

Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 77 (2006)
Heft: 3

Artikel: Im Solvita-Service-Zentrum erfüllen Menschen mit Behinderung unterschiedlichste Kundenwünsche : eine Adresse für vielerlei Ansprüche
Autor: Steiner, Barbara
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-803880>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 31.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Im Solvita-Service-Zentrum erfüllen Menschen mit Behinderung unterschiedlichste Kundenwünsche

Eine Adresse für vielerlei Ansprüche

■ Barbara Steiner

Menschen mit einer geistigen oder psychischen Beeinträchtigung finden im Service-Zentrum der Stiftung Solvita in Urdorf ihren Fähigkeiten angepasste geschützte Arbeitsplätze. Immer öfter belegen sie auch qualifizierte Berufsleute, die sich in der freien Wirtschaft nicht mehr zurechtfinden.

Zwar spielt der Eishockeyclub Urdorf bloss in der 3. Liga. Trotzdem steht er an diesem Montagmorgen im Zentrum des Gesprächs in einem der Werkstatträume des Service-Zentrums von Solvita (siehe Kasten) in Urdorf. Dass er es im Limmattaler Derby gegen Dietikon nur zu einem Unentschieden gebracht hat, setzt einige kritische Kommentare ab. Mehrere Solvita-Mitarbeitende gehören zum Stammpublikum der Sportmannschaft, ebenso Renato Battistini, der Leiter des Service-Zentrums. Voller Stolz erzählt ihm ein junger Mann jetzt vom Hallenfußballspiel, an dem er am Wochenende teilgenommen hat. Die Sportfans gehören zu den rund 160 Menschen ab 18 Jahren vorab aus dem Raum Limmattal und dem Knonauer Amt, die im Service-Zentrum in einem geschützten Rahmen

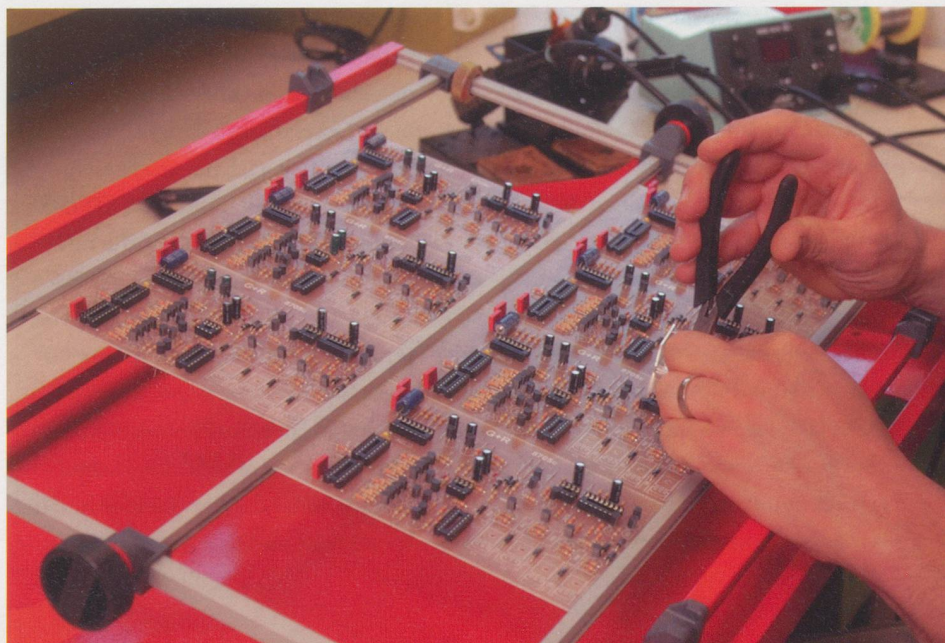
einer Arbeit nachgehen oder eine Ausbildung absolvieren. Etwa die Hälfte von ihnen ist geistig behindert, die andere Hälfte ist psychisch angeschlagen oder hat eine sozial bedingte Erwerbsbeeinträchtigung. Im Service-Zentrum sind sie in getrennten Gruppen tätig: «Die Menschen haben ganz unterschiedliche Ansprüche an ihren Arbeitsplatz und führen auch ganz unterschiedliche Gespräche», erklärt Battistini. Voraussetzung für die Aufnahme ins Solvita-Team ist grundsätzlich eine Verfügung der Invalidenversicherung (IV). Die IV finanziert die Einrichtung mit ihren Taggeldern mit. Als Zusatz zu ihrer Rente verdienen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter pro Stunde zwischen 1.80 und 8.70 Franken. Von jenen mit einer geistigen Behinderung leben viele im benachbarten Wohnheim, das ebenfalls von Solvita geführt wird.

