



Umgang mit Hilfesuchenden in Pfarrei und Kirche

Schritte, die weiterführen



Impressum

Caritas Zürich

Diakonie

Beckenhofstrasse 16

Postfach

8021 Zürich

Tel. 044 366 68 68

Fax 044 366 68 66

www.caritas-zuerich.ch/diakonie

Postkonto 80-12569-0

Projektleitung: Mägi Fässler

Redaktion: Mägi Fässler, Martin Ruhwinkel, Sophie Fürst

Fotos: Urs Siegenthaler, Silvia Voser, Dominic Büttner, Conradin Frei

Lektorat: Daniel Wirz

© Caritas Zürich, 2014

Wir danken der Katholischen Kirche im Kanton Zürich für die finanzielle Unterstützung dieser Broschüre.

Inhalt

EDITORIAL	4
DIE CHRISTLICHE NÄCHSTENLIEBE	5
DIE STAATLICHE SOZIALHILFE	9
DAS ANGEBOT VON CARITAS ZÜRICH	12
Beratung für Pfarreimitarbeitende	12
Angebote zur finanziellen Entlastung von Hilfesuchenden	13
UMGANG MIT HILFESUCHENDEN IN PFARREI UND KIRCHE	16
Das Abklärungsgespräch – ein Leitfaden	16
Soforthilfen	19
Für jede Situation die richtige Anlaufstelle	22
Einheitliches Vorgehen, klare Absprachen	31

Editorial

Liebe Ratgeberin, lieber Ratgeber

Sucht jemand Hilfe, dann eilt es oft. Oder die Anfrage kommt ungelegen, wie um 17.15 Uhr am Freitagnachmittag. Die Gefahr ist gross, dass wir dann impulsiv reagieren. Entweder gehen wir nicht auf das Anliegen ein, oder wir speisen den Hilfesuchenden mit einem Zehnerötli ab. Soll er oder sie doch zur Bürozeit kommen!

Für diese Situation liefern wir zwar kein Patentrezept. In dieser Broschüre finden Sie aber die eine oder andere Anregung, damit Sie in solchen Momenten intuitiv angemessen handeln. Wir bieten Ihnen, liebe Ratgebende, eine Auswahl an Tipps und Tricks, um in der Begegnung mit den Hilfesuchenden den Respekt und die Menschenwürde zu wahren. Als ratgebende Person bieten Sie auch Hand für eine sogenannte Triage. Eine Triage ist immer dann nötig, wenn die Ressourcen nicht für alle und alles reichen, oder wenn die Sachlage unklar ist. Denn viele Geschichten an der Pfarrhaustür rufen unguete Gefühle hervor, weil wir die nötige Klarheit in just diesen Momenten nicht herstellen können.

Wir bieten Ihnen praktische Ideen – aber kein Rezeptbuch. Erst Sie machen die Broschüre, die mittlerweile in der achten Auflage erscheint, zum Ratgeber, denn Begegnungen geschehen zwischen Menschen. Sie bereichern den Austausch dank Ihrem Wissen und Ihrem Herz. Und wenn Sie als ratgebende Person nicht weiterkommen oder Fragen haben, steht Ihnen Caritas Zürich gerne zur Verfügung.



Max Elmiger, Direktor Caritas Zürich

Die christliche Nächstenliebe

Neben der Feier und der Verkündigung des Glaubens gehört diakonisches Handeln zum Wesen des christlichen Lebens. Diakonie versteht sich als solidarisches und helfendes Engagement zugunsten notleidender, ausgegrenzter oder benachteiligter Menschen. Diakonisches Handeln ist biblisch begründet und in besonderer Weise Ausdruck christlicher Nächstenliebe. Die diakonische Arbeit spiegelt sich in drei Dimensionen wider: Die Hilfe gilt dem Nächsten, die Gemeinschaft wird einbezogen und es gilt, gegen Unrecht anwaltschaftlich Stellung zu beziehen.



Das Beispiel des barmherzigen Samariters (Lk 10,30) verdeutlicht diese drei Dimensionen. Der von den Zuhörern gering geschätzte Mann aus der samaritanischen Religionsgemeinschaft betreut einen Überfallenen. Er bringt ihn in ein Wirtshaus und bittet unter Begleichung der anfallenden Kosten um die Pflege des Überfallenen durch den Wirt. Dies zeigt, dass Hilfe oft nur in einer sozialen Gemeinschaft und durch Kooperationen geleistet werden kann. Wenn Jesus vom Samariter berichtet und ihn als Beispiel der Barmherzigkeit hinstellt, tritt er anwaltschaftlich für den Samariter ein.

Am Ende des Matthäusevangeliums (Mt 25,40) verleiht Jesus der gelebten Nächstenliebe noch eine tiefere Bedeutung: «Was ihr für einen meiner geringsten Brüder,

eine meiner geringsten Schwestern getan habt, das habt ihr für mich getan.» In seiner Aussage liegt begründet, weshalb in der Diakonie Gottes- und Menschendienst so eng miteinander verknüpft sind.

Zahlreiche diakonische Aufgaben, die in der Antike und im frühen Mittelalter von der Kirche getragen wurden (Gründung und Führung von Hospizen, Armenhäusern und Waisenheimen), führen heute mehr und mehr private Träger oder der Staat aus. In Anlehnung an das Subsidiaritätsprinzip, aber auch dem biblischen Menschenbild entsprechend, kann die Kirche den diakonischen Auftrag diesen Institutionen nicht ganz überlassen. Die kirchliche Soziale Arbeit bietet notleidenden Menschen ein empathisches Gegenüber, Würde und Sinn vermittelnde Nähe sowie tragende soziale Kontakte. Zeit schenken, jeden Menschen annehmen, wie er ist, zuhören und ihm situationsgerechte Hilfe anbieten – das sind Qualitäten diakonischer Arbeit.



Dennoch können Hilfesuchende beim Ratgebenden Unsicherheit auslösen. Deshalb sollten Ratgeberinnen und Ratgeber die eigenen Grenzen wahrnehmen und achten. Werden Grenzen im Hilfsprozess überschritten und führen die Probleme zur Überforderung, besteht die Gefahr, Hilfesuchenden mehr zu schaden als zu nützen. Ein für beide Seiten wertvoller Hilfeprozess erfordert gegenseitige Achtung und das Bewusstsein dafür, was geleistet werden kann und was nicht.

Helfenden Beziehungen wohnt per se ein Machtgefälle inne. Um eine partnerschaftliche Beziehung zu ermöglichen, muss man sich dieser Dynamik bewusst sein. Aufgrund ihrer Funktionen besitzen Ratgebende ausnahmslos mehr Macht als die Hilfesuchenden.

