

## Jahresbericht 2016



Jahr	2016	2015
<b>Anzahl Kundenbesuche</b>	<b>2289</b>	1067
<b>Anzahl gepflegte Personen</b>	<b>5890</b>	2970
<b>Unterstützte Bezüger</b>	<b>4</b>	3
<b>Ehrenamtliche Mitarbeiter</b>	<b>13</b>	13
<b>Im Arbeitsprozesse integrierte Bezüger-Helfer</b>	<b>16</b>	7

Die Non-Profit Organisation (NPO) Hand & Herz erlebte im Jahr 2016 einen bemerkenswerten Wachstumsschub. Dieser war intern weder beabsichtigt noch geplant. Aufgrund wachsender Bezüger-Zahlen und einer Reorganisation der Schweizer Tafel, welche die Lebensmittelspenden liefert, ist die Lebensmittelabgabestelle seit Juni 2016 zwei Mal wöchentlich geöffnet. Mit unterschiedlichen Bezugskarten für Montag oder Freitag lässt sich der Bezug einmal pro Woche gut regeln.

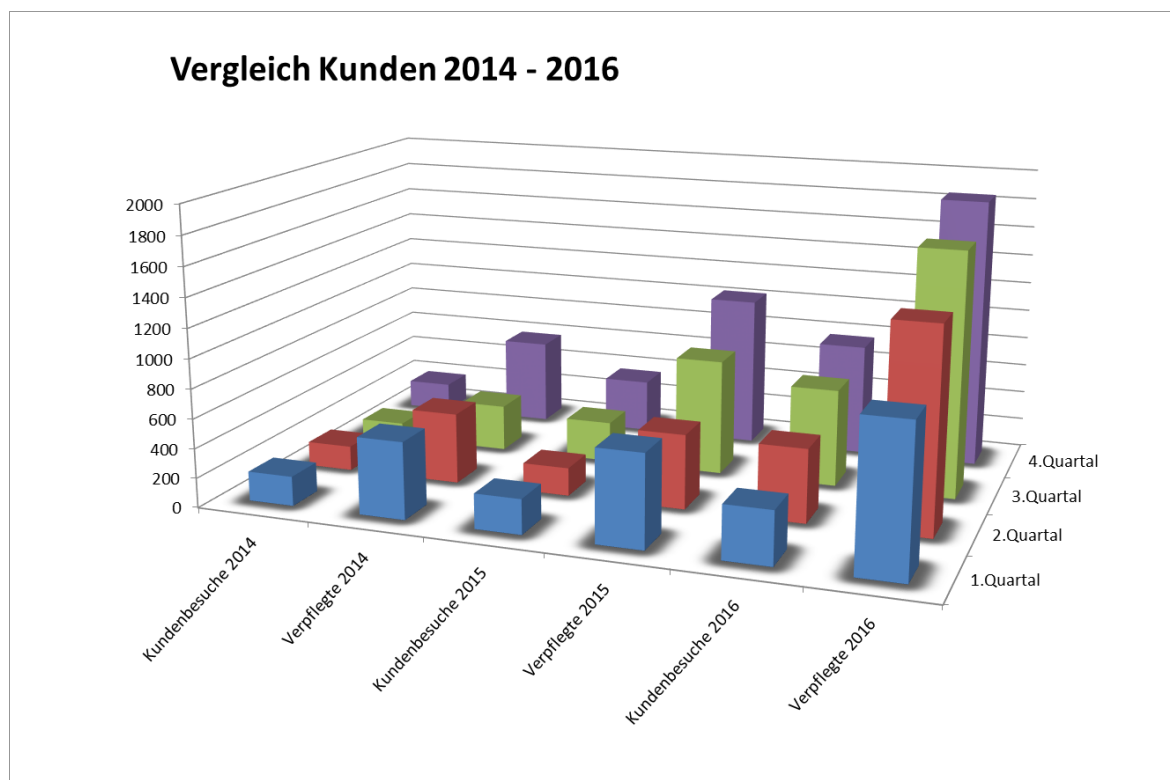
Durch einen Besuch der integrierten Kaffeestube kann man erleben, dass im Hand & Herz ein menschlich-wertschätzender und gleichzeitig wirtschaftlich sozialdiakonischer Dienst gelebt wird. Viele lebendige Beziehungen sind an den runden Tischchen während des Wartens schon entstanden und gewachsen. Die NPO kann durch Lebensmittelspenden und motivierte ehrenamtliche Mitarbeiter der Armut und Isolation in der Gesellschaft ein kleines Stück entgegenreten. Hilfe zur Selbsthilfe funktioniert in der NPO im respektvollen Miteinander über Grenzen hinweg; Wirtschaft, Politik, Kirche und Kulturen.

