

Zürich

«Ich habe gemerkt, dass ich verloren bin»

Funktionale Analphabeten in Zürich 140'000 Menschen im Kanton Zürich können kaum lesen und schreiben, geschweige denn einen Computer bedienen. Zu ihnen gehört der Stellensuchende Drago Dragicevic. Er erzählt, was das bedeutet.

Liliane Minor

32 Jahre hat Drago Dragicevic am Flughafen im Service gearbeitet. Er sah keinen Grund, weshalb er sein Berufsleben nicht dort beenden sollte. Dann kam Corona. Ende Jahr erhielt der gebürtige Serbe die Kündigung, fünf Jahre vor der Pensionierung. Nun muss er auf Geheiss des RAV mindestens zehn Bewerbungen pro Monat abschicken. Er, der noch nie in seinem Leben einen Computer bedient hat und kein Smartphone besitzt.

«Ich habe gemerkt, dass ich verloren bin», sagt der 60-Jährige, «alle Bewerbungen laufen per Mail. Selbst das RAV funktioniert kontaktlos.»

Jetzt sitzt Dragicevic an einem Tisch in einem Pavillon namens Gleis 5 mitten in Kloten. Hier findet zweimal pro Woche eine sogenannte Lernstube statt: ein Kurs für Menschen, die Mühe mit Lesen und Schreiben haben oder mit dem Computer nicht zurecht kommen. Hier lernt Dragicevic, im Internet Stelleninserate zu finden, Mails zu beantworten, Bewerbungen zu verfassen und abzuschicken. «Ohne Frau Mirjam könnte ich das nicht», sagt er. Frau Mirjam: Das ist Mirjam Brotz, Animatorin in der Lernstube.



Animatorin Mirjam Brotz bespricht mit Drago Dragicevic ein Bewerbungsschreiben: Lernstube in Kloten. Foto: Sabina Bobst

«Formulare sind Horror»

Dragicevic ist kein Einzelfall. Allein im Kanton Zürich sind gemäss der Studie «Lesen und Rechnen im Alltag» schätzungsweise 140'000 Erwachsene zwischen 16 und 65 funktionale Analphabeten. Wobei dieser Begriff für Brigitte Aschwanden, Projektleiterin Grundkompetenzen bei der Zürcher Bildungsdirektion, etwas irreführend ist.

Denn die meisten Betroffenen haben in der Schule durchaus Lesen und Schreiben gelernt, zwei Drittel haben gar die gesamte Schulzeit in der Schweiz absolviert. «Diese Menschen können eigentlich lesen, sie verstehen einfache Texte», sagt Aschwanden, «aber sie sind sehr langsam und haben Mühe, relevante Informationen und Zusammenhänge zu erkennen. Viele tun sich enorm schwer mit Schreiben. Und amtliche Formulare sind der Horror.»

«Sie haben oft einen Knochenjob, manche auch mehrere Stellen, um aufs Existenzminimum zu kommen.»

Mirjam Brotz
Animatorin Lernstube Kloten

Die Lese- und Schreibschwäche hat Folgen. Sie führt unter anderem dazu, dass die Betroffenen mit dem Computer kaum zurecht kommen. Dessen Struktur – Dinge wie Drop-down-Menüs, Dokumentenverwaltung, Passwörter, Warnmeldungen – überfordert sie. Im Internet finden sie kaum nützliche Informationen

wie Stelleninserate. Betroffen sind keineswegs nur Ältere, sondern auch junge Menschen. Die haben zwar öfter ein Smartphone, aber gerade weil sie fast alles damit machen, fehlt ihnen die Übung am Laptop.

Vielen geht es dabei wie Drago Dragicevic: Solange im Alltag alles reibungslos läuft, sind die fehlenden Kompetenzen kein grosses Problem. «Ich habe bei der Arbeit nie einen Computer oder ein Smartphone gebraucht», sagt Dragicevic, «für mich zählte nur das Wohl meiner Gäste. Ich habe gesehen, wie andere sich von ihrem Gerät ablenken liessen. Das wollte ich nicht.» Und privat? Wäre es nicht einfacher, er könnte zum Beispiel Termine online buchen? Tickets kaufen? Dragicevic guckt verständnislos. Er könne ja alles per Telefon und am Schalter erledigen, was er brauche.