Folgende Macht- und Ohnmachtsfaktoren spielen eine wichtige Rolle*:

Hilfesuchende/r	Ratgebende/r
Individuum	Vertreter/in einer Institution
Gering geachtete soziale Position	Höher geachtete soziale Position
Fehlende Geldmittel und mangelndes Wissen	Verteilt Geldmittel und hat Wissensvorsprung
Bestimmt Zeitpunkt der Kontaktaufnahme	Muss sich zeitlich verfügbar machen
Kennt sich und seine/ihre Reaktionen	Kennt die Reaktionen des Gegenübers nicht
Verfügt über Wissen zur persönlichen Geschichte	Verfügt über kein Wissen zur hilfesuchenden Person
Verfügt über moralischen Anspruch auf Unterstützung	Ist moralisch verpflichtet, zu helfen

* Rot = Machtposition, Schwarz = Ohnmachtposition

Um die Gesprächssituation partnerschaftlich zu gestalten, braucht es einen gemeinsam vereinbarten zeitlichen Rahmen, die sachliche Abklärung der persönlichen Geschichte des Hilfesuchenden und die Bereitschaft, sowohl die Verletzlichkeit des Hilfesuchenden zu erfassen als auch seine Ressourcen zu erkennen und zu stärken. Gleichzeitig ist der Sicherheit der ratgebenden Person Aufmerksamkeit zu schenken. Fühlen sich Hilfesuchende bei Ihnen gut aufgehoben, fassen sie Vertrauen und ein partnerschaftliche Gespräch entsteht einfacher.



Die staatliche Sozialhilfe

Art.12 der Bundesverfassung und die entsprechenden kantonalen Rechtsgrundlagen garantieren jeder Person, die sich in der Schweiz aufhält, wirtschaftliche Existenzsicherung und persönliche Hilfe. Sie bilden das Fundament der Sozialhilfe. Im Kanton Zürich liegt die Zuständigkeit für die Sozialhilfe bei den Sozialdiensten der Gemeinden, in der Stadt Zürich bei fünf Sozialzentren. Personen ohne festen Wohnsitz können sich an die Zentrale Abklärungs- und Vermittlungsstelle wenden.

Die Sozialhilfe ist das unterste Netz der sozialen Sicherung. Es fängt diejenigen auf, die ihre eigene wirtschaftliche Existenz nicht oder trotz Einkommen nicht ausreichend sichern können. Um den Anspruch auf Sozialhilfe abzuklären, können Sie folgende Vorlage nutzen:

Einkommen gesamt: Erwerbseinkommen, Alimente, Renten (z. B. AHV-, IV-, Suva-Rente), Kleinkinderbeiträge

Abzüglich Ausgaben: Mietzins (inkl. Nebenkosten) und Krankenkassenprämien (nur Grundversicherung)

Restbetrag	Haushaltgrösse	Grundbedarf*
	1 Person	986.–
	2 Personen	1509.–
	3 Personen	1834.–
	4 Personen	2110.–
	5 Personen	2386.–
	6 Personen	2662.–

Sozialhilfeanspruch besteht, wenn der Restbetrag unter dem Grundbedarf liegt.

* entspricht dem Grundbedarf für den Lebensunterhalt (Stand 2013). Darin enthalten sind: Essen, Trinken, Kleider und Schuhe, Gesundheitspflege (die nicht von der Krankenkasse übernommen wird), Verkehrsauslagen (Tram, Bahn, Bus), Gebühren für Radio/TV, Telefon, kleinere persönliche Auslagen (Körperpflege, persönliche Ausstattung, laufende Haushaltsführung, Übriges), Energieverbrauch (Elektrizität, Gas etc.). Nicht darin enthalten sind: Privatauto, Ferien, Schulden.

Tipp Konsultieren Sie die Richtlinien der SKOS auf ► www.skos.ch.

Das Sozialamt verlangt eine umfangreiche Anmeldung. Die Hilfesuchenden müssen ein mehrseitiges Formular ausfüllen und Unterlagen wie Lohnabrechnungen und Bankauszüge der letzten drei bis sechs Monate, Mietvertrag, Krankenkassenausweise, Steuererklärung, Belege betreffend Alimente und Renten sowie andere Dokumente beilegen. Ermutigen Sie als ratgebende Person die Hilfesuchenden zur Anmeldung beim Sozialamt. In Absprache mit der Person können Sie, um offene Fragen zu klären, mit dem Sozialamt Kontakt aufnehmen oder sie beim Zusammenstellen der Unterlagen unterstützen.

Sozialhilfeempfänger sind rechtlich verpflichtet, zusätzliche Einnahmen wie beispielsweise Beiträge von Kirchen beim Sozialamt zu melden. Diese werden vollumfänglich von der Sozialhilfe abgezogen. Aus diesem Grund sollten Menschen, die Anrecht auf Sozialhilfe haben, von kirchlicher Seite im Normalfall keine Beiträge an den Lebensunterhalt erhalten. Stattdessen empfehlen wir, dass die Kirchengemeinde der hilfesuchenden Person bei Bedarf, in Absprache mit dem Sozialamt, (einmalige) Auslagen finanziert. Eine weitere Möglichkeit ist, dass die hilfesuchende Person eine freiwillige Tätigkeit in einer Pfarrei aufnimmt, für die sie geeignet ist. Dies stärkt erstens das Selbstbewusstsein der Person, zweitens gewährt das Sozialamt unterstützten Personen für regelmässige Freiwilligeneinsätze oftmals eine Integrationszulage.

Kontakt In den Gemeinden ist das jeweilige **Sozialamt** für die Sozialhilfe zuständig.

In der Stadt Zürich sind die Sozialzentren der Sozialen Dienste gemäss Wohnadresse zuständig:

Stadtkreise 1, 2, 3 (ohne Sihlfeld), 7, 8

Sozialzentrum Selnau Selnaustrasse 17, 8001 Zürich

Tel. 044 412 66 77, sz.selnau@zuerich.ch

Stadtkreise 3 (Sihlfeld), 4, 5

Sozialzentrum Ausstellungsstrasse Ausstellungsstrasse 88, 8005 Zürich

Tel. 044 447 15 50, sz.ausstellungsstrasse@zuerich.ch



Stadtkreise 6, 10

Sozialzentrum Hönggerstrasse Hönggerstrasse 24, 8037 Zürich

Tel. 044 412 73 00, sz.hoenggerstrasse@zuerich.ch

Stadtkreis 9

Sozialzentrum Albisriederhaus Albisriederstrasse 330, 8047 Zürich

Tel. 044 412 77 77, sz.albisriederhaus@zuerich.ch

Stadtkreise 11, 12

Sozialzentrum Dorflinde Schwamendingenstrasse 41, 8050 Zürich

Tel. 044 412 82 50, sz.dorflinde@zuerich.ch

Zentrale Abklärungs- und Vermittlungsstelle (ZAV)