## Kunden

Das Einzugsgebiet der Bedürftigen ist auch im Jahr 2016 nochmals leicht erweitert worden. Die Anfrage der Gemeinde Würenlingen erreichte Hand & Herz kurz nachdem die Abgabe neu auch am Montag geöffnet ist. So war noch etwas Raum und Lebensmittel für neue Bezüger vorhanden. Die Begünstigten haben diese Möglichkeit auch den sozialen Diensten der Region zu verdanken, welche sich für ein Fortbestehen der Abgabestelle eingesetzt haben. Es ist die Lebensmittelpenden-Lieferung der Schweizer Tafel, die unsere Tische füllt. Anfangs Jahr bewirkte eine Reorganisation eine einschneidende Warenreduktion. Mit der zweiten Lieferung und Abgabe pro Woche ist man diesem Notstand gut begegnet. Zudem haben sich weitere Unternehmen der Region bereit erklärt, die Abgabestelle mit ihrem Überschuss zu versorgen. Die Bezüger sind jetzt wieder ausreichend unterstützt.

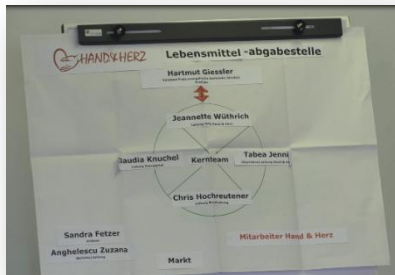
Auch dieses Jahr ist es der NPO Hand & Herz ein Anliegen, sich bei allen Lebensmittelpendern und der Schweizer Tafel ganz herzlich zu bedanken. Was den einen Überschuss - ist den anderen genau das Nötige.

Momentan werden 30-35 Bezüger (Einzelpersonen und Familien) pro Nachmittag bedient und damit in etwa 80 Personen mit Lebensmitteln unterstützt. Pro Woche bedeutet dies 150-160 unterstützte Personen.



## Mitarbeiter

Die Tagesleitung sorgt vor Ort für speditive, geordnete Abläufe. Trotzdem geht das Persönliche nicht verloren: Die zwischenmenschliche Begegnung steht im Zentrum; man kennt sich! Dies ist nur möglich, wenn sich jeder Mitarbeiter geschätzt weiss und ein respektvolles Klima untereinander gepflegt wird. Das Team besteht aus ehrenamtlichen Mitarbeitern und einer zunehmenden Zahl freiwilliger Bezüger-Mitarbeiter. Mit einem Rahmen von geklärten Aufgaben, Schnittstellen und einem definierten Informationssystem, wird die Möglichkeit zu motivierter und toleranter Zusammenarbeit geschaffen.



Das Entgegennehmen der Waren wurde einem versierten Bezüger-Mitarbeiter übergeben. Er meistert diese Aufgabe zusammen mit einem weiteren Bezüger-Mitarbeiter selbständig und zuverlässig.

Ebenfalls der Personalbedarf für die integrierte Kinderhüeti, ist mit Bezüger-Mitarbeitern gedeckt.

Ein weiterer Bezüger-Mitarbeiter ergriff von sich aus die Initiative und übernahm nebst seiner Aufgabe als Kassier noch die Aufgabe als „interkultureller Koordinator“. Mit seiner Sprachbegabung und der hohen sozialen Kompetenz ist er eine wertvolle Unterstützung. In der NPO wird Hilfe zur Selbsthilfe gelebt.