Es war schon immer so, dass Krisen fehlende Kenntnisse schmerzhaft spürbar machen. Doch jetzt funktioniert die Pandemie wie ein Brennglas. Sie hat gerade in Tieflohnbereichen die Digitalisierung extrem beschleunigt. Wo man früher persönlich vorbeiging, um sich zu bewerben, und den Arbeitsvertrag schon mal per Handschlag in einem Café besiegelte, da läuft das Bewerbungsverfahren plötzlich online. Einsatzpläne und Mitteilungen, die früher im Pausenraum aufgehängt wurden, werden neuerdings per Mail verschickt.

«Plötzlich sind viel mehr Menschen gezwungen, einen Computer zu benutzen», sagt Martina Alig, Leiterin der Koordinationsstelle Grundkompetenzen bei der Zürcher Bildungsdirektion. «Wer schlecht lesen und schreiben kann, wer grundlegende Informationstechnologien nicht be-

herrscht oder zu langsam ist, wird abgehängt.»

Hier kommen die Lernstuben wie jene in Kloten ins Spiel. Es ist zwar Zufall, dass der Kanton ausgerechnet im Corona-Sommer ein umfassendes Programm gestartet hat, um Menschen zu helfen, denen elementare Grundkompetenzen fehlen – aber eines ist sicher: Das Programm kommt angesichts der Pandemie keinen Monat zu früh.

Weitere Lernstuben geplant

Vier Lernstuben existieren bereits, in Kloten, Dübendorf, Zürich-Altstetten und Zürich-Oerlikon. Alle sind gut besucht. Kloten zum Beispiel platzt mit knapp 40 Besucherinnen und Besuchern, die seit Januar im Schnitt vier- bis fünfmal in der Lernstube waren, bereits aus allen Nähten. Oerlikon verzeichnet seit letztem September gut vier-

hundert Teilnahmen. In den nächsten Jahren sollen bis zu zwölf weitere Lernstuben in möglichst allen Teilen des Kantons entstehen. Vergangene Woche hat der Kantonsrat dafür einen Rahmenkredit von knapp 15 Millionen Franken für die nächsten vier Jahre bewilligt. Die Hälfte dieser Kosten trägt der Bund.

Es fehlt Zeit, Geld, Mut

Wie aber kommt es, dass so viele Menschen selbst elementare Fertigkeiten nicht beherrschen? «Ich bin ein altes Modell», lächelt Dragicevic, zuckt mit den Schultern, dann wird er nachdenklich: «Ich habe irgendwie die Chance verpasst. Vielleicht hatte ich auch Angst, ich könne das nicht.»

Wenn Menschen Grundkompetenzen fehlten, stünden oft schlechte Erfahrungen in der Schule am Anfang, sagt Brigitte Aschwanden: «Die Betroffenen versuchen, das Lesen und Schreiben zu vermeiden, was zur Folge hat, dass es ihnen immer schwerer fällt.» Es beginnt ein Teufelskreis, verstärkt durch die Scham, etwas nicht zu beherrschen, was man nach einer Schulbildung in der Schweiz können müsste.

Hinzu kämen prekäre Lebensumstände, sagt Mirjam Brotz von der Lernstube Kloten: «Sehr oft haben diese Leute einen Knochenjob, manche haben auch mehrere Stellen, um irgendwie aufs Existenzminimum zu kommen.» Für das so gern propagierte lebenslange Lernen fehlten ihnen die Zeit, das Geld, der Mut – und selbst wenn sie all das hätten, wäre das Niveau in den meisten Kursen zu hoch.

Die Lernstuben wollen hier einen bewussten Gegenpol bilden. Die Atmosphäre soll möglichst nicht schulartig sein, der Zugang kostenlos und einfach. Es gibt keine fixe Kursdauer, eine Anmeldung ist nicht nötig, geübt und gelernt wird individuell.

Drago Dragicevic hat sich neulich einen eigenen Laptop gekauft. Stolz erklärt er Mirjam Brotz, was er bereits beherrsche. «Sie lernen schnell», lobt ihn Brotz. Dragicevic lächelt. Noch braucht er «Frau Mirjam». Aber sein Ziel ist klar: «Ich will das jetzt selbst können.»