Strassburgstrasse 5, Postfach, 8026 Zürich, Tel. 044 412 64 21

Kontaktstelle in Winterthur:

Soziale Dienste – Sozialberatung Lagerhausstrasse 6, 8402 Winterthur

Tel. 052 267 56 34, sozialdienste@win.ch, www.soziales.winterthur.ch

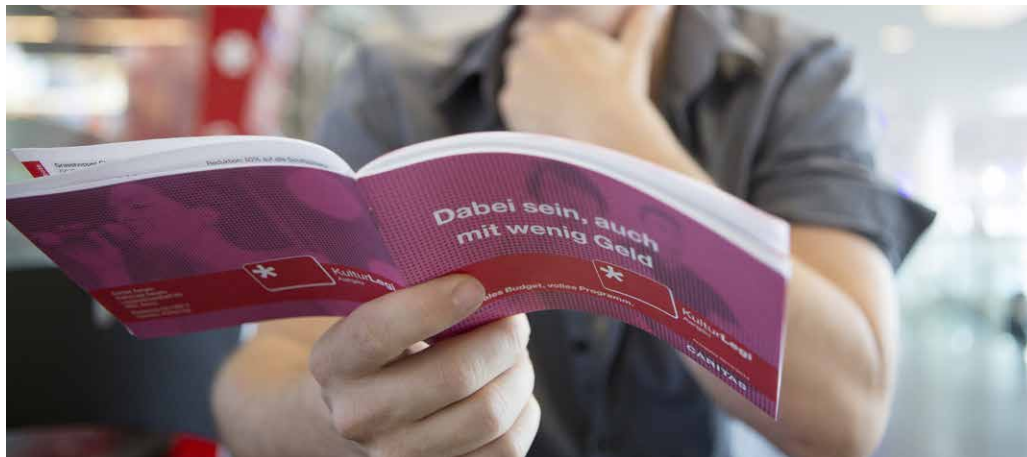
Das Angebot von Caritas Zürich

Die Sozialberatung von Caritas Zürich legt Wert darauf, dass Hilfesuchende in ihren Ressourcen gestärkt werden und ihren Alltag baldmöglichst wieder in eigener Verantwortung gestalten. Die Basis für eine erfolgreiche Begleitung ist die Bereitschaft der Hilfesuchenden, ihren Teil der Verantwortung zu übernehmen.

Beratung für Pfarreitarbeitende

Caritas Zürich ist für Pfarreitarbeitende Ansprechpartnerin bei Unsicherheiten mit Hilfesuchenden aus dem Kanton Zürich. Die Mitarbeitenden der Sozialberatung stehen Ihnen für Fragen im Zusammenhang mit einzelnen Hilfesuchenden zur Verfügung. Aufgrund der Schweigepflicht erfolgt die Fallbesprechung anonymisiert oder mit der Zustimmung des Hilfesuchenden. Nach dem Gespräch entscheiden Sie, ob Sie die Person mit der Caritas Zürich in Kontakt bringen wollen. Dabei stehen Ihnen folgende Möglichkeiten bei Caritas Zürich zur Verfügung:

Kontakt Sozialberatung Beckenhofstrasse 16, 8006 Zürich
Tel. 044 366 68 68, sozialberatung@caritas-zuerich.ch
► MO bis FR 13.30–17.00 Uhr



Kontakt Fachbereich Familien Beckenhofstrasse 16, 8006 Zürich,
► MO bis MI unter Tel. 044 366 68 33 (Mittwochnachmittag geschlossen)

Fachbereich Schulden Beckenhofstrasse 16, 8006 Zürich
► MO bis MI unter Tel. 044 366 68 50

Fachbereich Fahrende Beckenhofstrasse 16, 8006 Zürich
► DI, DO und FR unter Tel. 044 366 68 20

Zudem bietet Ihnen die Liste «Soforthilfe» eine Grundlage, um Übernachtungs- und Essmöglichkeiten sowie Aufenthaltsräume zu vermitteln.

Tipp Die Liste «Soforthilfe» steht Ihnen unter ► www.caritas-zuerich.ch/sozialberatung zur Verfügung.

Angebote zur finanziellen Entlastung

Pfarreien können Gutscheine für die Caritas-Angebote kaufen und diese an Hilfesuchende abgeben. Gutscheine eignen sich vor allem als Soforthilfe für Menschen in akuten Notlagen.

KulturLegi

Die KulturLegi Kanton Zürich erleichtert Erwachsenen und Kindern mit wenig Geld den Zugang zu Kultur, Sport, Bildung und Gesundheit. Berechtig sind Personen, die nachweislich am Existenzminimum leben, wie Working Poor oder Personen mit staatlicher Unterstützung (z. B. Sozialhilfe, Stipendium). Über 480 private und öffentliche Institutionen akzeptieren die KulturLegi und gewähren einen Rabatt von 30–70 Prozent, so zum Beispiel der Zoo Zürich, Schwimmbäder, Bibliotheken, Zeitungen und Theater. Informationen zum Antrag, zu den Angeboten und Abgabestellen erhalten Sie auf ► www.kulturlegi.ch/zuerich oder per Email ► kulturlegi@caritas-zuerich.ch.

Caritas-Märkte

In den Caritas-Märkten in Zürich und Winterthur können Menschen, die am und unter dem Existenzminimum leben, ein breites Sortiment an Lebensmitteln sowie eine Auswahl an Non-Food-Artikeln zu günstigen Preisen einkaufen. Dazu brauchen sie eine KulturLegi oder eine Einkaufskarte. Diese Ausweise erhalten sie auf Antrag im Caritas-Markt Winterthur (DI–FR, 9–13 Uhr), im Caritas-Markt Zürich-Oerlikon (MO–MI, 9–13 Uhr), im KulturLegi-Büro (MO–FR, 9–13 und 14–17 Uhr) oder bei Caritas Zürich an der Beckenhofstrasse 16 in Zürich. Gutscheine können auch ohne Einkaufskarte eingelöst werden. Bestellen Sie diese unter ► info@caritas-zuerich.ch.