Veränderte Voraussetzungen

Die Zusammensetzung der Mitarbeiterschaft des Solvita-Service-Zentrums habe sich in den letzten Jahren verändert, stellt Battistini fest. Einerseits seien immer mehr Menschen mit einer Mehrfachbehinderung auf einen geschützten Arbeitsplatz angewiesen. Andererseits nehme auch die Zahl qualifizierter Berufsleute, die sich im rauen Klima der heutigen Arbeitswelt nicht mehr zurechtfinden, stetig zu: «Wir haben bei uns Hochschulabsolventen, denen eine latente Überforderung dermassen zusetzte, dass sie ihren Job aufgeben mussten.» Ausgewirkt habe sich auch, dass in wirtschaftlich flauen Zeiten stets zuerst die Arbeitsstellen, die wenig Fachkenntnisse erforderten, abgebaut würden. Gerade den Menschen, die sie besetzt hätten, falle es aber sehr schwer, wieder irgendwo Fuss zu fassen, und

Flinke Finger sind bei dieser Aufgabe im Elektronikbereich gefragt.

Fotos: eh



die Gefahr sei gross, dass sie aus der Bahn geworfen würden. Und schliesslich landen im Service-Zentrum auch einige der Jugendlichen, welche den Einstieg ins Berufsleben gar nie schafften. Die Solvita-Fachleute seien bestrebt, sie je nach Fähigkeiten doch noch in der normalen Arbeitswelt zu integrieren, und auch der Wiedereinstieg von Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen geniesse einen hohen Stellenwert. Den Bestrebungen sei heute weniger oft als früher Erfolg beschieden: «Das Umfeld hat sich einfach zu stark verändert.» Nachteilig wirke sich auch aus, dass die Abklärungen der IV in der Regel recht lange dauerten und manche Männer und Frauen bereits geraume Zeit keiner geregelten Tätigkeit mehr nachgegangen seien, wenn sie im Service-Zentrum Aufnahme fänden. «Je länger jemand aber aus dem Arbeitsalltag raus ist, desto schwieriger ist es, die Person wieder zu integrieren», sagt Battistini.

Breite Palette

So unterschiedlich die Voraussetzungen und Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service-Zentrums sind, so breit ist das Angebot an Produkten und Dienstleistungen, welche die Einrichtung anbietet. Das Verpacken von Abstimmungs- oder Werbematerial und Frankieren von Couverts gehört ebenso dazu wie das Herstellen von Dosiervorrichtungen für Flüssigkeiten, das Abpacken bestimmter Stückzahlen von Werkteilen oder das Bekleben von CD-Hüllen mit einer Zierfolie. Für manche dieser einfacheren Arbeiten stellten die Gruppenleiter spezielle Montiorrichtungen her. Um der Monotonie entgegenzuwirken, wechseln die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Zeit zu Zeit das Einsatzgebiet. Sind am einen Ort hauptsächlich handwerkliches Geschick und Konzentration gefragt, kommen im kreativen Bereich Fantasie und künstlerisches Flair zum

Zug. In einem weiteren Raum wird hauptsächlich an Maschinen gearbeitet. Spezielle Vorkehrungen tragen den erhöhten Sicherheitsansprüchen Rechnung. Beengt sind die Platzverhältnisse im Raum, in denen psychisch angeschlagene Menschen Computer und dazu gehörende Geräte wie Drucker und dergleichen reparieren. Das Service-Zentrum verkauft auch Computer und installiert die Software

auch ganze Dienstleistungspakete wie komplette Lagerbewirtschaftung an. Für Curaviva betreut es den Online-Shop für Fachliteratur.

Kein Preisdumping

Die Kosten von jährlich rund 4,5 Millionen Franken deckt das Service-Zentrum zur Hälfte mit den Geldern der IV. Den Rest erwirtschaftet es



Einer der rund 160 Mitarbeitenden des Service-Zentrums im Einsatz.

nach den Wünschen der Kunden. Die Informatikabteilung mit PC-Support, Webauftritt-Gestaltungen und dergleichen gewinne an Bedeutung, weil sie gerade auch qualifizierten Mitarbeitenden ein befriedigendes Betätigungsfeld biete. Obschon ihre Tätigkeit recht wirtschaftsnah ist, haben sie nicht unbedingt direkten Kontakt mit den Kunden, sondern erhalten alle Informationen und Rückmeldungen via Gruppenleiter. «Für manche Mitarbeiter ist es wichtig, dass sie zumindest vorübergehend ohne Druck im Hintergrund wirken können», führt Battistini aus. Im kaufmännischen Bereich bietet das Service-Zentrum der Kundschaft einzelne Arbeiten, aber