Hausärzte fühlen sich «veräppelt»

Pandemie Die Impfzentren legen los, aber den Arztpraxen fehlt noch immer das Vakzin. Erste Hausärzte geben nun verärgert auf.

In der kantonalen Impfstrategie würden Hausarztpraxen eine «wichtige Rolle» einnehmen, sagte Gesundheitsdirektorin Natalie Rickli Mitte März. Inzwischen fühlen sich viele Hausärztinnen und Hausärzte nicht mehr so wertgeschätzt. Denn während die regionalen Impfzentren nach Ostern ihren Betrieb aufnehmen, warten Hunderte Arztpraxen im Kanton Zürich seit Monaten auf neuen Impfstoff. «Wir sind von den Impfzentren rechts überholt worden», sagt Josef Widler, Präsident der Ärztesellschaft des Kantons Zürich.

In seiner Praxis laufen seit Wochen und Monaten die Tele-

fonleitungen heiss, weil sich Patientinnen und Patienten erkundigen, wann sie endlich geimpft werden. Widlers Assistentinnen bleibt nur, sie zu trösten und auf die Warteliste zu verweisen.

Patienten melden sich wieder ab

In den letzten Tagen kam eine neue Kategorie von Anrufen hinzu: Personen melden sich wieder ab, weil sie in einem Impfzentrum einen Termin bekommen haben. Es sind vor allem mobile Personen über 75 Jahre. Er freue sich für sie, sagt Widler. Doch in der Ärzteschaft mache sich Unmut breit: «Wir leisten seit Monaten einen grossen Auf-

wand und sind auf Stand-by. Für nichts, wie es scheint.»

Widler findet es unverständlich, dass die Impfzentren jetzt schon aufmachen, «obwohl für ihren Vollbetrieb gar nicht genug Impfstoff da ist – und wir Hausärzte noch länger warten müssen. Viele fühlen sich veräppelt.» Er habe von mehreren Hausärzten gehört, dass sie aus Frust das Impfen aufgeben möchten.

Gemäss Auskunft der Gesundheitsdirektion hängt die Ungleichbehandlung mit dem Entschluss zusammen, dass im April der Moderna-Impfstoff über die Hausärzte verimpft wird und der Pfizer-Impfstoff über die Impfzentren. Diese haben unter-

schiedliche Lieferzeiten. Rund 400 Hausarztpraxen konnten ab Mitte Januar je 100 Patienten zweimal impfen. Seither sitzen sie auf dem Trockenen. Weitere 500 Praxen haben noch gar keinen Impfstoff erhalten. Das soll sich laut Gesundheitsdirektion «in diesen Tagen» ändern. Bis die zweite Verteilrunde an die Praxen beginnt, könnte es allerdings Ende April werden. «Impfwillige Arztpraxen werden je nach Verfügbarkeit auch in den kommenden Monaten mit Impfstoff beliefert werden», sagt die Sprecherin der Gesundheitsdirektion Lina Lanz.

Die Offensive in den Impfzentren gerät damit zum Nach-

teil für Personen mit schweren Vorerkrankungen. Denn diesen wird von der Gesundheitsdirektion «nach wie vor sehr empfohlen», sich beim Hausarzt impfen zu lassen. Ein Hochrisikopatient, der sich an die Empfehlung hält, bekommt seine Impfung unter Umständen erst viel später als ein fitter 65-Jähriger, der ins Impfzentrum geht.

Oberster Arzt befürchtet «No-Shows»

Josef Widler rät seinen Patienten deshalb, sich unbedingt auch um einen Termin im Impfzentrum zu bemühen. Er befürchtet aber, dass es häufiger zu «No-Shows» kommen wird, wenn Personen je

einen Termin im Impfzentrum und beim Hausarzt haben und sich nach erfolgter Impfung nicht abmelden.

Die Arbeit in Zusammenhang mit Corona geht den Hausärztinnen und Hausärzten auf jeden Fall nicht so schnell aus. Die Wartelisten sind weiterhin lang. Und laut Widler melden sich bei den Ärzten nun Patienten, von denen sie jahrelang nichts gehört haben: «Sie sagen zum Beispiel, dass sie schon lange an Asthma leiden.» Der Hintergrund ist klar: Es sind Personen unter 65, die ein Attest brauchen, um im Impfzentrum eine Impfung zu bekommen.

Jigme Garne