Kontakt **Caritas-Markt Winterthur** Zürcherstrasse 77, 8406 Winterthur, Tel. 052 214 23 76
► MO 13–18.30 Uhr, DI bis FR 9–13 und 14–18.30 Uhr, SA 10–15 Uhr

Caritas-Markt Oerlikon Schwamendingenstrasse 41, 8050 Zürich, Tel. 044 310 28 10
► MO bis FR 9–13 und 14–18.30 Uhr, SA 9–17 Uhr

Caritas-Markt Kreis 4 Reitergasse 1, 8004 Zürich, Tel. 044 366 68 45
► MO bis FR 9–13 und 14–18.30 Uhr, SA 9–17 Uhr

Caritas Secondhand-Läden

Caritas Zürich führt in Zürich und Winterthur Secondhand-Läden, in welchen es Kleider, Schuhe und Accessoires gibt. Im Laden «Kunst & Krempel» werden Gegenstände aus dem Wohn- und Haushaltbereich verkauft. Gutscheine sind in allen Secondhand-Läden verwendbar. Der Gutscheinbetrag kann in Etappen und in verschiedenen Läden eingelöst werden. Bestellen Sie Gutscheine bei ► secondhand@caritas-zuerich.ch.

Kontakt **Concept Store** Reitergasse 1, 8004 Zürich, Tel. 044 366 68 49
► DI bis FR 10–13 und 14–18.30 Uhr, SA 10–17 Uhr

Kunst & Krempel Birmensdorferstrasse 53, 8004 Zürich, Tel. 044 242 37 00
► DI bis FR 10–13 und 14–18.30 Uhr, SA 10–16 Uhr

Kleider, Schuhe, Accessoires

Asylstrasse 94 8032 Zürich, Tel. 043 818 58 44
► DI bis FR 10–13 und 14–18.30 Uhr, SA 11–17 Uhr

Birmensdorferstrasse 52 8004 Zürich, Tel. 044 241 00 75
► DI bis FR 10–13 und 14–18.30 Uhr, SA 10–16 Uhr

Birmensdorferstrasse 38 8004 Zürich, Tel. 044 242 76 06
► DI bis FR 10–13 Uhr und 14–18.30 Uhr, SA 10–16 Uhr

Im Viadukt, Bogen C Viaduktstrasse 91, 8005 Zürich, Tel. 044 321 33 75
► DI bis FR 10–18.30 Uhr, SA 10–17 Uhr

Schwamendingenstrasse 11 8050 Zürich, Tel. 044 312 06 80
► DI bis FR 10–13 und 14–18.30 Uhr, SA 10–16 Uhr

Steinberggasse 54 8004 Winterthur, Tel. 052 213 63 60
► DI bis FR 9–12.30 und 14–18.30 Uhr, SA 9–12 und 13–16 Uhr

Tipp

Die günstigsten Kleider werden im netto-Laden an der Birmensdorferstrasse 38 in Zürich verkauft.



Umgang mit Hilfesuchenden in Pfarrei und Kirche

Das Abklärungsgespräch – ein Leitfaden

Die Stärke kirchlicher Sozialarbeit liegt in der ganzheitlichen Sicht auf die Probleme. Im direkten Austausch mit den Hilfesuchenden wird die Situation fassbar und klar. Je nachdem können weitere Fachkräfte beigezogen werden. Eine Unterstützung ist auf verschiedenen Ebenen möglich. Begleiten Sie den Hilfesuchenden auf einem Stück seines Weges. Vermitteln Sie ihm dabei Mut und Zuversicht. Dies stärkt auch die Bereitschaft zur Veränderung bei der hilfesuchenden Person.

Die Schwierigkeiten der Hilfesuchenden sind unterschiedlicher Art. Sie reichen von Komplikationen am Arbeitsplatz über psychische, finanzielle, gesundheitliche und soziale Probleme bis hin zu religiösen und ethischen Fragestellungen. Oft liegt eine finanzielle Not vor, die sich sozial, psychisch und in Beziehungen auswirkt und verschwiegen wird. Fragen Sie deshalb diesbezüglich immer nach.

Wenn Geldprobleme vorliegen, ist es unerlässlich, diese in einem nächsten Schritt transparent zu machen. Überprüfen Sie aufgrund der Unterlagen (wie Lohnabrechnung, Steuererklärung etc.) die Angaben der hilfesuchenden Person. Hat sich die Person schon bei einer anderen Stelle Rat geholt, nehmen Sie mit der Erlaubnis der hilfesuchenden Person Kontakt mit der Stelle auf. So können zusätzliche Informationen gewonnen und manchmal auch Missverständnisse geklärt werden.

Der Leitfaden auf Seite 17 kann Ihnen helfen, sich rasch und umfassend ein Bild von der Situation der hilfesuchenden Person zu machen und damit gezielte Hilfe zu leisten. Konkrete Fragestellungen und Notizen erleichtern den Hilfsprozess.

1. Begrüssung
2. Abklärung des Zeitrahmens
3. Überblick über die Problematik/Klärung der Verhältnisse:
 - Was ist Ihr Anliegen?
 - Sind Sie schon bei einer anderen Stelle gewesen? Bei welcher?
 - Darf bei dieser Stelle nachgefragt werden?
 - Sind Sie bereit, mir Name und Adresse anzuvertrauen? (Ausweis?)
4. Wird Geld als Problem genannt:
 - ▶ siehe «Die staatliche Sozialhilfe» und die SKOS-Tabelle Seite 6
 - Wofür brauchen Sie jetzt Geld?
 - Haben Sie Einnahmen? Woher und in welcher Höhe? (Lohn, Sozialhilfe, Rente, Ergänzungsleistungen etc.)
 - Welche Ausgaben haben Sie? In welcher Höhe? (Miete, Krankenversicherung etc.)
 - Wie ist die Notlage entstanden?
 - Welche Unterlagen haben Sie, um die Situation transparent zu machen?
5. Suche nach Lösungsmöglichkeiten:
 - Was hat Sie bewogen, mit diesem Problem zu uns zu kommen?
 - Wie haben Sie bisher selbst versucht, das Problem zu lösen?
 - Erhalten Sie in Ihrem Umfeld Hilfe und Unterstützung?
6. Weiteres Vorgehen besprechen:
 - Wie verbleiben wir?

Mögliches Vorgehen, wenn Geld als Problem genannt wird

- Gutscheine sind in Notsituationen sinnvoll. Wir empfehlen, ein Abkommen mit lokalen Restaurants und Übernachtungsstellen zu treffen. Nützlich sind zudem Absprachen mit der örtlichen Ticketverkaufsstelle der öffentlichen Verkehrsmittel sowie einem Lebensmittelgeschäft.

Tipp Beantragen Sie Gutscheine der Hilfsangebote der Caritas Zürich

► siehe «Das Angebot von Caritas Zürich»

- Klären Sie, ob die hilfeschende Person Anspruch auf eine KulturLegi hat.
- Bieten Sie Hilfeschenden einen Garten- oder Reinigungseinsatz gegen Stundenlohn. So wahren Sie deren Menschenwürde eher als mit Almosen.