Ohne das Integrieren von Bezüger-Mitarbeiter wäre das Fortbestehen der Abgabestelle in der aktuellen Form nicht mehr denkbar. Es bedeutet für die Leitung aber auch ein wesentlicher Mehraufwand. Es ist nicht vorauszusehen, wie lange ein Asylbewerber-Mitarbeiter mithelfen kann, da er beispielsweise demnächst einen Deutschunterricht bewilligt bekommt und ausfällt. Die NPO Hand & Herz möchte aber bewusst auf diese Weise die Integration von Menschen unterstützen und nimmt dieses Risiko mit der Teamrotation in Kauf. Allen ehemaligen Bezüger-Mitarbeitern sprechen wir nochmals ein herzliches Dankeschön aus und wünschen ihnen alles Gute.

Eine ehrenamtliche Mitarbeiterin kann aufgrund beruflicher Neuorientierung nicht mehr vor Ort anwesend sein. Hand & Herz ist dankbar, dass sie im Kernteam bleibt und die NPO durch die Führung der Buchhaltung weiterhin unterstützt. Ein Personenwechsel ist auch in der Verbindungsperson zur Leitung der Freien evangelischen Gemeinde (FEG) zu verzeichnen. Hand & Herz bedankt sich für die geleistete Unterstützung, wie auch die gute laufende Zusammenarbeit.

---

## Prozesse

Kurz nach Beginn des Jahres 2016 hatten die NPO zu beweisen, dass sie das kontinuierliche Verbesserungsprinzip (KVP) wirklich lebt. Nach einer Phase mit mangelnden Lebensmitteln und steigenden Bezüger-Zahlen, folgte umstünde halber der Ausbau des Angebotes mit einem zweiten Wochentag. Mit einem gleichzeitigen Personalabgang brauchte es vor allem Mut und anpackende Hände, um diesen Schritt zu wagen. Danach galt es, die Prozesse gut zu durchdenken, damit die Abläufe weiterhin ruhig und geregelt laufen können. Die vorhandenen Ressourcen müssen weise eingesetzt werden. Es gilt zu spüren, was es braucht und die Geduld, das neue Montags-Angebot nur schrittweise auszubauen. Inzwischen kann Hand & Herz an beiden Tagen das ganze Angebot mit Abgabestelle, Kaffeestube und Kinderhüeti anbieten. Neue Mitarbeiter unterstützen Hand & Herz seit Ende Jahr. Nun kann der Mehraufwand auf zusätzlichen Schultern von steigender Mitarbeiterzahl verteilt werden. Das Kernteam ist sehr dankbar für die steigende Mitarbeiterzahl.

2016 wurde neu eine Kleiderstube in Hand & Herz aufgebaut, welche einmal monatlich geöffnet ist.

Eine grosse Anforderung war der Prozess zur Eingabe der NPO als gemeinnützige Organisation. Ab 2017 ist Hand & Herz nun ganz offiziell vom Kanton anerkannt.

Auch im Jahr 2016 wurde das Hand & Herz Erntedank-Fest gefeiert. Mitglieder des Vereins FEG, die Mitarbeiter und Bezüger Hand & Herz, Kooperationspartner, Behörden, Spender und Besucher wurden eingeladen. Hand & Herz fühlte sich besonders geehrt, dass Frau Anette Frommer, Kommunikationsverantwortliche der Schweizer Tafel, die Feier mit einem interessanten Input bereicherte.

