



# JAHRESBERICHT 2016

In guten Händen – Drahtzug



# INHALT

<b>3</b>	BERICHT DES PRÄSIDENTEN
<b>4</b>	BERICHT DES GESCHÄFTSLEITERS
<b>5</b>	BEGRIFFE
<b>6</b>	BERICHTE AUS DEM BETRIEB
<b>13</b>	FÜHRUNGS- UND STEUERUNGSPROZESSE
<b>14</b>	KERNPROZESS SOZIALE LEISTUNGSERFÜLLUNG
<b>15</b>	KERNPROZESS WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNGSERFÜLLUNG
<b>16</b>	UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE
<b>17</b>	QUALITÄTSPLAN 2017
<b>19</b>	SPENDEN
<b>20</b>	BILANZ
<b>21</b>	BETRIEBSRECHNUNG
<b>23</b>	FACHPERSONAL
<b>24</b>	VORSTAND
<b>26</b>	EIN BLICK IN DEN BRIEFVERSAND

Auf der Website des Drahtzugs im Downloadbereich finden Sie weitere Dokumente zum Jahresbericht:

- Produkterechnung nach Rechnungskreisen des Kantons inklusive entsprechende statistische Daten,
- Jahresrechnung mit Bericht der Revisionsstelle.

[www.drahtzug.ch/downloads](http://www.drahtzug.ch/downloads)

## Impressum

Text: Drahtzug Zürich, [www.drahtzug.ch](http://www.drahtzug.ch)  
Redaktion: Urs Ammann, Drahtzug Zürich, [www.drahtzug.ch](http://www.drahtzug.ch)  
Foto: Thomas Entzeroth, Zürich, [www.entzeroth.ch](http://www.entzeroth.ch)  
Grafik: Zweiend Grafik, Zürich, [www.zweiend.ch](http://www.zweiend.ch)  
Druck: FO-Fotorotar, Egg, [www.fotorotar.ch](http://www.fotorotar.ch)

# BERICHT DES PRÄSIDENTEN

## DIE KRAFT DES BEWÄHRTEN UND DER REIZ DES NEUEN

Der Drahtzug, ein kraftvolles Unternehmen in einem anspruchsvollen sozialen und wirtschaftlichen Umfeld. Wenn der Betrieb 2016 stolz seinen 90-zigsten Geburtstag feiern durfte, zeigt uns dies, welche wertvolle, sorgfältige und engagierte Arbeit in diesem Betrieb geleistet wurde und immer noch wird.



Die Kraft des Bewährten ist die Basis unseres Agierens – der Reiz des Neuen ist jedoch ebenso wichtig, eine unverzichtbare Quelle von Inspiration. Es gilt, sich präzise vorzubereiten auf künftige Anforderungen bei der Begleitung und Unterstützung unserer Mitarbeitenden, Chancen im wirtschaftlichen Umfeld identifizieren und für die Kunden und den Drahtzug positiv umsetzen zu können. Den sozialpolitischen Veränderungen ist zu begegnen und nicht zuletzt die Infrastruktur auf einem Stand sicherzustellen, der effizientes Arbeiten erlaubt.

## NEUERUNGEN VORSICHTIG EINFÜHREN

Der Drahtzug stellt begleitete Arbeitsplätze für psychisch beeinträchtigte Personen zur Verfügung. Diese Menschen suchen Stabilität in ihrer Tagesstruktur und Unterstützung bei der Ausführung der ihnen anvertrauten Arbeit. Veränderung und Neues will daher sorgfältig, einfühlsam und ohne Druck eingeführt sein.

## DER GEGENPOL

Die Kraft des Bewährten gilt es beizubehalten. Sie darf uns jedoch in Zukunft nicht träge machen oder die Augen vor

Neuem verschliessen lassen. Der Drahtzug soll neugierig bleiben, sich bietende Chancen sorgfältig und ausgewogen ergreifen und sich harmonisch und kontinuierlich weiterentwickeln.

## EIN AKTUELLES BEISPIEL

Seit längerer Zeit wurde ein neuer Stützpunkt für die Landschaftspflege gesucht, deren gegenwärtiger Standort in einem Gebäude der Psychiatrischen Universitätsklinik Zürich steht wegen eines Umbaus nur noch für eine begrenzte Zeit zur Verfügung. Im ehemaligen Spatz-Gebäude an der Hedwigstrasse 25, in unmittelbarer Nähe des Drahtzugs, konnten wir vier Stockwerke mieten. Das Gebäude wird im Jahr 2017 saniert und für die spezifischen Anforderungen der Landschaftspflege und des Ateliers fit gemacht. Die Detail-Planung ist weit fortgeschritten und die Baubewilligung eingetroffen. Damit wurde im vergangenen Jahr die Basis geschaffen für einen gewichtigen weiteren Schritt in die Zukunft des Unternehmens. Wir behalten die beiden bewährten Angebote bei und entwickeln sie den veränderten Rahmenbedingungen entsprechend weiter.

Wir freuen uns auf ein tolles, aufbauendes und effizientes zusätzliches Arbeitsumfeld.

## DANKE

Ich bedanke mich ganz herzlich bei allen Beteiligten im Drahtzug für die ausgewogene Bewältigung des Spagats zwischen dem Bewährten und dem Neuen.

Und auch einen herzlichen Dank allen Personen, Unternehmen, Institutionen und Behörden für Ihre grossartige Unterstützung des Drahtzugs und seiner wertvollen Aufgaben.

Wir freuen uns auf viel Bewährtes und Neues im 2017!

Heinz Goetz, Präsident

# BERICHT DES GESCHÄFTSLEITERS

**DEN FORTSCHRITT VERDANKEN WIR NÖRGLERN,  
ZUFRIEDENE MENSCHEN WÜNSCHEN KEINE  
VERÄNDERUNG.**

Herbert George Wells, Schriftsteller und Historiker,  
England, 1866 – 1946

Wir wissen nicht, in welchem Kontext H. G. Wells dies schrieb, als Science-Fiction-Autor lag ihm die Zukunft und der Fortschritt sicher sehr am Herzen. Sein Zitat trifft die Sache recht genau – viele Erfindungen und Entwicklungen beruhen auf einer Unzufriedenheit mit dem Vorhandenen. Wäre der Mensch mit der Pferdekutsche zufrieden gewesen und hätte es keine Nörgler gegeben, welchen das Problem zunehmender Mobilität und Entsorgung der Pferdeäpfel zuwider war – wer weiss, wo wir heute stünden? Nörgler stellen Gegebenheiten in Frage, geben sich nicht zufrieden mit einfachen Antworten und suchen nach neuen Wegen, oft stolpernd und mit Nebenwirkungen verbunden.



Und der mit dem Erreichten zufriedene Mensch strebt tatsächlich nicht nach grosser Veränderung, sichert damit jedoch das Erreichte und bringt so etwas Ruhe in sich schnell verändernde Zeiten.

Es braucht also beides, den Fortschritt wünschen und das Erreichte sichern – erst die Kombination macht Veränderungen nachhaltig.

2016 erreichte der Drahtzug als Verein sein 90. Lebensjahr, Grund genug für einen Blick zurück in die Anfänge.

Es war ein Leserbrief schreibender «Nörgler», welcher kurz nach dem ersten Weltkrieg die schwierige Situation von älteren arbeitslosen Menschen nicht akzeptieren konnte

und anregte «Betroffene möchten sich zur Aussprache und Beratung einer gegenseitigen Hülfe zusammenschliessen, vielleicht, dass damit etwas Positives erreicht werden könnte.».

Keine Frage, viel Positives konnte erreicht werden. Es entstand damals die «Hülfe für ältere Arbeitsfähige Zürich», der heutige Drahtzug. Die Entwicklung in den letzten 90 Jahren war geprägt von Erfolgen, welche Zufriedenheit generierten sowie von Misserfolgen, welche Rahmenbedingungen und Entscheide in Frage stellten und nach Veränderungen verlangten. Nörgler und Zufriedene trugen gleichermassen dazu bei. Heute steht der Verein Werkstätte Drahtzug auf soliden «Füssen», wir dürfen stolz und zufrieden sein und gleichzeitig weiter «nörgeln».

Sie, liebe Leserin und lieber Leser, finden im vorliegenden Jahresbericht viele Hinweise auf ein erfolgreiches 2016. Seien dies gute Umsatzzahlen, neue und leistungsfähigere Maschinen oder Fahrzeuge, das erfolgreiche Akquirieren neuer und natürlich das Behalten vieler bestehender, zufriedener (und manchmal auch etwas nörgelnder) Kunden. Oder die stetige Nachfrage nach unseren Plätzen im Atelier mit einer Auslastung von über 110% und der kontinuierliche Ausbau des Geschäftsfeldes Landschaftspflege.

Sie werden aber auch Hinweise auf Themen finden, welche uns künftig herausfordern und auf die Probe stellen werden. Nicht alle Geschäftsfelder können gleich erfolgreich sein. Dass sich etwa das Druckgewerbe in einer Wandlungsphase befindet, sich Firmen zusammenschliessen (oder verschwinden) und so ihre Auslastung optimieren, wird noch deutlichen Einfluss auf unsere künftige Auftragslage im Lettershop haben. Die Investitionen in grössere und leistungsfähigere Druck- und Kopieranlagen hilft uns, diese Herausforderungen zu meistern.