Tipp Klären Sie die Situation bezüglich Sozialversicherungen.

Infos dazu erhalten Sie unter ► www.ahv-iv.info.

- Die Erstellung eines Grobbudgets hilft, die finanzielle Lage in Bezug auf Sozialhilfe abzuklären. ► siehe «Die staatliche Sozialhilfe»
- Finanzielle Hilfe wird in erster Linie denjenigen gewährt, die den Wohnsitz in der Gemeinde haben. Weil Sozialhilfeempfängenden Einnahmen vom Unterstützungsbetrag abgezogen werden, sollten Sie Rücksprache mit dem zuständigen Sozialdienst halten, bevor sie finanzielle Unterstützung leisten.



Soforthilfen

Die Liste «Soforthilfe» von Caritas Zürich ► siehe «Das Angebot von Caritas Zürich» bietet auch ausserhalb der allgemeinen Öffnungszeiten nützliche Hinweise zu Anlaufstellen für Hilfeschende.

Medizinische Soforthilfe

Der ärztliche Notfalldienst ist 24 Stunden erreichbar und vermittelt Notfallärzte, -psychiater sowie Spezialärzte. Die Kriseninterventionszentren geben 24 Stunden Auskunft und helfen bei akuten psychischen Krisen. Bei Unklarheiten kontaktieren Sie die Auskunft unter der ► Nummer 1818 oder erkundigen Sie sich bei der örtlichen Arztpraxis, wer für den Notfalldienst zuständig ist.

Kontakt Ärztlicher Notfalldienst, telefonische 24-Stunden-Auskunft:

Zürich Tel. 044 421 21 21

Winterthur Tel. 052 203 00 00

Bezirk Uster 0900 117 114 (Fr. 0.50/Min.)

Telefonische 24-Stunden-Auskunft bei akuten psychischen Problemen:

Zürich Tel. 044 296 73 10

Winterthur Tel. 052 224 37 00

Ärztliche Notfallkonsultationen, täglich 7–22 Uhr:

Permanence Hauptbahnhof Zürich Bahnhofplatz 15, 8001 Zürich

Tel. 044 215 44 44

Permanence Bahnhof Winterthur Bahnhofplatz 5, 8401 Winterthur

Tel. 052 267 01 01

Meditrina für Sans-Papiers, siehe Seite 22

Café Yucca – die zentrale kirchliche Anlaufstelle für Hilfesuchende

Das Café Yucca ist ein Treffpunkt für Menschen in schwierigen Lebenslagen und die zentrale kirchliche Anlaufstelle für Passantinnen und Passanten in der Stadt Zürich. Das Café Yucca richtet sich an sozial benachteiligte Menschen. Im Café Yucca sind alle Menschen willkommen, unabhängig von Geschlecht, Herkunft, Religion und Ethnie. Ob ein einheimischer Obdachloser, eine gestrandete Touristin, ein arbeitssuchender Migrant oder eine ausgesteuerte Arbeitslose – im Café Yucca können sie verweilen, sich günstig verpflegen und sich bei Bedarf bei den Sozialarbeitenden Rat holen.

Leistungen des Café Yucca

- Essensabgabe: Tagsüber Sandwiches und Suppen (Preis Fr. 3.–, ab 21 Uhr gratis). Abendessen MO bis MI, FR ab 18.30 Uhr (Preis Fr. 5.–). In Notfällen ist die Essensabgabe gratis. Keine Anmeldung notwendig.
- Vermittlung von Notschlafplätzen: Bis spätestens 21.00 Uhr muss das Personal des Café Yucca informiert sein. In Notfällen übernimmt es die Kosten.
- Soziale Beratungen finden hauptsächlich am Vormittag statt und kosten nichts. Arbeit kann keine vermittelt werden.
- Zugang zu medizinischer Versorgung: Benötigt ein Passant oder eine Passantin medizinische Versorgung, wird Hilfe organisiert.
- Finanzielle Unterstützung: In Notlagen können Hilfesuchende im Rahmen einer Beratung einen kleinen Barbetrag erhalten. Die Unterstützung erfolgt soweit als möglich in Form von Gutscheinen. Gestrandeten Menschen wird zu einer einmalig bezahlten Rückreise verholfen.
- Seelsorgegespräche: Die Hilfe wird im diakonischen Auftrag der Kirchen geleistet.
- Es gibt Schliessfächer für Dokumente gegen ein Depot.
- Zugang zu einem Computer mit Internetzugang wird gegen einen Unkostenbeitrag ermöglicht.

- Raum zur Stille: Zweimal pro Woche findet in der Kapelle des Café Yucca eine Besinnungsstunde statt. Die Kapelle kann für Gebete, Seelsorgegespräche und den persönlichen Rückzug genutzt werden. An hohen Feiertagen werden Gottesdienste angeboten.

Kontakt Café Yucca Häringstrasse 20, 8001 Zürich, Tel. 043 244 74 88

Kontakt und Newsletter unter info@stadtmission.ch

► MO bis SA 10.30–13 und 15.30–22.30 Uhr, SO 15.30–22.30 Uhr

Weitere Auskünfte unter Stadtmission Zürich, Häringstrasse 20, 8001 Zürich

Tel. 043 244 74 84, www.stadtmission.ch



C.A.S.A – Christliche Anlaufstelle für soziale Anliegen

Die Anlaufstelle C.A.S.A der Heilsarmee in Winterthur erteilt Auskünfte und vermittelt Hilfe jeder Art. Eine Beratung oder Hilfestellung ist ohne Anmeldung möglich.

Kontakt C.A.S.A Wartstrasse 9, 8000 Winterthur, Tel. 052 202 77 80

► MO bis MI 14–18 Uhr, DO 14–19 Uhr, FR 14–18 Uhr

Für jede Situation die richtige Anlaufstelle

Trotz des relativ gut ausgebauten Netzes sozialer Sicherung geraten Menschen in Not und wenden sich auch an kirchliche Stellen. Einige suchen Beratung, andere benötigen eine kurzfristige finanzielle Unterstützung.

«Mein Lohn reicht nicht zum Leben.» «Ich bin alleinerziehend.» «Infolge von Krankheit kann ich längere Zeit nicht arbeiten.» «Ich bin viel allein.» «Ich habe Angst bei der Arbeit.» «Ich bin Opfer häuslicher Gewalt.»

Die Notlagen sind vielfältig. Ihre Gründe liegen im individuellen und im gesellschaftlichen Bereich. Für Menschen mit psychischen oder physischen Behinderungen oder Suchtproblemen ist es ausgesprochen schwierig, sich im Arbeitsprozess zu halten. Die politische und wirtschaftliche Entwicklung und die damit verbundene Arbeitslosigkeit, steigende Mieten und Krankenkassenprämien können vom Einzelnen nicht beeinflusst werden. Auch in der Persönlichkeit und in der Lebensgeschichte liegen zahlreiche Ursachen für problematische Situationen: eine Scheidung, eine Krankheit oder der Tod des Lebenspartners oder der Lebenspartnerin können einen Menschen schwer belasten.