selber. Der relativ hohe Kostendeckungsgrad hänge zum Teil sicher mit dem Standort des Zentrums inmitten von Industrie- und Gewerbebetrieben in der Agglomeration Zürich zusammen, sagt Battistini. Andererseits bemühten sich die Verantwortlichen aber auch laufend, neue Nischen zu finden, sie pflegten Kontakte zu Vertretern der Wirtschaft und machten mit der Teilnahme an gesellschaftlichen Anlässen wie Ausstellungen auf sich aufmerksam: «Ohne ständige Öffentlichkeitsarbeit geht es heute einfach nicht mehr.» Für ihre Produkte und Dienstleistungen verlangt das Service-Zentrum marktübliche Ansätze. «Wir legen Wert auf qualita-

tiv hochstehende Arbeit – aber diese hat halt einfach auch ihren Preis.» Genauso wenig, wie die Kundschaft in den Genuss tieferer Kosten kommt, wenn sie statt einer privaten Firma das Service-Zentrum von Solvita berücksichtigt, kann dieses auf einen «Sozialbonus» zählen: «Es kommt kaum mehr vor, dass uns jemand aus Goodwill berücksichtigt. Was zählt, sind Preis und Qualität.» Im Bereich einfacherer

wie auch für das Leitungs- und Administrationspersonal schon seit längerem nicht mehr optimal: Der Bau aus den 70er-Jahren ist verwinkelt, die Räume eher dunkel, die Platzverhältnisse eng. Ab Frühjahr 2006 wird die Liegenschaft nun während 21 Monaten für rund 6,4 Millionen Franken umgebaut; nachher werden darin rund 180 geschützte Arbeitsplätze zur Verfügung stehen. Rund 3,4 Millionen



Auch gestalterische Arbeiten nehmen einen wichtigen Platz ein.

Arbeiten spürt Solvita die Konkurrenz aus Billigstlohnländern: «Zum Teil kommt es Unternehmen trotz Transportkosten um ein Vielfaches günstiger, Aufträge in China statt bei uns ausführen zu lassen.» Um Synergien nutzen und konkurrenzfähig bleiben zu können, arbeitet das Service-Zentrum eng mit anderen Behinderteneinrichtungen zusammen. So lässt es beispielsweise als Lizenznehmerin von verschiedenen Partnern die Anzündhilfe K-Lumet herstellen.

Umbau steht bevor

Die Bedingungen im Service-Zentrum sind sowohl für die Mitarbeitenden

Franken übernehmen Bund und Kanton, 1,5 Millionen teilen sich die Trägergemeinden, die restlichen 1,5 Millionen versucht die Stiftung mittels Spenden zu decken. Während der

Bauzeit läuft der Arbeitsbetrieb mit Hilfe verschiedener Provisorien weiter. Die Mitarbeitenden blickten dieser Zeit mit Freude und Neugier entgegen, erzählt der Zentrumsleiter: «Sie sind sich bewusst, dass es hier nachher ziemlich anders aussehen wird.» Zu den Verbesserungen, welche den Betreuenden sehr wichtig sind, gehört ein Raum, in dem sich die Mitarbeitenden, die nicht im Wohnheim essen, über den Mittag mit angelieferten Mahlzeiten verpflegen können. Heute ist dies nur beschränkt möglich. Gerade für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen, die ausserhalb des Zentrums stark auf sich gestellt seien, sei es wichtig, dass sie sich regelmässig vernünftig ernährten. Vor allem ihretwegen ist im Service-Zentrum auch ein Sozialdienst als Anlaufstelle bei allfälligen Problemen eingerichtet worden. Früher sei es vor allem bei Wochenbeginn manchmal zu schwierigen Situationen gekommen: «Nach dem Alleinsein am Wochenende verhielten sich die Leute zuweilen aggressiv oder zeigten depressive Verstimmungen.» Dank der zusätzlichen Hilfestellung komme dies seltener vor.

Gar nichts von Wut und Traurigkeit ist im Raum zu spüren, in dem die Sportler mittlerweile bereits vor der Znünpause stehen. Noch immer bewegen die Urdorfer Eishockeyspieler die Gemüter. Jetzt geht es um ihr Spiel gegen die Mannschaft aus Küssnacht am Rigi. Die haben sie gebodigt, und das erst noch mit 13 zu 4. ■

Mehrere Standbeine

In der Stiftung Solvita finden Menschen mit einer geistigen, körperlichen, psychischen oder mehrfachen Behinderung einen Schul-, Ausbildungs-, Umschulungs-, Arbeits- und/oder Wohnplatz. Zu diesem Zweck führt die Stiftung das Service-Zentrum in Urdorf (siehe Haupttext), das Wohnheim in Urdorf, das Wohnheim Götschihof mit Gärtnerei und Laden in Aeugstertal und die Heilpädagogische Schule Limmattal in Dietikon. Die Stiftung bietet rund 500 Arbeitsplätze, die Hälfte davon für Menschen mit Behinderung. Sie weist einen Umsatz von gut 19 Millionen Franken aus. An der Stiftung sind die 25 Gemeinden aus den Zürcher Bezirken Dietikon und Affoltern beteiligt.