Im vergangenen Jahr konnten wir unser Angebot an Arbeitsplätzen «nur» zu 97% auslasten. Eine solche Minderauslastung wirft Fragen auf. Machen wir etwas falsch? Entspricht dies einem allgemeinen Überangebot in unserer Branche? Sind dies Anzeichen, dass die Investitionen der IV in die Eingliederung von Personen mit Rente Wirkung zeigen? Die Pläne der IV in diesem Bereich wurden uns von Herrn Schilt, Leiter der IV-Stelle Zürich, anlässlich seines interessanten Referates an der Mitgliederversammlung vorgestellt.

Wir blicken zurück auf ein ereignisreiches Jahr, die kurz vor Jahresende erteilte Baubewilligung für das geplante Rohbaumiet-Projekt war ein besonderes Geschenk. Damit kann das Projekt mit dem Eigentümer der Hedwigstrasse 25 für die Geschäftsfelder Atelier und Landschaftspflege im kommenden Jahr umgesetzt werden. Wir freuen uns auf diese und andere Herausforderungen.

Mein herzlichster Dank gilt allen Nörgelnden und Zufriedenen für ihr Engagement, ihre Unterstützung und ihre Kritik. Und mein Dank gilt auch für die Aufträge, die Leistungsabgeltung und die Spenden.



Kurt Orlandi, Geschäftsleiter Drahtzug

## BEGRIFFE

Im Drahtzug benutzte Begriffe.

**Personal:** Überbegriff für alle im Betrieb beschäftigten Personen

**Mitarbeitende:** Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung am begleiteten Arbeitsplatz

**Teilnehmende:** Nehmen am Programm des Ateliers teil

**Angestellte:** Personen mit oder ohne spezielle Ausbildung zur Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigung am Arbeitsplatz

**EFZ-Ausbildung:** Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (höchstes Niveau der Berufslehre), Dauer 3 oder 4 Jahre

**EBA-Ausbildung:** Eidgenössisches Berufsattest, Dauer üblicherweise 2 Jahre

**PrA-Ausbildung:** Praktische Ausbildung gemäss INSOS (einfache praxisorientierte Ausbildung)

**BSV:** Bundesamt für Sozialversicherungen

**IV:** Eidgenössische Invalidenversicherung

**SVA:** Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich

**KSA:** Kantonales Sozialamt des Kantons Zürich

**INSOS:** Branchenverband der Einrichtungen für Menschen mit Behinderung

**ZERA:** Berufliche Standortbestimmung für Mitarbeitende (Kurs über den Zusammenhang von Erkrankung, Rehabilitation und Arbeit)

**PEKO:** Personalkommission, zusammengesetzt aus Mitarbeitenden und Fachpersonal

**Arbeitsmarkt:** Der Begriff Arbeitsmarkt wird seiner Bedeutung entsprechend umfassend verstanden. Drahtzug unterscheidet nicht zwischen unterschiedlichen Arbeitsmärkten (1. oder 2., allgemeiner oder spezieller Arbeitsmarkt). Unterschiedlich ist jedoch der Umfang der Führungs- und Begleitarbeit von Seiten der Vorgesetzten in den verschiedenen Arbeitsverhältnissen.



# BERICHTE AUS DEM BETRIEB

## BRIEFVERSAND

Mit gleich zwei Druckmaschinen haben wir dieses Geschäftsfeld gestärkt. So wurde der Couvertdrucker ersetzt. Die alte Maschine druckte schnell und günstig, jedoch monochrom und in bescheidener Qualität. Der Aufdruck von Adressen und Postvermerken im selben Arbeitsgang war nicht möglich. Die neue Maschine druckt vollflächig, farbig und in Laserqualität. Heute werden zudem QR-Codes eingesetzt oder Briefmarken direkt aufgedruckt. Damit erfüllen wir die markant gestiegenen Anforderungen der Schweizer Post wieder sehr gut.

Zudem wurde unser grosser schwarz-weiss Drucker ersetzt. Nach einer intensiven Abklärung entschieden wir uns wieder für ein Ricoh-Gerät, es druckt in besserer Qualität als das Vorgängergerät mit einem rund 50% höheren Mengenausstoss.

Das Begleitteam formierte sich im Berichtsjahr neu, das Team meisterte die Übernahme der grossen, über 50 Personen zählende Gruppe bestens. Gemeinsam schafft diese Equipe täglich die hohe Qualität, die unsere Kundschaft so sehr schätzt.

*Andreas Meier, Leiter Lettershop*

## VERPACKEN NON-FOOD

Verpackungsarbeiten können sehr vielfältig sein, dies stellen wir immer wieder fest. Plüschtiere für eine nationale Promotionsaktion, POS-Material für Strumpf- und Herrenwäschekollektionen eines Grossverteilers, Elektroartikel, Kundengeschenke, Bildungsprogramme oder Kundenmagazine wurden in unserem Betrieb verpackt. Vor dem Verpacken dürfen wir oft zusätzliche Konfektionsarbeiten vornehmen.

Dank umsichtiger Planung konnten auch bedeutende Losgrössen zur vollster Zufriedenheit unserer Kunden verarbeitet werden. So wurden etwa über eine Million Kosmetik-Accessoires, 400'000 Tortenplatten, 600'000 Backförmchen oder über 500'000 Koch-Spritzschutzfilter konfektioniert und verpackt! Die grossen Daueraufträge für die Grossverteiler-Kanäle und unsere Hauptkunden konnten allesamt gehalten und sogar weiter ausgebaut werden.

*Andräs Kiss, Leiter Fertigung*

## VERPACKEN FOOD

In diesem Geschäftsfeld können wir eine positive Entwicklung ausweisen. Dass in der Schweiz Schokolade und Süssigkeiten hoch im Kurs stehen und zudem Bio- und Glutenfreie Produkte stark nachgefragt werden, machte sich deutlich bemerkbar. Unsere Mitarbeitenden verpackten mit tollem Einsatz unter fachkundiger Leitung und in lebensmittelangepassten Räumen über 500'000 Pralinen, rund 4 Tonnen edelster Bio-Trinkschokolade und Kakaobohnen, 10 Tonnen hochwertige Bio-Getreideprodukte, 100'000 Einheiten Gummibärchen-Portionen oder exklusive Chlaussäckli mit Bio- und Fairtrade-Produkten.

Die Zertifizierungen für Bio- oder Glutenfreie Produkte sowie unsere langjährige Erfahrung in der konformen Verarbeitung von Lebensmitteln stellt sich einmal mehr als wichtiger Wettbewerbsvorteil dar.

*Andräs Kiss, Leiter Fertigung*



## MONTAGE

Kabel ablängen und abisolieren, Litzen verzinnen und crimpen, Stecker verlöten oder schrauben – diese und weitere anspruchsvolle Tätigkeiten führten die Mitarbeitenden unseres Geschäftsfeldes Montage mit grosser Leidenschaft und tollem Einsatz für unsere Kundschaft aus. Von der einfachen Montage von Netzgeräten, Kabelkonfektioniierungen, Montage von Stromverteilerkästen bis hin zur Komplettmontage von hochwertigen Aggregaten für

Raumbedeutungslösungen – die Vielfalt an tollen Produkten im Bereich Montage ist äusserst faszinierend und bietet immer neue und herausfordernde Arbeitsinhalte.

*Andräs Kiss, Leiter Fertigung*

## AUSRÜSTEN

Ausrüsten meint in der Druckbranche die Arbeitsschritte, die nach dem Druck eines Produktes erfolgen, also etwa Stanzen, Rillen, Prägen, Heften, Falzen und weitere. Im Drahtzug führen wir diese Arbeitsschritte meist manuell aus, naturgemäss primär für Kunden aus dem Druckgewerbe. Dieses befindet sich in einer Konsolidierungsphase: Firmen verschwinden, Konkurrenten nutzen zur besseren Auslastung Produktionsanlagen gemeinsam, Angebote verschieben sich Richtung digitale Produktion im Verbund mit haptischen Elementen.

In diesem schwierigen Markt gelingt es uns immer wieder, anspruchsvolle Arbeiten zu akquirieren und auszuführen. Etwa Ordnerinhalte farbig auszudrucken und mit weiteren Einlagen in einen leeren Ordner einzuhängen. Bei Seminarordnern ist das sehr gefragt, insbesondere, wenn Referenten noch in der Woche vor dem Anlass Inhaltsänderungen nachreichen.



Ein weiteres Aufgabenfeld sind Aufträge, die mehrere Prozesse miteinander verbinden: Material-Einkauf bei verschiedenen Herstellern, Beilagen drucken, Einzelteile portionenweise in exakter Stückzahl verpacken, zugehörige

Deklarationspapiere ausfüllen und beilegen sowie anschliessende termingerechte Auslieferung.

*Andreas Meier, Leiter Lettershop*



## VERSANDHANDEL

Das vergangene Jahr startete schwierig, unsere wichtigste Kundin gab überraschend das Geschäft auf. Damit gingen auf einen Schlag viele zu verarbeitende Aufträge verloren. Auch unsere Mitarbeitenden bedauerten den Wegfall dieser spannenden und vielseitigen Kommissionierarbeit mit tollen Artikeln.

Erfreulicherweise gewannen wir aber schon in den folgenden Monaten drei neue Kunden für den Versandhandel. In jeweils kurzer Zeit wurde das komplette Sortiment von mehreren tausend Artikeln übernommen, schon in der Folgewoche waren wir umfassend versandbereit – ein Highlight für alle Beteiligten.

Aktuell werden täglich durchschnittlich 50 Bestellungen ausgeführt, ein Wert, der sich problemlos steigern liesse. Leider schränkt uns dabei die Lagerkapazität ein. Ein weiteres Wachstum ist realistisch nur möglich, wenn mit innovativen Systemen die hohen Räume optimal genutzt werden können, dies wäre aber mit grösseren Investitionen verbunden.