Kirchliche Stellen sind oft nicht die einzigen Anlaufstellen. Meist haben Hilfesuchende schon Erfahrung mit Beratungsstellen und bauen sich ein Netz von Unterstützungsangeboten auf. Abklärungen und eine Zusammenarbeit (z. B. mit Arzt, Sozialbehörde, Kinder- und Erwachsenenschutz) sind wichtig.

Für Problemsituationen von obdachlosen Menschen, Touristinnen oder Arbeitssuchenden, die in der Schweiz gestrandet sind, Menschen, die eine finanzielle Überbrückung benötigen und psychisch angeschlagene Menschen ist das Café Yucca die zentrale Anlaufstelle in der Stadt Zürich ► [siehe «Soforthilfen»](#).



AHV-Beziehende

Menschen ab 60 Jahren und ihre Angehörigen finden bei Pro Senectute Kanton Zürich kostenlose Sozialberatung zu den Themen Wohnen, Lebensgestaltung, Gesundheit, Recht und Finanzen. Pro Senectute bietet ausserdem einen Treuhanddienst an. Dieser hilft, die monatlichen Zahlungen zu erledigen, Briefe an Ämter und Institutionen zu schreiben oder Formulare auszufüllen. Pro Senectute betreibt im Kanton Zürich sieben regionale Dienstleistungszentren ► www.zh.pro-senectute.ch

Wenn die minimalen Lebenskosten mit Renten und Einkommen nicht gedeckt sind, helfen die Ergänzungsleistungen (EL). Auf EL besteht in der ganzen Schweiz ein rechtlicher Anspruch. Im Kanton Zürich spricht man von Zusatzleistungen, denn es existieren zusätzlich Beihilfen nach kantonalem Recht und in einigen Gemeinden Gemeindegzuschüsse. Mit diesem Rechner können Sie provisorisch den Anspruch auf Ergänzungsleistungen prüfen ► www.pro-senectute.ch/ergaenzungsleistungsberechnung

Für in der Stadt Zürich wohnhafte Personen gibt es auf der Website des Sozialdepartements einen eigenen Rechner. Bei der Wohngemeinde erhalten sie Informationen über Zusatzleistungen zur AHV/IV und Anmeldeformulare.

Menschen mit Behinderungen

Pro Infirmis berät und unterstützt Erwachsene und Kinder mit geistiger, körperlicher und psychischer Behinderung sowie ihre Angehörigen und Bezugspersonen. Die Pro Infirmis verfügt über einen Treuhanddienst, der Menschen mit Behinderung bei Zahlungen und Administration unterstützt.

Kontakt: Pro Infirmis Zürich Hohlstrasse 560, 8048 Zürich, Tel. 044 299 44 11
zuerich@proinfirmis, www.proinfirmis.ch



Fahrende

Fahrende sind eine in der Schweiz anerkannte nationale Minderheit mit eigener Kultur. Sie leben als Selbständigerwerbende vom Handel mit Antiquitäten und Altmetall, vom Verkauf von Textilien und Haushaltartikeln sowie vom Schleifen von Scheren und Messern. Ihr Einkommen reicht meist zur Deckung des täglichen Lebensbedarfs. Bei Krankheit oder Unfall erleiden sie Einkommenseinbussen, die oft nicht durch eine Versicherung gedeckt sind. Für grössere Anschaffungen wie einen Wohnwagen oder bei unvorhergesehenen Auslagen wie einer teuren Autoreparatur reichen die Mittel kaum. Fahrende wenden sich mit solchen Problemen auch an Pfarrämter, um grössere Beträge zusammenzubringen. Caritas Zürich ist die spezialisierte Anlaufstelle für Fahrende. Sie leistet konkrete Hilfe und Beratung.

Kontakt Caritas Zürich Beckenhofstrasse 16, 8006 Zürich
Beratung für Fahrende

► DI, DO und FR unter Tel. 044 366 68 20

Tipp Konsultieren Sie unsere Broschüre «Fahrende in der Beratung»

► www.caritas-zuerich.ch/fahrende

Asylsuchende (Ausweis N)

Personen, die sich in einem laufenden Asylverfahren befinden, besitzen Ausweis N. Sie dürfen nach Ablauf der dreimonatigen Frist nach Asylantragstellung nur unter bestimmten Bedingungen arbeiten. Bei Bedürftigkeit sorgt der Kanton/die Wohnsitzgemeinde im Auftrag des Bundes auf Basis eines reduzierten Sozialhilfesatzes für ihren Lebensunterhalt.

Vorläufig Aufgenommene (Ausweis F)

Personen, denen die Schweiz kein Asyl gewährt, sie aber als Flüchtlinge (Wegweisung nicht zulässig) oder als Ausländer/innen (Wegweisung nicht zumutbar/nicht möglich; sogenannte «humanitäre Aufnahme») aufgenommen hat, besitzen Ausweis F. Bei Bedürftigkeit werden Flüchtlinge mit Ausweis F nach dem allgemeinen Sozialhilfesatz unterstützt, Ausländer/innen mit Ausweis F nach dem gleichen Ansatz wie Asylsuchende. Beide Personengruppen dürfen arbeiten.

Tipp Informationen zu Asyl und Integration sowie Orientierungshilfen für Asylsuchende und Flüchtlinge (Ausweise N und F) bietet die Schweizerische Flüchtlingshilfe

► www.fluechtlingshilfe.ch

Kontakt Zürcher Beratungsstelle für Asylsuchende Bertastrasse 8, 8036 Zürich
Tel. 044 454 60 30

► Kostenlose Beratung ohne Voranmeldung: MI 13.30–17 Uhr

► Kostenlose telefonische Beratung: MO/MI 11–12 Uhr, FR 9–11 und 13.30–17 Uhr

Sans-Papiers

Sans-Papiers leben illegal in der Schweiz. Sie haben aus verschiedenen Gründen keine Aufenthaltsbewilligung:

- Sie haben nie eine Aufenthaltsbewilligung beantragt oder ein Asylgesuch gestellt.
- Ihre Aufenthaltsbewilligung ist abgelaufen und wurde nicht verlängert.
- Sie haben auf ihr Asylgesuch einen Nichteintretensentscheid (NEE) oder einen negativen Entscheid erhalten und sind dann, statt die Schweiz zu verlassen, untergetaucht.