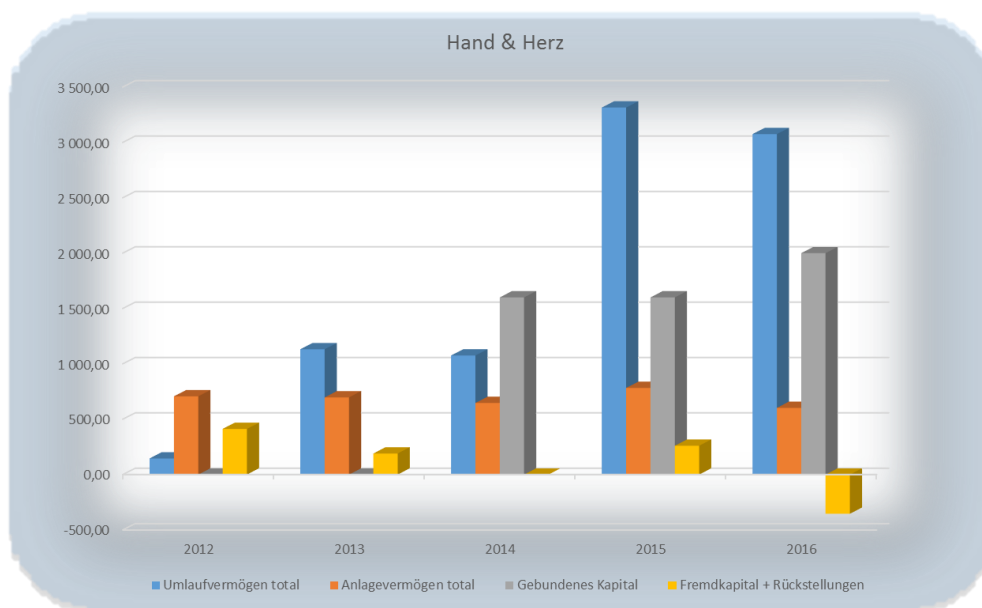
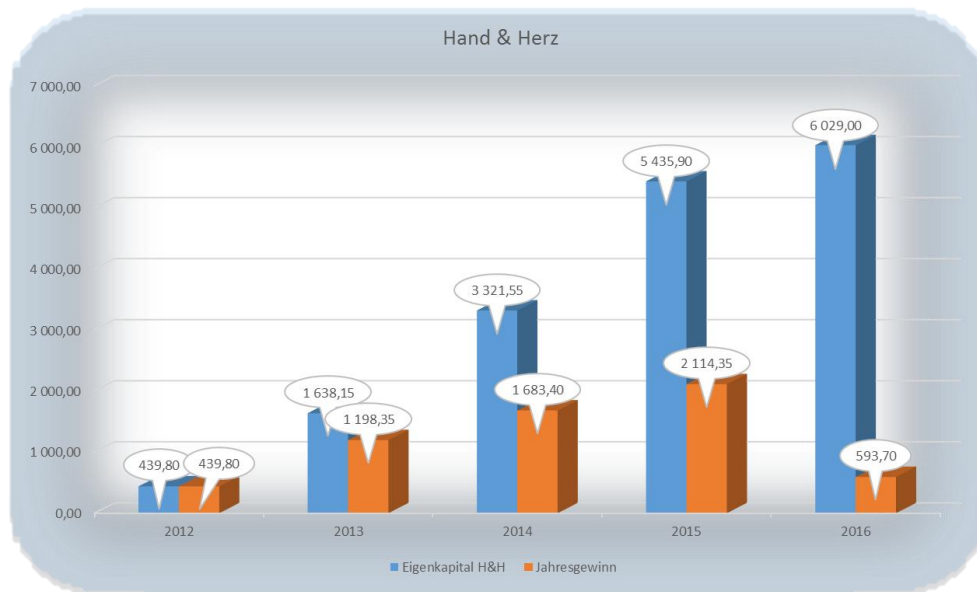
Anlässlich der 200 Jahr Feier der Gemeinde Böttstein wurde am interreligiösen Morgengebet eine Kollekte erhoben. Der Betrag von Fr. 840.- wurde Hand & Herz überreicht. Die NPO bedankte sich ganz herzlich bei den Initianten. Viele Menschen werden durch die Anteilnahme unterstützt und das Team ermutigt.