Insgesamt schliessen wir das Jahr mit erfreulichen Ergebnissen ab.

*Claudio Petroni, Leiter Logistik*

## LOGISTIKDIENSTLEISTUNGEN

Wir stellen gesamtlogistische Angebote zur Verfügung wie Transport, Lagerung, Materialmanagement nach verschiedenen Prinzipien oder Versand. Diese Dienstleistungen werden sowohl intern wie auch von externen Kunden gerne genutzt. Durch die Übergabe der logistischen Arbeiten gewinnen unsere Kunden Kapazitäten für ihre Kernkompetenzen.

In diesem Bereich bilden wir auch künftige Berufsleute aus. Der Umschlag von tausenden von Paletten oder das Ausführen von täglich mehreren Versänden bietet viele Möglichkeiten, praxisbezogen zu üben und damit das Fachwissen zu festigen.



Das grössere Auftragsvolumen bedingt auch eine Zunahme der Datenerfassung, was durch das Schaffen eines zusätzlichen Arbeitsplatzes für einen Mitarbeiter aufgefangen werden konnte.

Unser alter Transporter musste kurzfristig ersetzt werden, wir konnten ein gut erhaltenes Occasionsfahrzeug beschaffen.

*Osman Surdulli, Leiter Logistikdienstleistungen*

## TEXTIL

Im Geschäftsfeld Textil wurde auch in diesem Jahr vorwiegend Blachen-Material verarbeitet. In erster Linie waren dies gebrauchte Werbeblachen, aus denen für Kunden wie Ford, Volvo, Evian, die Post, Samsung usw. unterschiedlichste Upcyclingprodukte hergestellt wurden. Die Produktpalette umfasst diverse Taschen, Necessaires, Shopper,

Portemonnaies und wurde in diesem Jahr durch innovative Produkte erweitert. Diese werden von den Kundinnen und Kunden mit grosser Begeisterung aufgenommen, so wurden etwa für die Firma Siroop.ch über 1000m<sup>2</sup> Werbe-Material zu modischen Rucksäcken und Gymbags verarbeitet.

Ein besonderes Highlight für die Mitarbeitenden der Textilwerkstatt war ein Auftrag des Kiwanis Club Zürich-Seefeld: 500 Kiwanis-Puppen wurden von unseren Mitarbeitenden individuell gestaltet und anschliessend vor Weihnachten durch den Club an Kinder in schwierigen Lebenssituationen verschenkt.

*Carol Luchetta, Leiterin Textil*

## OFFICEDIENSTLEISTUNGEN

Rund 3'100 Lohnabrechnungen sowie 370 Lohnausweise wurden in unserem Büro für externe Kunden erstellt. Zudem wurden 3'700 Debitorenrechnungen und Zahlungen verarbeitet. Für die Kreditorenbuchhaltung haben unsere Mitarbeitenden und Lernenden rund 5'000 Kreditorenrechnungen eingescannt und verbucht.

Als interne Dienstleistungen unterstützen wir den Versandhandel mit dem Ausdrucken der eingehenden Bestellungen und führen nach dem Versand der Bestellungen die anfallenden administrativen Arbeiten aus. Damit all diese Arbeiten zeitgerecht erfüllt werden können, erweiterten wir im vergangenen Sommer das Geschäftsfeld um zwei Computer-Arbeitsplätze.

Die Vielseitigkeit der Arbeiten bereitet die Lernenden optimal auf externe Praktika oder die tägliche Arbeit nach der Ausbildung vor. Für die Mitarbeitenden bedeuten diese Arbeiten eine wichtige und gute Abwechslung im Arbeitsalltag.

*Isabelle Geisser, Leiterin Office*

## LANDSCHAFTSPFLEGE

Das vergangene Jahr wurde in der Landschaftspflege erneut von einem Personalwechsel geprägt, für einen langjährigen Gruppenleiter musste ein fachkundiger Nachfolger gefunden werden. Daher lag ein Schwerpunkt auf dem Knowhow-Transfer der Kundenaufträge. Bei einigen Grossaufträgen



wechselte zudem die Ansprechperson auf Seiten des Kunden, so dass man sich für die Projektabsprachen erneut finden musste. Neben weiteren bestehenden Aufträgen konnten neue, interessante Kundenverbindungen aufgebaut werden.



Dank einer grosszügigen Spende durfte die Landschaftspflege das erste Nutzfahrzeug mit Seitenkipper beschaffen. Dieses wird eine grosse Erleichterung im Abladen von Material wie Grüngut, Kies und Holzschnittel mit sich bringen, im Jahr sind das rund 50 Tonnen Material.

Wiederum wechselte ein Mitarbeiter zu unserer Partnerfirma «Undgruen» und kann nun seine Fähigkeiten an einem Arbeitsplatz mit weniger Unterstützung trainieren.

*Newa Maria Campagiorni, Leiterin Gebäude und Garten*

## BETRIEBSUNTERHALT

Der Betriebsunterhalt konnte den Umsatz im Vergleich zum Vorjahr leicht ausbauen, dies dank zwei Hilfsgruppenleitern. Sie unterstützten unsere Mitarbeiter tatkräftig bei der Unterhaltsreinigung im Drahtzug und bei den externen Aufträgen.

Diese werden anhand von individuell erstellten Leistungs-Checklisten ausgeführt. In der Regel umfassen sie die Reinigung von Treppenhäusern in Liegenschaften sowie von deren Umgebung. Zusätzlich wurden, wie bereits im Vorjahr, Einzelaufträge ausgeführt, wie etwa anspruchsvolle und aufwendige Glas-Fassadenreinigungen. Das breit gefächerte Auftragsportfolio bietet unseren Mitarbeitenden eine abwechslungsreiche Palette an Möglichkeiten, welche ihre Fertigkeiten sowie ihre Selbständigkeit stützen und fördern.



Im Betriebsunterhalt konnten auch dieses Jahr verschiedenen Personen ein Arbeitstraining absolvieren, zudem wurden Lernende in ihrer Ausbildung zum Hauswartmitarbeiter begleitet.

*Newa Maria Campagiorni, Leiterin Gebäude und Garten*

## PERSONALRESTAURANT

Pünktlich um 11.45 Uhr stehen täglich mehrere Dutzend Personalangehörige in unserem Restaurant und lassen sich ein feines und gesundes Mittagessen schöpfen. Damit dies möglich ist, steht das Küchenpersonal schon frühmorgens in der Küche und bereitet sich auf den Ansturm vor.

Neben den Vorbereitungen für das Mittagsmenu werden Snacks zubereitet, Früchte gerichtet und Getränke bereitgestellt – auch in den Pausen will sich das Personal verpflegen können. Das Küchenteam leistet auf kleinstem Raum einen grossen Arbeitseinsatz.

Das Angebot ist sehr vielfältig. Mitarbeitende aus verschiedenen Kulturen bringen viele Menuideen ein. Die hausinterne Reinigung der Wäsche aus verschiedenen Geschäftsfeldern bietet eine Abwechslung zu den vielen Arbeiten, welche in der Küche und dem Restaurant mit der Gästebetreuung anfallen.

*Isabelle Geisser, Leiterin Office*

## BERUFLICHE MASSNAHMEN

Über das vergangene Jahr hinweg wurden 44 Personen in beruflichen Massnahmen begleitet, die Dauer schwankt

zwischen wenigen Tagen und mehrjährigen Massnahmen wie Ausbildungen. Zudem erreichten wir einen Höchststand von gleichzeitig 30 beruflichen Massnahmen im Betrieb. Die Personen konnten dank grosser Unterstützung aller Fachpersonen den Fähigkeiten entsprechend gefördert werden.

Für die meisten konnte – in Zusammenarbeit mit dem Job Coaching – eine gute Anschlusslösung gefunden werden, oft waren dies Arbeitsstellen mit weniger Begleitung, teilweise konnte die IV anschliessend die Rente reduzieren. Einige jedoch mussten sich nach der Massnahme arbeitslos melden, was wir jeweils sehr bedauern.

Kurz vor Weihnachten erhielten wir den Bescheid, dass der Branchenverband INSOS die bei uns durchgeführten praktischen Ausbildungen (PrA) in der Logistik und im Betriebsunterhalt offiziell anerkennt. Die dazu nötigen Dokumente wurden zusammen mit den Ausbildnern erarbeitet.

*Karin Berner, Case Manager Berufliche Massnahmen*

## JOB COACHING

Viele Mitarbeitende sind interessiert, ausserhalb des Drahtzugs arbeiten zu können, auch im Wissen, dass die Anforderungen an sie ausserhalb unseres Betriebes vermutlich weniger gut an die Leistungsfähigkeit angepasst werden können. Unser Angebot an externen Einsatzplätzen soll diesem Wunsch entgegenkommen und den Mitarbeitenden damit eine weitere berufliche Entwicklung ermöglichen.



Die Stelle des Job Coaches ist seit Mitte 2016 neu besetzt. Die Verantwortliche hat die Aufgabe, das Angebot von externen Einsätzen für Mitarbeitende auszubauen.

Erfreulich viele Arbeitgebende und Unternehmen sind offen und überlegen sich gerne, welche Einsatzmöglichkeiten es – temporär oder unbefristet – in ihrem Betrieb gibt.

Ende Jahr sind 8 Mitarbeitende in verschiedenen Unternehmen und unterschiedlichen Branchen im Einsatz. Weitere 8 Personen befinden sich mitten im Bewerbungsprozess und beteiligen sich motiviert an der Stellensuche. Dabei legen wir grossen Wert auf individuelle Kompetenzen, berücksichtigen Stärken und Bedürfnisse von Mitarbeitenden bei der Suche nach einer Anstellung, die langfristig zur Zufriedenheit und Entwicklung beiträgt.