Ob Sans-Papiers über heimatliche Identitätspapiere verfügen oder nicht, spielt bei dieser Betrachtung keine Rolle. Sans-Papiers, die ihr Recht auf Nothilfe nach Art. 12 der Bundesverfassung in Anspruch nehmen, verlassen die Anonymität und müssen mit einer Ausweisung rechnen. Die Kantone führen Nothilfezentren für Sans-Papiers, die nach negativem Asylentscheid oder Nichteintretensentscheid um Nothilfe nachsuchen.

Kontakt **Sans-Papiers Anlaufstelle Zürich (SPAZ)** Birmensdorferstrasse 200, 8003 Zürich
Tel. 043 243 95 78
► DI 13–16 Uhr und MI 15–18 Uhr, ohne Voranmeldung
Beratung von Personen ohne geregelten Aufenthaltsstatus in rechtlichen und sozialen Fragen.

Meditrina Zürich (SRK Kanton Zürich) Kronenstrasse 10, 8006 Zürich
Tel. 044 360 28 72, www.srk-zuerich.ch/meditrina
► MO, MI und FR 9–12 und 13.30–17 Uhr, ohne Voranmeldung
Medizinische Beratung und Hilfe für Menschen aus der Region Zürich, die keine Aufenthaltsbewilligung haben.

Durchreisende/Touristen und Touristinnen

Touristinnen und Touristen, die in eine Notlage geraten, haben gemäss Sozialhilfegesetz des Kantons Zürich Anrecht auf minimale staatliche Unterstützung für Übernachtung, Essen und – falls nötig – medizinische Versorgung. Der Aufenthaltskanton bzw. die Aufenthaltsgemeinden sorgen auch für die Rückkehr der Betroffenen in ihr Heimatland. Diese Personen können demnach an die Gemeinde verwiesen werden, in der sie sich aufhalten. In der Stadt Zürich ist die Zentrale Abklärungs- und Vermittlungsstelle (ZAV) der Sozialen Dienste zuständig. ► siehe «Die staatliche Sozialhilfe»

Kontakt **Zentrale Abklärungs- und Vermittlungsstelle (ZAV)** Strassburgstrasse 5, 8004 Zürich
Tel. 044 412 64 21
► Telefonische Beratung MO-FR 8–12 und 13:30–17 Uhr



Mobbing am Arbeitsplatz

In der Fachwelt spricht man von Mobbing, wenn eine Person oder eine Gruppe, das können Vorgesetzte, Untergebene und/oder Mitangestellte sein, wiederholt und über eine längere Zeitspanne die Würde eines anderen Menschen verletzen. Um Mobbing von einem Konflikt zu unterscheiden, empfehlen wir einen Mobbingtest mit der betroffenen Person. ► siehe www.mobbing-beratungsstelle.ch

Anhaltender und zunehmender Stress, psychische Beeinträchtigungen und Erkrankungen, psychosomatische Störungen und eine Beeinträchtigung oder Zerstörung sozialer Beziehungen können die Folgen für Betroffene sein.

Kontakt **Mobbing Beratungsstelle Zürich** Josefstrasse 84, 8005 Zürich,
Tel. 044 450 10 16

Häusliche Gewalt

Häusliche Gewalt betrifft vor allem Frauen und Kinder, aber auch Männer. Die Formen häuslicher Gewalt reichen von körperlichen Übergriffen und sexueller Gewalt bis hin zu psychischer und sozial interaktiver Gewalt. Schwerwiegender zeigt sich die Situation, wenn Kinder betroffen sind. Frauenhäuser sind für diese speziellen Umstände eingerichtet. Neu gibt es auch für Männer stationäre Angebote. Bei betreuten Einrichtungen empfiehlt es sich, telefonisch anzufragen, ob Platz vorhanden ist und wie die betroffene Person weiter vorgehen soll. Wenn keine andere Möglichkeit gefunden werden kann, bietet ▶ **die Liste «Soforthilfe»** einige Notschlafunterkünfte speziell für Frauen.

Kontakt **Frauenhaus Violetta** Zürich
Tel. 044 350 04 04, www.frauenhaus-zhv.ch
▶ Telefonische Hilfe: 24-Stunden-Helpline



Beratungsstelle für Frauen – gegen sexuelle Gewalt Zürich
Tel. 044 291 46 46, www.frauenberatung.ch
▶ Telefonische Hilfe: MO/DI/DO/FR 9–12 und 13–17 Uhr, MI 15–17 Uhr

Frauen-Nottelefon Winterthur
Tel. 052 213 61 61, www.frauennottelefon.ch
▶ Telefonische Hilfe: MO, DI, DO und FR 10–17 Uhr, MI 13–17 Uhr

Frauenhaus Winterthur
Tel. 052 213 08 78, www.frauenhaus-winterthur.ch
▶ Telefonische Hilfe: 24-Stunden-Helpline

Frauenhaus und Beratungsstelle Zürcher Oberland Uster
Tel. 044 994 40 94, www.frauenhaus-zuercher-oberland.ch
▶ Telefonische Hilfe: MO bis FR 8.30–16 Uhr

Verein Schlupfhuus Zürich Zürich
Tel. 043 268 22 66, www.schlupfhuus.ch (für Jugendliche)
▶ Telefonische Hilfe: 24-Stunden-Helpline

Opferberatung Zürich
Tel. 044 299 40 50, www.obzh.ch (auch für Männer)
▶ Telefonische Hilfe: MO bis FR 9–12 und 13.30–17 Uhr

Menschen mit Suchtproblemen

Eine Sucht hat viele Ursachen und löst vielschichtige persönliche und soziale Schwierigkeiten aus. Süchtige Personen bedürfen einer längeren ambulanten oder stationären Behandlung. Damit Menschen den Weg dorthin finden, braucht es oft mehrere Anläufe. Von den Bezugspersonen erfordert dies viel Geduld, aber auch Klarheit. Menschen, die schon länger suchtmittelabhängig sind, haben oft eine gesetzlich bestimmte Bezugsperson (Beistand). Dem Beistand obliegen je nach Situation die Wahrung der persönlichen Interessen und die Verwaltung des Einkommens der süchtigen Person (z. B. Verwaltung der IV-Rente oder der monatlichen Unter-

stützung des Sozialamtes). Die Bezugspersonen versuchen mit klaren Abmachungen zu arbeiten, um einen Ausweg aus der Sucht zu ermöglichen. Geldabgaben von Dritten können solche Vereinbarungen erschweren oder zunichtemachen. Die Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme bietet bei Alkohol-, Medikamenten- und anderen Suchtproblemen Informationen, Beratungen und Therapien für Betroffene sowie deren Angehörige und Personen aus dem Umfeld an.