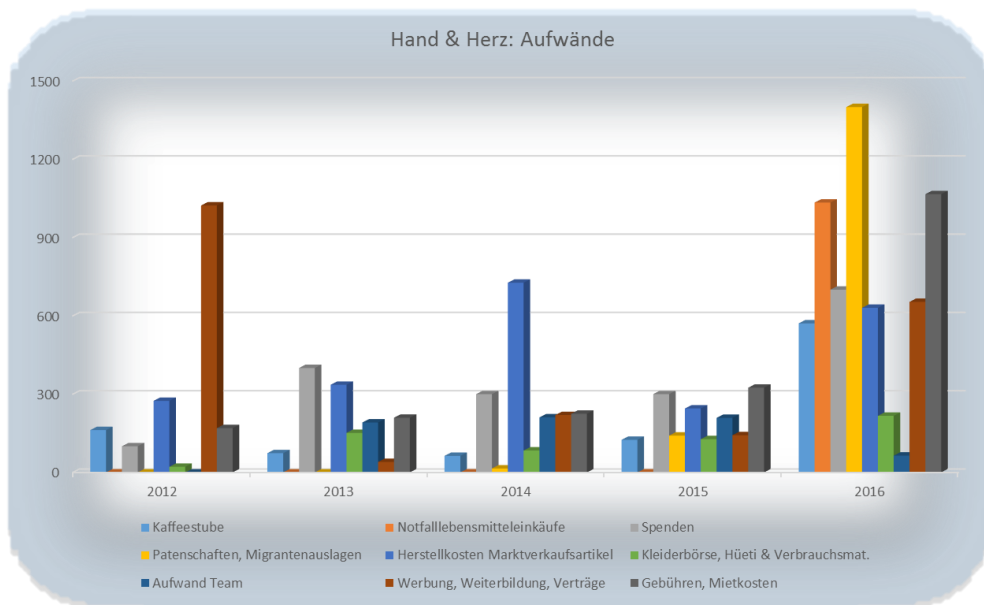
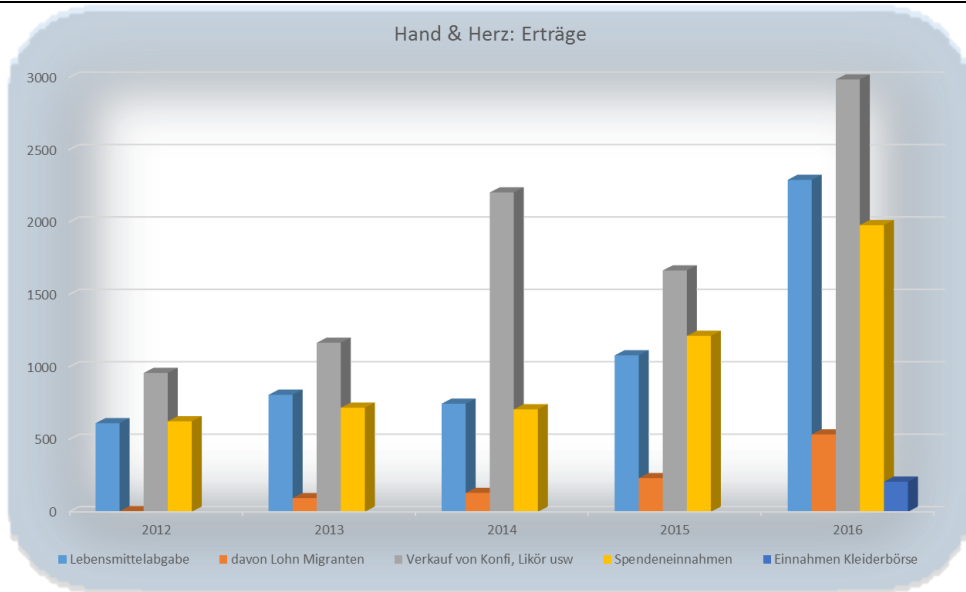
Weitere Prozesse im Mittelpunkt des Jahres 2016

- Eröffnung eines Hand & Herz Spendenkontos
- Umzug in die grösseren Räumlichkeiten
- Aufnahme des Hand & Herz-Videos
- Marktpräsenzen in der Region an einem Hand & Herz Stand mit Selbstgemachtem und Informationsmaterial
- Interkulturelles Mitarbeiter-Essen
- Besuch der Aargauer Zeitung mit ausführlichem Zeitungsartikel

## Finanzen

Hand & Herz kann Ende Jahr einen positiven Jahresabschluss verzeichnen. Dank Waren- und monetären Spenden, den 1-Franken Einnahmen der Bezüger und Einkünften aus Marktverkäufen sprengten weder die laufenden Kosten noch die notwendigen Anschaffungen den Rahmen. Dies trotz den grosszügigen Unterstützungsbeiträgen an Bedürftige und der finanziellen Überbrückung der mageren Zeiten Anfang des Jahres.





Lukrativ und global ausgerichtet ist die Abgabestellenricht, undtrotzdem sind die Türen der regionalen NPO für Menschen aus der ganzen Welt geöffnet. Ein Hand & Herz-liches Dankeschön allen, welche auf irgendeine Weise den Dienst an Bedürftigen im 2016 unterstützt haben.

**Jeannette Wüthrich**  
Leitung NPO Hand & Herz