*Elke Curschmann, Job Coach*

## ATELIER

Unser Jahresthema lautete «Verwandlungen» – dieses Motto leitete und inspirierte uns. Ob sich alte PET-Flaschen in kunstvolle Objekte verwandelten, Stoffreste zu Taschen oder Garn zu einem Pullover – es gab (fast) unendlich viele Möglichkeiten, dieses Thema umzusetzen. Im Sommer verwandelten sich nicht zuletzt Rohstoffe wie Gemüse und Fleisch zu einem köstlichen Grillplausch auf der Terrasse!

Erfreulicherweise ist die Nachfrage nach dem Angebot Tagesstätte unverändert hoch. So konnte die etwas weniger gut ausgelastete Nachmittagsgruppe voll belegt werden, sie zeigt nun eine bessere Konstanz.

Viel Bewegung brachte uns die Nachricht, dass das Atelier vielleicht an einen neuen Ort umziehen werde. Ängste und Vorfreude – mit beidem mussten wir uns auseinandersetzen. Umso grösser war dann die Erleichterung, als der Entscheid Ende Jahr bekannt wurde: Wir werden umziehen!

*Michaela Grütter, Leiterin Atelier*

## BEGLEITETES WOHNEN

Das vergangene Jahr begann für die Bewohnerinnen und Bewohner traurig: Eine Wohnkollegin ist während eines Klinikaufenthaltes unerwartet verstorben. Das Ereignis hinterliess in der betroffenen Wohngruppe eine schmerzliche Lücke.

In der Siedlung Tiefenbrunnen lief nach 25 Jahren die Mietzins-Subvention des Bundes aus. Dies führte zu einer markanten Mietzinssteigerung, welche aufgrund unserer

finanziellen Strukturen mehrheitlich kompensiert werden konnte.

Mit einer durchschnittlichen Belegung von 98.2% konnte das Jahr gut abgeschlossen werden, zum Jahresende sind alle Wohnplätze besetzt. Ein Bewohner konnte seinen Wunsch nach selbständigem Wohnen verwirklichen.

Aus den Rückmeldungen der Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner durch das statistische Amt des Kantons Zürich ist ersichtlich, dass die Begleitarbeit sehr geschätzt und durchwegs sehr positiv erlebt wird.

Im Ablauf des Jahres fanden wie gewohnt unsere gemeinsamen Aktivitäten statt. Grundreinigung der gemeinsamen Räume im Frühjahr, ein Ausflug auf die Seebodenalp an der Rigi und zum Jahresabschluss das gemeinsame Weihnachtessen.

*Thomas Rattaggi, Leiter Begleitetes Wohnen*



## FORTBILDUNG FÜR MITARBEITENDE

Der Drahtzug organisiert intern Fortbildungen für die Mitarbeitenden, das Angebot hat jeweils einen starken Bezug zur Arbeitswelt.

Im vergangenen Jahr wurden 6 Fortbildungskurse in verschiedenen Themenbereichen angeboten.

In Zusammenarbeit mit AvantAge (Pro Senectute Zürich) wurde für vor der Pensionierung stehende Mitarbeitende Kompetenzen im Umgang mit der Situation im «Dritten Lebensalter» vermittelt. Der Umgang mit Computer und dessen Anwendungsmöglichkeiten stiess ebenso auf reges Interesse. Die beiden Kurse «Stresssituationen am

Arbeitsplatz lösen» sowie «Optimales Belastungsniveau» fanden ebenfalls eine grosse Nachfrage. Der Abschluss des Jahresprogramms bildete eine Fortbildung zum Thema «Keine Angst vor Zahlen».

Der Kurs zur beruflichen Standortbestimmung ZERA ist im Drahtzug etabliert. Diesen wollen wir weiter entwickeln, entsprechende Anregungen wurden an einem Erfahrungsaustausch des Fachpersonals diskutiert.

*Hans-Georg Lanzendorfer, Fortbildung Mitarbeitende*

## PERSONALKOMMISSION

Personell gesehen hat die PEKO ein unruhiges Jahr hinter sich. Nach dem Weggang eines Gruppenleiters wurde nachgewählt und schon im Oktober fanden Gesamt-Erneuerungswahlen statt. Die beiden anderen Gruppenleitungen zogen sich nach mehreren Jahren grossen Einsatzes aus der Kommission zurück, nur eine Angestellte liess sich wiedewählen.

Aus dem Wahlkreis der Mitarbeitenden wurden 4 Personen gewählt, davon 1 Person als Neumitglied. Insgesamt besteht die PEKO per Ende 2016 aus 4 Mitarbeitenden und 1 Fachperson.

In dieser Konstellation mit erfahrenen und neuen Mitgliedern wird die PEKO die Arbeit weiterführen. Die Aufgaben werden in der PEKO gemäss den Interessen neu verteilt, so sollen die Interessen des gesamten Drahtzug-Personals vertreten werden können. Im Weiteren wird sich die PEKO mit den Auswirkungen der UNO-BRK beschäftigen.

*Michaela Grütter, Präsidentin PEKO*





Informationen



# FÜHRUNGS- UND STEUERUNGSPROZESSE

## ORGANISATION

Der Vorstand behandelte an seinen 5 Sitzungen die jährlichen Schwerpunktthemen. Prof. Dr. W. Kawohl beendete seine Tätigkeit als Vorstandsmitglied per Ende September infolge eines Stellenwechsels. Als Nachfolger konnte auf Vorschlag von Prof. Kawohl PD Dr. M. Jäger gewonnen werden, er wird der Mitgliederversammlung 2017 zur Wahl vorgeschlagen.

Aus Anlass der Weiterentwicklung der IV (Entwurf des Bundesrats vom Dezember 2015) konnte der Leiter der IV-Stelle Zürich für ein interessantes Referat zum Thema "Weiterentwicklung der Invalidenversicherung aus der Sicht der Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich" gewonnen werden.

Die Geschäftsleitung traf sich zu 10 Sitzungen. Sie aktualisierte im Frühjahr die Branchen- und Umfeldanalyse für die Jahre 2017 bis 2019. Anlässlich eines vertiefenden Workshops mit den Spartenleitungen wurden SWOT-Analysen für die Themenbereiche der Branchen- und Umfeldanalyse erstellt sowie mögliche Ziele und Massnahmen definiert. Ein weiteres wichtiges Thema waren die Verhandlungen mit dem Eigentümer der Liegenschaft Hedwigstrasse 25 im Hinblick auf ein Mietverhältnis für Räumlichkeiten für das Atelier und die Landschaftspflege. Die aktuell genutzten Räume der Landschaftspflege stehen voraussichtlich nur bis Ende 2017 zur Verfügung, zudem entlasten wir die Platzverhältnisse an der Drahtzugstrasse.

## LEISTUNGSABGELTUNGEN

Nach dem Abschluss von Projekten im Vorjahr normalisierten sich die operativen Prozesse mit dem Kantonalen Sozialamt im Alltag.

Erfreulicherweise konnte die Anzahl beruflicher Massnahmen der IV ausgebaut werden. Schade ist, dass das vom Drahtzug auf Wunsch der SVA entwickelte spezifische Angebot für eine einjährige Einarbeitung in den Versandhandel noch nie nachgefragt wurde.

Kurz vor Ende des Berichtjahres teilte das BSV und Pro Infirmis als Vertragspartner mit, dass nun auch beim Vertrag mit Pro Infirmis als Dachorganisation ein Schwankungsfonds ähnlich demjenigen des Kantonalen Sozialamts eingeführt wurde. Im Grundsatz verständlich, operativ jedoch mit zusätzlichem administrativem Aufwand verbunden.

## ANGESTELLTE

Die Stellenressourcen der Angestellten betragen per Ende Jahr 54 volle Stellenwerte (Vorjahr 50), welche von 62 (57) Personen geteilt wurden. Davon arbeiteten 28 mit einem Teilzeitpensum.

Die Vorgabe des Kantons, dass mindestens 50% des Fachpersonals über eine Ausbildung im Sozialbereich zu verfügen habe, wird per 31.12. mit 50% eingehalten. Dabei ist zu beachten, dass geplante Bildungsmassnahmen den Wert wieder erhöhen werden.

2016 haben erneut Angestellte erfolgreich ihre Ausbildung in Arbeitsagogik abgeschlossen, am 31.12. standen 2 Personen in einer berufsbegleitenden Ausbildung. Die Fluktuation betrug 14% (im 5-Jahresschnitt 10%).

Weitere statistische Daten können auf der Website [www.drahtzug.ch](http://www.drahtzug.ch) in der Produkterrechnung eingesehen werden.

## QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

Nach vielen Jahren erfolgte das ISO Aufrechterhaltungsaudit mit einem neuen Auditor. Das durchgeführte Audit wurde explizit auch für die vorbereitende Diskussion für die Rezertifizierung nach der überarbeiteten Norm ISO 9001: 2015 im Jahre 2017 genutzt.

Ebenso zeigten intern durchgeführte Audits Optimierungspotential. Die laufende Umsetzung von Massnahmen sowie die Anpassungen der Dokumente und Prozesse an die operativen Anforderungen zeugen von einem aktuellen und gelebten Qualitätsmanagement.

## VERTRETUNGEN GEGEN AUSSEN

Die Vernetzung erfolgt in Gremien des Branchenverbandes INSOS, den Fachverbänden Betriebsunterhalt und Supported Employment Schweiz, dem Trägerverein Höhere Fachprüfung Arbeitsagogik sowie durch Kontakte zur Interessengruppe «Werkstätten» Europa.