Kontakt **Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme** Josefstrasse 91, 8005 Zürich

Tel. 043 444 77 00, www.zfa.ch

► Telefonische Beratung: MO bis FR 8.30–12 und 13.30–17 Uhr

Fachstelle für interkulturelle Suchtprävention und Gesundheitsförderung (FISP)

Beratung für interkulturelle Suchtprävention, Kehlhofstrasse 12, 8003 Zürich

Tel. 043 960 01 60, www.fisp-zh.ch

► Telefonische Beratung: MO 14–17 Uhr, DI 10–12 Uhr, MI 9–12 Uhr, DO 10–12 Uhr

Strafentlassene

Menschen können vorzeitig bedingt aus einer längeren Haft entlassen werden. Für sie ist eine Person der Bewährungshilfe zuständig, welche Strafentlassene bei der Suche nach Unterkunft und Arbeit unterstützt. Dieser Dienst bietet weitere Begleitung und Hilfe bei neu auftauchenden Schwierigkeiten an. Untenstehende Adresse dient für Auskünfte über die Bezirksstellen. Bei ganz verbüsster Strafe (meist kurze Strafen) bietet die Bewährungshilfe keine Dienstleistungen an. In diesen Fällen ist der Sozialdienst der Wohngemeinde unterstützungspflichtig, falls dies nötig ist. Ist die Person nirgends angemeldet, so ist der Aufenthaltskanton bzw. die Aufenthaltsgemeinde zuständig für Nothilfe.

Kontakt **Bewährungs- und Vollzugsdienste der Justiz im Kanton Zürich**

Feldstrasse 42, 8090 Zürich, Tel. 043 259 81 11

Einheitliches Vorgehen, klare Absprachen

Wenn Sie in einem Team arbeiten, ist es sinnvoll, Sie sprechen sich mit ihren Kolleginnen und Kollegen ab. Ein einheitlicher Auftritt ermöglicht, dass Hilfesuchende von verschiedenen Mitarbeitenden möglichst gleich behandelt werden. Mit klaren Absprachen schaffen Sie Sicherheit und verhindern, dass Sie von Hilfesuchenden getäuscht werden. Wichtig ist, dass alle Mitarbeitenden gemeinsam ihre Vorstellung über den Umgang mit Hilfesuchenden entwickeln und in einem Konzept festhalten, das für alle Gültigkeit hat. Sinnvoll ist dies auch für eine ganze Seelsorgeregion in ökumenischer Zusammenarbeit oder Absprache.



Im Folgenden finden Sie mögliche Überlegungen und Orientierungshilfen für die Erarbeitung eines Konzeptes.

Ziele

- Der/die Hilfesuchende als Person steht im Mittelpunkt und nicht die Abgabe von finanziellen Mitteln oder Gutscheinen.
- Hilfesuchende erfahren in der Pfarrei, wo sie weiterführende Hilfe erhalten.

- Die Pfarrei nutzt die Ressourcen der Sozialhilfe und andere soziale Institutionen im Pfarregebiet sowie von Caritas Zürich im Prozess der Lösungsfindung für Hilfesuchende.
- Es finden immer in Absprache mit der hilfesuchenden Person Kooperationen und Abklärungen mit den bereits involvierten Stellen statt bzw. mit regionalen Anlaufstellen und (anderen) Kirchgemeinden.

Massnahmen

- Umgang mit Informationen: Was ist inhaltlich wichtig zu wissen? Werden diese Informationen schriftlich festgehalten? Wie werden die Adressen abgelegt und wer erhält Zugang? Wie wird die Soforthilfe organisiert? Wird Kontakt mit den Anlaufstellen aufgenommen?
- Zeitliche Möglichkeiten: Manchmal geraten kirchliche Mitarbeitende unter Druck, wenn Hilfesuchende kurz vor dem Gottesdienst, vor den Essenszeiten oder am Wochenende vorsprechen. Angemessene Hilfe ist aber nur anhand eines Gesprächs möglich. Mit der Auszahlung eines Geldbetrages kann man Hilfesuchende zwar rasch loswerden, geholfen wird ihnen langfristig dadurch aber nicht. Das Angebot von festen Terminen (z. B. Sozialsprechstunde jeden Mittwoch 14-16 Uhr) kann dem entgegenwirken.
- Regelung der Hilfeleistungsart: Sachhilfe mit Gutscheinen oder Bargeld? Wer übernimmt die Verwaltung? Ziehen Sie alle Möglichkeiten in Betracht, auch die Angebote von anderen Institutionen in der Gemeinde oder im Bezirk.
- Personelle Zuständigkeit: Ein persönliches Beratungsgespräch ist im Hilfsprozess unabdingbar, setzt aber Einfühlungsvermögen, Wissen über soziale Probleme sowie Kenntnisse über die verschiedenen Hilfsmöglichkeiten voraus.

Arbeitsinstrumente

Auf der Webseite von Caritas Zürich finden sich viele wertvolle Arbeitshilfen für die diakonische Arbeit ► www.caritas-zuerich.ch/arbeitshilfen.

- Liste «Soforthilfe» der Caritas Zürich
- Kurzliste «Passantenhilfe»
- Broschüre «Fahrende in der Beratung»
- Broschüre «Finanzielle Probleme – wohin wende ich mich?»
- Spartipps für den Alltag
- Die sieben Standards der Freiwilligenarbeit

Kontakt Caritas Zürich – Diakonie Beckenhofstrasse 16, 8006 Zürich
Tel. 044 366 68 68, www.caritas-zuerich.ch/diakonie

Infostelle

Infostelle ist eine Onlineplattform für das Sozialwesen. Sie führt ein Adressverzeichnis aller öffentlichen, privaten und kirchlichen Organisationen, die im Kanton Zürich im Sozialbereich tätig sind. Das Verzeichnis «Soziale Hilfe von A–Z» ist online einzusehen unter ► www.infostelle.ch/de/adressen.

Kontakt Infostelle – Onlineplattform für das Sozialwesen Auenstrasse 4, 8600 Dübendorf
Tel. 058 934 86 77, www.infostelle.ch

New **CARITAS** Zürich
auch an der
Reitergasse 1



CARITAS Zürich
WWW.CARITAS-ZUERICH.CH

Diese Broschüre kann unter Beilage eines an Sie selbst adressierten und frankierten Couverts, Format C5, bei Caritas Zürich bestellt oder unter

► www.caritas-zuerich.ch/diakonie heruntergeladen werden.

Caritas Zürich

Diakonie

Beckenhofstrasse 16

Postfach

8021 Zürich

Tel. 044 366 68 68

info@caritas-zuerich.ch

www.caritas-zuerich.ch/diakonie

Wir helfen Menschen.

Spendenkonto PC 80-12569-0