## QUALITÄTSMELDUNGEN

Im Berichtsjahr waren keine Qualitätsmeldungen pendent und wurden keine Meldungen eingereicht.

*Kurt Orlandi, Prozessverantwortlicher*

# KERNPROZESS SOZIALE LEISTUNGSERFÜLLUNG

## ALLGEMEINE BEMERKUNGEN

Die Schweiz ist 2014 der Behindertenrechtskonvention BRK beigetreten – Auswirkungen werden nur zögerlich konkreter, in der politischen Diskussion sowie branchenintern wird viel diskutiert, die Umsetzung geschieht langsam. Es bleibt nach wie vor unklar, welche konkreten Auswirkungen diese Konvention haben wird.

In einer Arbeitsgruppe des Branchenverbandes INSOS Zürich wurden bezüglich UNO-BRK konkrete Handlungsvorschläge erarbeitet, der Drahtzug beteiligte sich daran. Im Frühjahr kommenden Jahres werden diese Vorschläge anlässlich eines grösseren Anlasses den verschiedenen Akteuren vorgestellt.

Die Auslastung im Bereich Erwerbsarbeit und Produktion ist leider leicht unter den Erwartungen. Da andere Betriebe ähnliche Beobachtungen melden, ist anzunehmen, dass im ganzen Kanton ein Überangebot existiert. Dafür ist die Auslastung in der Tagesstätte sehr gut, wir führen für diesen Bereich sogar eine Warteliste. Dies ist ein erfreuliches Zeichen für ein gutes Angebot, das viele Personen anspricht.

Ebenfalls hoch ist die Nachfrage nach den Angeboten an beruflichen Massnahmen. Sowohl kurze Abklärungseinheiten wie auch längere Angebote wie etwa die mehrjährigen Ausbildungen werden vermehrt nachgefragt. Der Aufwand in der Begleitung ist bei einer beruflichen Massnahme erfahrungsgemäss recht hoch, gleichzeitig ist damit verbunden oft eine grosse Freude an dieser Arbeit spürbar. Die Zusammenarbeit mit den verantwortlichen Personen der IV ist durchwegs gut, dies weist auf eine hohe Qualität dieser intensiveren Begleitarbeit hin.

## PROZESSJAHR

Das Kantonale Statistische Amt führte im Berichtsjahr im Rahmen ihrer Benchmarkingprojekte erneut die Zufriedenheitsbefragung der betreuten Personen durch. Diese erlaubt, die Leistungen verschiedener Einrichtungen in der Begleitung bei der Arbeit und beim Wohnen zu vergleichen. Der Drahtzug erreicht insgesamt gute Resultate, abgesehen von zwei Aspekten, die der Betrieb kaum beeinflussen kann. Die Resultate sind öffentlich einsehbar (auf der Website des Drahtzugs sind sie verlinkt).

Die Dokumentation der Begleitarbeit wurde umfassend erneuert und per Ende Jahr in Betrieb genommen.

Mitarbeitende im Arbeitsbereich und Teilnehmende im Atelier konnten an einem internen Kursangebot teilnehmen, insgesamt 6 verschiedene Kurse wurden angeboten. Das Fachpersonal wurde ebenfalls intern geschult und beraten.

## AUSBLICK

Massnahmen zur Erhöhung der Auslastung der Erwerbsarbeitsplätze werden geprüft und die Informationsvermittlung über das Angebot wird verstärkt.

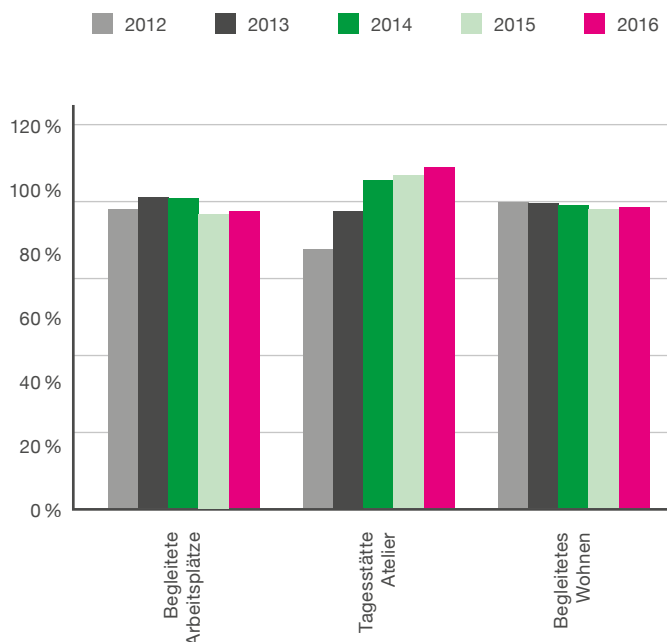
Der Drahtzug stellt regelmässig Personen für die Begleitarbeit an, die als Quereinsteiger beginnen. Zur Schulung und Unterstützung beim Einstieg in diese anspruchsvolle Tätigkeit werden interne Veranstaltungen durchgeführt.

## QUALITÄTSMELDUNGEN

Es gingen 2 (Vorjahr 7) Qualitätsmeldungen ein, die sich auf die Prozesse der Sozialen Leistungserfüllung bezogen, 1 ist Ende Jahr noch pendent.

*Urs Ammann, Prozessverantwortlicher*

## KENNZAHLEN AUSLASTUNG



# KERNPROZESS WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNGSERFÜLLUNG

## ALLGEMEINE BEMERKUNGEN

Ein grosses Qualitätssicherungsprojekt konnte abgeschlossen werden, etliche Abläufe wurden optimiert. Es zeigt sich erneut, dass das Beibehalten unseres hohen Qualitätsniveaus bei wachsenden Kundenanforderungen und einer tendenziell abnehmenden Durchschnittsleistung unserer Mitarbeitenden mehr personelle Ressourcen in der Auftragsvorbereitung und -begleitung sowie im -abschluss bedingt. Diese veränderte Situation machte den Ausbau unseres Kundenberaterenteams notwendig.

Die für den geplanten Ausbau des Geschäftsfeldes Landschaftspflege notwendigen organisatorischen und infrastrukturellen Anpassungen sind umgesetzt. Im kommenden Jahr kann nun das Augenmerk auf den umsatzmässigen Ausbau und den Umbau der neuen Räumlichkeiten gelegt werden.

Hingegen konnte der geplante Ausbau des Geschäftsfeldes Betriebsunterhalt infolge Weggang des Geschäftsfeldleiters nur beschränkt umgesetzt werden. Da in Bälde auch eine langjährige Gruppenleitung in die Pension geht, ist für das kommende Jahr eine Konsolidierung des Geschäftsfeldes vorgesehen.

Ein umsatzmässig sehr verhaltener Jahresbeginn konnte über das Jahr aufgeholt und der Vorjahresumsatz nahezu egalisiert werden.

Ein wichtiges Ziel, nämlich unsere Mitarbeitenden produktiv zu 100% auszulasten (Vorjahr: 100%), konnte erreicht werden.

Besonders erfreulich verlief die positive Umsatzentwicklung in den Geschäftsfeldern Verpacken Food (+25%), Betriebsunterhalt (+50%) und Integrationsarbeitsplätze (+360%). Weniger erfreulich hingegen in den Geschäftsfeldern Textilwerkstatt (-26%), Ausrüsten (-29%) und Versandhandel (-17%).

Mit 23.4% (Vorjahr: 24.3%) der kommerziellen

Produktionskunden wurden 80% des Bruttoertrages von rund CHF 1.85 Mio. (Vorjahr: CHF 1.90 Mio.) erwirtschaftet. Mit weiteren 26.2% (Vorjahr: 26.6%) der Kunden wurden weitere 15% und mit den restlichen 50.4% (Vorjahr 49.0%) die letzten 5% des Bruttoertrages erzielt.

## AUSWERTUNG DER ZIELE UND SCHWERPUNKTE

Das Ziel des umsatzmässigen Ausbaus und der Konsolidierung der Geschäftsfelder Betriebsunterhalt und Landschaftspflege konnte infolge Personalwechsel in beiden Geschäftsfeldern nicht erreicht werden. Die angestrebte Erfolgsoptimierung in der Textilwerkstatt nahm mit der Erstellung eines Konzeptes ihren ersten Schritt.

## AUSBLICK

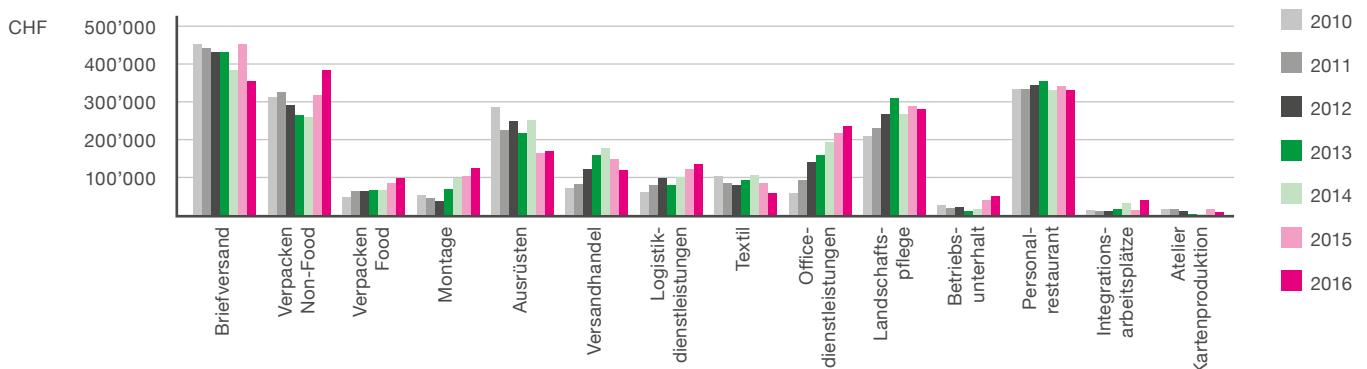
Der Fokus wird einerseits auf dem umsatzmässigen Ausbau der Geschäftsfelder Landschaftspflege, Textilwerkstatt und Ausrüsten liegen, andererseits aber auch auf der Konsolidierung des Geschäftsfeldes Betriebsunterhalt. Grundsätzliche Überlegungen zum zukünftigen Konzept der Textilwerkstatt sind weiterzuführen.

## QUALITÄTSMELDUNGEN

Im Kernprozess Wirtschaftliche Leistungserfüllung sind im vergangenen Jahr 4 (Vorjahr: 5) Qualitätsmeldungen eingegangen, bearbeitet und abgeschlossen worden. Ein tiefer Wert für einen Kernprozess, insbesondere auch, da keine der Qualitätsmeldungen auf eine grundsätzliche Problematik hinwies.

*Franz Sieber, Prozessverantwortlicher*

## KENNZAHLEN UMSATZ 2010 – 2016



# UNTERSTÜTZUNGSPROZESSE

## ALLGEMEINE BEMERKUNGEN

### Sicherheit

Die bewährte Zusammenarbeit mit Schutz & Rettung Zürich wurde mit einer Notfallkonzeptschulung weitergeführt. Die Aufteilung des Personals in ein Leitungs- und ein Ausführungsteam hat sich gut bewährt.

Die Zahl der Berufsunfälle ist mit 14 (Vorjahr 9) leider deutlich angestiegen (es sind meist leichte (6) oder Bagatellunfälle (6)), dafür sind die zahlenmässig stärker ins Gewicht fallenden Nichtbetriebsunfälle mit 49 (Vorjahr 57) spürbar zurückgegangen. Eine plausible Erklärung für diese Schwankungen ist nicht auszumachen.

### Informations- und Kommunikationstechnologie

Die TCO (Total Cost of Ownership) pro eingesetztem Computer betragen CHF 4'018 (Vorjahr: CHF 3'127).

Für Betrieb und Wartung der IT musste im Berichtsjahr eine neue Lösung gefunden werden, der Leiter IT ging in Pension. Die Anforderungen an die IT sind komplex und werden weiter steigen, daher wurde beschlossen, die Wartung der IT-Infrastruktur an einen externen Partner auszulagern – die Serverinfrastruktur bleibt im Drahtzug. Ende November 2016 wurde der Unterhalt der sehr gut gewarteten IT an die Firma Dinotronic übergeben. Vorbereitungsarbeiten sowie ein Update auf Windows 10 auf knapp der Hälfte aller Arbeitsstationen führten zu höheren Kosten pro PC.

Mit Sensibilisierungsschulungen für alle Userinnen und User wurde die Sicherheit im Bereich IT zusätzlich erhöht.

### Hauswirtschaft

Im Hauswirtschaftsprozess werden alle vorgegebenen Abläufe und die Hygienevorschriften vollumfänglich eingehalten. Aus einem abwechslungsreichen Angebot an Zwischenmahlzeiten und Mittagsmenüs wird die Verpflegung betriebsintern sichergestellt.

### Logistik

Die Investitionen in die Infrastruktur umfassten ein Ersatztransportfahrzeug sowie eine neue Palettenwickelanlage.

Die Chauffeure besuchten eine Weiterbildung zum Thema «sicher und ökologisch fahren», eine Logistikmesse war das Ziel für die Lernenden.

### Fremdunterstützung

Fremdunterstützung meint den Beizug von Stellen oder Personen, die nicht im Drahtzug angestellt sind. Dazu gehört seit Jahren die arbeitsmedizinische Fachberatung, damit werden die Vorgesetzten am Arbeitsplatz unterstützt. Die Supervision in den Wohngruppen gehört ebenfalls dazu. Diese Reflexionsgefässe ermöglichen die Aufarbeitung von schwierigen Situationen, fördern das Verständnis für auffällige Verhaltensweisen und vermitteln psychiatrische Fachkenntnisse.

Bei der Überarbeitung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden wir von einem Juristen unterstützt, bei der Planung der Übergabe der IT-Wartung sowie bei der Umsetzung der Massnahmen aus dem IT-Sicherheitsaudit wurden ebenfalls Fachpersonen bebezogen.

Die schon vor dem Berichtsjahr begonnene Überarbeitung der Arbeitsverträge für die Angestellten konnten mit juristischer Unterstützung wie geplant anfangs Jahr fertig gestellt werden.

## AUSWERTUNG DER ZIELE UND SCHWERPUNKTE DES PROZESSJAHRES

Die Schwerpunkte des Qualitätsplans 2016 fokussierten auf den Prozess Sicherheit (Konzept Betriebssanität) und Informationstechnologie (Systempflege und Sicherheitsaudit). Beide Schwerpunkte konnten erfolgreich umgesetzt und die Abläufe professionalisiert werden.

## QUALITÄTSMELDUNGEN

Im Berichtsjahr erledigten wir 20 Meldungen (inkl. 2 aus dem Vorjahr), eine Pendeuz ist noch offen. Insgesamt treffen etwa 1/3 der Meldungen einen der Kernprozesse, der Rest betrifft Führungs- und Unterstützungsprozesse.

Die Anzahl Qualitätsmeldungen hat seit der Einführung im Jahr 1998 ein Rekordtief erreicht. Dieser tiefe Wert kann als Bestätigung für die hervorragende Leistung der Prozessverantwortlichen gewertet werden.

*Claudio Petroni, Prozessverantwortlicher*



# QUALITÄTSPLAN 2017

## FÜHRUNGS- UND STEUERUNGSPROZESSE

---

Umbauprojekt Rohbaumiete Hedwigstrasse für die Landschaftspflege und das Atelier.

Planung und Umsetzung der Massnahmen gemäss den von der Geschäftsleitung verabschiedeten Ziele in den Kernprozessen.

Rezertifizierungsaudit ISO 9001: 2015 sowie das Audit des Kantonalen Sozialamts gemäss den Qualitativen Bedingungen.

Abschluss Ausbauprojekte Landschaftspflege und Betriebsunterhalt.

Durchführung Benchmark Befragung externe Soziale Kunden (Kontaktpersonen unserer Mitarbeitenden) sowie der Angestellten.

## KERNPROZESS SOZIALE LEISTUNGSERFÜLLUNG

---

Planung und Umsetzung von Massnahmen zur Erreichung der Ziele der Geschäftsleitung:

- Ausbau Angebot Arbeitsvermittlung,
- Auslastungen der Plätze zu 100%.

## KERNPROZESS WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNGSERFÜLLUNG

---

Planung und Umsetzung von Massnahmen zur Erreichung der Ziele der Geschäftsleitung:

- Erhöhung des Umsatzes auf wirtschaftliche Aufträge von Kunden aus der Stadt Zürich,
- Senkung der Stückkosten in der Produktion.

## UNTERSTÜTZENDE PROZESSE

---

### **Sicherheit**

Systempflege und Überarbeitung des Handbuchs für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz INSOS-Securit.

### **Informations- und Kommunikationstechnologie**

Systempflege und Umsetzung anstehender IT Projekte:

- Ersatz der Telefonzentrale,
- Optimierung der Virtualisierung – Clusterarchitektur,
- Überarbeitung und Optimierung des Freigabe- und Berechtigungskonzepts,
- Ausbau sicheres WLAN für Gäste und Personal.

*Kurt Orlandi, Qualitätsbeauftragter*



# SPENDEN

## FINANZIELLE ZUWENDUNGEN

### Private

Champion René, Reinach	3'000
Orlandi Bruno, Glattbrugg	4'000
Winterberg-Erni Ramon und Bettina	293
Zeugin Stefan, Wohlen	250

### Stiftungen und Vereine

Kiwanis Club Zürich-Seefeld	2'500
UBS Stiftung für Soziales u. Ausbildung, Zürich	25'000

### Unternehmen

Clarofinanz GmbH, Olten	500
Gosecurity GmbH, Wiesendangen	1'602
Ludwig Stahl AG, Sirnach	2'500

### Kirchgemeinden

Ev. Ref. Kirchgemeinde Glattbrugg	1'000
Ev. Ref. Kirchgemeinde Zürich-Hottingen	126
Ev. Ref. Kirchgemeinde Zürich-Neumünster	289
Ev. Ref. Kirchgemeinde Zürich-Schwamendingen	258
Ev. Ref. Kirchgemeinde Volketswil	364

### Gemeinden

Gemeinde Dürnten	300
------------------	-----

## NATURAL- UND SACHSPENDEN

Alterszentrum Kluspark, Zürich  
Zelt und Festtischgarnituren für Sommerfest

Coca-Cola Schweiz AG, Brüttisellen  
Getränke

Feldschlösschen Getränke AG, Dietlikon  
Getränke

Imholz Bäckerei, Zürich  
Cake und Brot

Roos Ruedi Früchte und Gemüse, Adliswil  
Glacé

Rost AG, Sursee  
Kaffee und Zucker

Tamedia AG, Zürich  
Abonnement Tages-Anzeiger

Diverse Spenden für unser Sommerfest

In dieser Aufstellung sind Spenden von CHF 100 und mehr aufgeführt; wir danken herzlich dafür. Der gleiche Dank gilt auch allen Spenderinnen und Spendern von kleineren Beträgen.

# BILANZ

	31.12.2016	31.12.2015
<b>AKTIVEN</b>		
<b>Umlaufvermögen</b>		
Flüssige Mittel	3'049'195.34	2'829'026.56
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	421'901.30	544'379.45
Sonstige kurzfristige Forderungen	0.00	16'982.25
Aktive Rechnungsabgrenzungen	370'579.10	399'618.75
	<b>3'841'675.74</b>	<b>3'790'007.01</b>
<b>Anlagevermögen</b>		
Finanzanlagen	12'293.75	12'288.35
Sachanlagen	428'495.25	394'077.60
Immaterielle Anlagen	100'997.50	70'313.25
	<b>541'786.50</b>	<b>476'679.20</b>
	<b>4'383'462.24</b>	<b>4'266'686.21</b>
<b>PASSIVEN</b>		
<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	182'219.35	143'086.55
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten und Vorauszahlungen	183'061.87	111'757.88
Kurzfristige Rückstellungen	306'670.00	315'089.00
Passive Rechnungsabgrenzungen	206'605.85	116'931.10
	<b>878'557.07</b>	<b>686'864.53</b>
<b>Fondskapital</b>	<b>1'031'812.00</b>	<b>832'561.10</b>
<b>Total Fremdkapital (inkl. Fondskapital)</b>	<b>1'910'369.07</b>	<b>1'519'425.63</b>
<b>Organisationskapital</b>		
Gebundenes Kapital	56'661.50	51'878.20
Freies Kapital	2'387'196.81	2'688'159.59
Gewinn- und Verlustvortrag IV-Massnahmen	29'234.86	7'222.79
	<b>2'473'093.17</b>	<b>2'747'260.58</b>
	<b>4'383'462.24</b>	<b>4'266'686.21</b>



# BETRIEBSRECHNUNG

	2016	2015
<b>BETRIEBSERTRAG</b>		
Erhaltene Zuwendungen	44'932.15	83'213.33
Beiträge der öffentlichen Hand und Dritter	6'101'658.25	6'266'057.35
Erlöse aus Lieferungen und Leistungen	2'244'575.41	2'321'510.85
Erlöse Begleitetes Wohnen	328'436.05	339'526.00
Sonstige Erträge	34'328.10	31'862.05
	<b>8'753'929.96</b>	<b>9'042'169.58</b>
<b>BETRIEBSAUFWAND</b>		
Material- und Dienstleistungsaufwand	-488'826.00	-509'032.60
Personalaufwand	-6'736'470.95	-6'540'301.50
Betriebs- und Unterhaltsaufwand	-635'302.57	-587'302.80
Raumaufwand	-592'848.25	-571'294.55
Verwaltungsaufwand	-126'016.73	-147'528.97
Sonstiger betrieblicher Aufwand	-64'696.20	-48'456.50
Abschreibungen und Wertberichtigungen des Anlagevermögens	-193'139.50	-141'717.20
	<b>-8'837'300.20</b>	<b>-8'545'634.12</b>
<b>Betriebsergebnis</b>	<b>-83'370.24</b>	<b>496'535.46</b>
Finanzergebnis	8'169.33	8'019.85
Gewinne aus Veräusserungen von Anlagevermögen	284.40	0.00
<b>Ergebnis vor Veränderung des Fondskapitals</b>	<b>-74'916.51</b>	<b>504'555.31</b>
Veränderung des Fondskapitals	-199'250.90	-221'225.45
<b>Jahresergebnis vor Zuweisungen / Verwendungen Organisationskapital</b>	<b>-274'167.41</b>	<b>283'329.86</b>
<b>Zuweisungen / Verwendungen</b>		
Gebundenes Kapital	-4'783.30	-7'367.75
Freies Kapital	300'962.78	-253'570.55
Gewinn- und Verlustvortrag IV-Massnahmen	-22'012.07	-22'391.56
Jahresergebnis nach Zuweisungen / Verwendungen	0.00	0.00

Die detaillierte Jahresrechnung 2016 des Vereins Werkstätte Drahtzug und der Bericht der Revisionsstelle KPMG AG stehen auf [www.drahtzug.ch](http://www.drahtzug.ch) zum Download bereit.



PM W1.1

**METTLER TOLEDO**  
Zentrale 01/9444545  
Störungen 01/9444747

# FACHPERSONAL

Stand Ende 2016

## GESCHÄFTSLEITUNG

Kurt Orlandi, Vorsitz Geschäftsleitung und Leiter Bereich 2	100%
Nicole Reize, Leiterin Bereich 3	60%
Franz Sieber, Leiter Bereich 1, stv. Geschäftsleiter	90%

### Stab

Urs Ammann, Webmaster	10%
Fabio Gossweiler, Leiter IT	50%
Claudio Petroni, Qualitäts-Leiter	30%
Franz Sieber, KOPAS	10%

### BEREICH 1

Christian Bierer, Marketing	10%
Roland Sonnen, Auftragssteuerung	100%

## SPARTE FERTIGUNG

Andräs Kiss, Leiter	100%
Christian Bierer, Kundenberater	90%

### Montage

Daniel Baumann, Gruppenleiter	80%
Franz Kengelbacher, Gruppenleiter	100%

### Textil

Carol Luchetta, Leiterin	80%
Bettina Hemmi, Gruppenleiterin	80%
Gabriela Brucker, Gruppenleiterin	80%

### Verpacken Food und Non-Food

Johann Aerni, Gruppenleiter	100%
Reto Bartholdi, Gruppenleiter	100%
Peter Birnbaum, Gruppenleiter	100%
Verena Mächler, Gruppenleiterin	100%

## SPARTE GEBÄUDE UND GARTEN

Newa Campagiorni, Leiterin	100%
----------------------------	------

### Betriebsunterhalt

Vakant, Leitung	
Markus Grünenfelder, Gruppenleiter	100%
Krste Manojlovic, Gruppenleiter	100%
Tugay Usta, Aushilfe	60%
Cristian Villarroel, Aushilfe	60%

### Landschaftspflege

Matthias Egger, Gruppenleiter	80%
Christoph Neuenschwander, Gruppenleiter	100%
Samuel Wohnlich, Gruppenleiter	80%

## SPARTE LETTERSHOP

Andreas Meier, Leiter	100%
René Gubelmann, Kundenberater	100%
Jörg Rose, Kundenberater	100%

### Ausrüsten

Guido Frei, Gruppenleiter	100%
Michael Frischknecht, Gruppenleiter	100%
Barbara Molinari, Gruppenleiterin	100%
Daniel Nüesch, Gruppenleiter	50%

## Mailing

Jan Frischknecht, Gruppenleiter	100%
Hans-Georg Lanzendorfer, Gruppenleiter	80%
Dominik Walker, Gruppenleiter	100%

## SPARTE LOGISTIK

Claudio Petroni, Leiter	70%
-------------------------	-----

### Logistikdienstleistungen

Osman Surdulli, Leiter	100%
Pia Bachelor, Sachbearbeiterin	40%
Barbara Holzthüm, Sachbearbeiterin	100%
Daniel Nüesch, Gruppenleiter	50%
Roger Mayer, Gruppenleiter	100%

### Versandhandel

Harald Nieberle, Gruppenleiter	100%
Monika Schwarzbach, Gruppenleiterin	100%
Eva Bachofner, Praktikantin	100%

### BEREICH 2

#### Wohngruppe

Thomas Rattaggi, Leiter	80%
Patricia Lawler, Gruppenleiterin	60%
Ursula Schumacher-Bless, Gruppenleiterin	60%

## SPARTE AGOGIK

Urs Ammann, Leiter	80%
Karin Berner, Case Management berufliche Massnahmen	100%
Elke Curschmann, Job Coach	80%
Hans-Georg Lanzendorfer, Fortbildung Mitarbeitende	20%
Katja von Känel, Anstellungen Mitarbeitende	40%

### Atelier

Michaela Grütter, Leiterin	80%
Cornelia Pitschi, Gruppenleiterin	70%
Maja Steinbeck, Gruppenleiterin	70%

### BEREICH 3

## SPARTE OFFICE

Isabelle Geisser, Leiterin	100%
Romy Huber, Personaldienst Mitarbeitende	80%
Sandra Zraggen, Personalassistentin Angestellte	80%

### Officedienstleistungen

Sandra Fuchs, Gruppenleiterin	80%
Michael Hegetschweiler, Gruppenleiter	100%
Felicitas Zumbühl, Gruppenleiterin	60%

### Personalrestaurant

Iris Reichlin, Leiterin	90%
Volker Höf, Gruppenleiter	80%
Manuela Maurer, Gruppenleiterin	70%
Steven Berner, Aushilfe	100%



# VORSTAND

## PRÄSIDENT

---



**Heinz Goetz**  
Betriebsökonom  
Gerenstrasse 28  
8712 Stäfa

## VIZEPRÄSIDENT

---



**Prof. Dr. Roger Giroud**  
Rechtsanwalt  
Giroud & Anderes  
Florastrasse 17  
8700 Küsnacht

## WEITERE VORSTANDSMITGLIEDER

---



**Lic. phil. Evelyne Bucher**  
Pädagogin  
Leiterin Gesellschaft  
Gemeinde Richterswil  
Seestrasse 19  
8805 Richterswil



**Lic. iur. Jürg Gassmann**  
Rechtsanwalt  
Neustadtgasse 1a  
Postfach 1861  
8401 Winterthur



**Marie-Noëlle Haag**

Betriebsökonomin  
Eierbrechtstrasse 40  
8053 Zürich

**PD Dr. med. Matthias Jäger**

Leitender Arzt  
Psychiatrische Universitätsklinik Zürich  
Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik  
Lenggstrasse 31, Postfach 1931  
8032 Zürich

**WEITERE SITZUNGSTEILNEHMENDE DRAHTZUG**

---

**Michaela Grütter**

Vertreterin des Personals

**Kurt Orlandi**

Geschäftsleiter

**Franz Sieber**

Leiter Produktion, stv. Geschäftsleiter

**Nicole Reize**

Leiterin Finanz- und Rechnungswesen

## EIN BLICK IN DEN BRIEFVERSAND

Das Verpacken von Briefen ist ein klassisches Angebot in Betrieben aus unserer Branche, schon frühe Jahresberichte erzählen von Verpackungs-, Versand- und Druckarbeiten; so wurde etwa der Jahresbericht von 1930 bereits in der eigenen «Reklame- und Propaganda-Abteilung» gedruckt.

Über 80 Jahre später ist der Briefversand eine der Ertragssäulen des Drahtzugs. 88 Kunden vergaben über 350 Aufträge in diese Abteilung, unsere neuen Digitaldrucker druckten total über 1 Million Briefe und weitere Beilagen und über 700'000 Briefe wurden von unseren Mitarbeitenden manuell verpackt.

Die Kunden übergeben dem Drahtzug diese Arbeiten, weil sie von der Qualität und der Leistung überzeugt sind. Und viele freuen sich wohl zusätzlich, dass sie damit einen Betrieb unterstützen, in dem Menschen mit weniger Chancen eine Arbeit finden.

Wir führten mit drei Mitarbeitenden und einem Vorgesetzten sowie mit einem Kunden ein Gespräch über die Arbeit im Briefversand und über die Aufträge, die in diesem Geschäftsfeld ausgeführt werden.

### GESPRÄCH MIT PERSONAL AUS DEM BRIEFVERSAND

Wieso sie gerade im Briefversand arbeiten würden? Die drei Mitarbeitenden überlegten kurz: Der Raum und die Menschen in diesem Raum hätten eine gute konzentrierte Ausstrahlung. Zudem sei ein tieferes Anstellungspensum möglich, was den Einstieg nach längerer Pause seit der letzten Anstellung einfacher mache. Frau B. überlegt sich in der Zwischenzeit einen Wechsel zu einer 100%-Anstellung in einer anderen Werkstatt mit einer höheren Anforderung.

Alle betonen, sie seien froh, im Drahtzug arbeiten zu können. Die psychischen Schwankungen, die die Krankheit mit sich bringe, seien für eine Anstellung normalerweise hinderlich. Hier im Drahtzug sei dies kein Problem, die Anforderungen werden gut angepasst. Und trotzdem verlangen die Vorgesetzten eine Leistung. Damit fühlten sie sich ernstgenommen.

Wichtig sei auch eine gute Gruppenzusammensetzung. Frau M. wechselte aus persönlichen Gründen auf den Vormittag und beschreibt diese Gruppe als lebhaft, aber gegenseitig sehr wohlwollend. Sie fühle sich sehr wohl. Die Vielfalt der Arbeiten sei ein wichtiger Aspekt des Wohlbefindens, dies sei im Drahtzug gut gegeben. Bei sich

wiederholenden Arbeiten würden die Vorgesetzten einen grossen Teil der Verantwortung übertragen, sie müssten sich also selber organisieren. Diese Verantwortung komme allen entgegen, sie könnten daran wachsen.

Der Gruppenleiter schätze es sehr, dass die Mitarbeitenden selber Verantwortung übernehmen wollten, gerade bei regelmässigen Aufträgen sei dies auch gut möglich. Es gelte, das richtige Mass zu finden zwischen Herausforderung und Überforderung – so gebe es immer wieder Möglichkeiten, Arbeitsschritte entdecken zu lassen statt sie vorzuzeigen. Er habe grosses Vertrauen in die Fähigkeiten der ganzen Gruppe und lasse sie immer wieder Herausforderungen angehen.



Unterstützung würden die Vorgesetzten im Briefversand auf verschiedene Arten leisten, Geduld und eine gute Einschätzung der Befindlichkeit seien wohl die wichtigsten. Sie fänden immer ein offenes Ohr – eine wichtige Basis, um arbeitsfähig zu bleiben.

Rückblickend meint Frau M., sie fühle sich heute sicherer und traue sich mehr zu. Herr B. erzählt, dass ihm die Arbeit, die Struktur, die Kolleginnen und Kollegen so wichtig seien, dass er aktuell sogar aus der Klinik in den Drahtzug zur Arbeit gehe, dies würde seine Gesundheit unterstützen. Und Frau B. meint zusammenfassend: "Ich bin heute viel stabiler und mir geht es gut, mein Mann bestätigt mir dies immer wieder!"

*Am Gespräch nahmen teil: Frau M., Frau B. und Herr B. sowie der Vorgesetzte Dominik Walker.*

## GESPRÄCH MIT HERRN JÜRIG STREBEL, SCHULTHESS JURISTISCHE MEDIEN AG, ZÜRICH

Schulthess Juristische Medien verlegt Literatur aus dem juristischen Fachgebiet, aktuell umfasst das Portfolio über 3'000 Titel. Damit ist er der grösste juristische Fachverlag in der Schweiz – und zudem eines der ältesten Verlagshäuser in der Schweiz.

Schulthess Juristische Medien ist seit mehreren Jahren Kunde des Drahtzugs mit einem stetig steigenden Auftragsvolumen, im vergangenen Jahr wurden rund 200'000 Briefe versandt. Der Kunde sendet die Daten für den Begleitbrief an den Drahtzug, die Briefe werden von uns personalisiert und auf unserem Grossdrucker digital gedruckt, Beilagen werden gefalzt und alles zusammen verpackt der Post übergeben. In kleinem Umfang werden auch Ordner für Veranstaltungen ausgerüstet oder Bücher verkaufsfertig verpackt.

Diese Arbeiten könnte der Verlag unmöglich selber im eigenen Haus ausführen, weder das Personal noch die Infrastruktur wären vorhanden. Zudem sei schon mehrfach durch die guten Augen von Drahtzug-Mitarbeitenden ein Fehler gefunden und damit vermieden worden. Auch das sei ein Vorteil.



Der Anspruch an die Qualität sei bei einer solchen Partnerschaft natürlich sehr hoch, etwa an die Verlässlichkeit und Datensicherheit – immerhin würden sie Adressen von Kunden in andere Hände geben. Zudem sei jeder Brief auch eine Visitenkarte des Verlages, da müsse dieser sauber und gut beim Kunden ankommen.

Dass mit dem Drahtzug ein sozialer Betrieb Partner geworden sei, sei natürlich eine sehr tolle Sache, dies werde bei guten Gelegenheiten jeweils auch erwähnt. Eine grosse Werbeaktion mit einem entsprechenden Hinweis würden sie allerdings nicht durchführen, der Verlag betrachtet diese Zusammenarbeit und dieses Engagement als Selbstverständlichkeit.

Über Entwicklungen in der Zukunft wird gerade im Verlagswesen mit gemischten Gefühlen diskutiert, die weitere Entwicklung im Zeichen des Medienwandels ist sehr offen. Herr Strebel ist zuversichtlich, dass das Buch an sich weiterbestehen werde, und bis auf weiteres werde es auch den Verlag geben. Dieser müsse sich natürlich den Entwicklungen anpassen – dass Schulthess Juristische Medien dies könne, würden die über 200 Jahre zeigen, die es den Verlag schon gebe.

Mit dem Medienwandel würde sich auch die Werbung verändern, daher sei es wichtig, dass sich die Zusammenarbeit mit dem Drahtzug entwickeln könne. Im Moment wünscht er sich weiterhin einen soliden, zuverlässigen Partner, mit dem sie eine reibungslose und erfreuliche Zusammenarbeit verbinde.

Herr Strebel wünscht dem Drahtzug weiterhin viel Erfolg, im Briefversand, in den weiteren Geschäftsfeldern wie auch bei der Integration von Menschen mit Beeinträchtigungen in die Gesellschaft.

Wir danken ihm für die Bereitschaft für dieses Gespräch und danken auch von unserer Seite für die tolle Zusammenarbeit.

*Mit Herrn Jürg Strebel sprachen Andreas Meier und Urs Ammann.*

## Drahtzug

Drahtzugstrasse 72 – 78  
Postfach 1062  
8032 Zürich

043 336 76 76

[kundendienst@drahtzug.ch](mailto:kundendienst@drahtzug.ch)  
[www.drahtzug.ch](http://www.drahtzug.ch)

## Wohngruppen Tiefenbrunnen

Seefeldstrasse 189  
8008 Zürich

044 382 24 06



Wünschen Sie künftig unsere Newsletter  
zugesandt? Melden Sie sich an unter  
[www.drahtzug.ch/ueber-uns/newsletter](http://www.drahtzug.ch/ueber-uns/newsletter)

Wir haben ein spannendes Betriebsvideo –  
scannen Sie den Code mit Ihrem Mobiltelefon.



Wir sind Mitglied von

**INSOS**

[www.insos.ch](http://www.insos.ch)

Verein Werkstätte Drahtzug  
ist seit 1941 ZEWO-zertifiziert



**DRAHTZUG**  
[drahtzug.ch](http://drahtzug.ch)