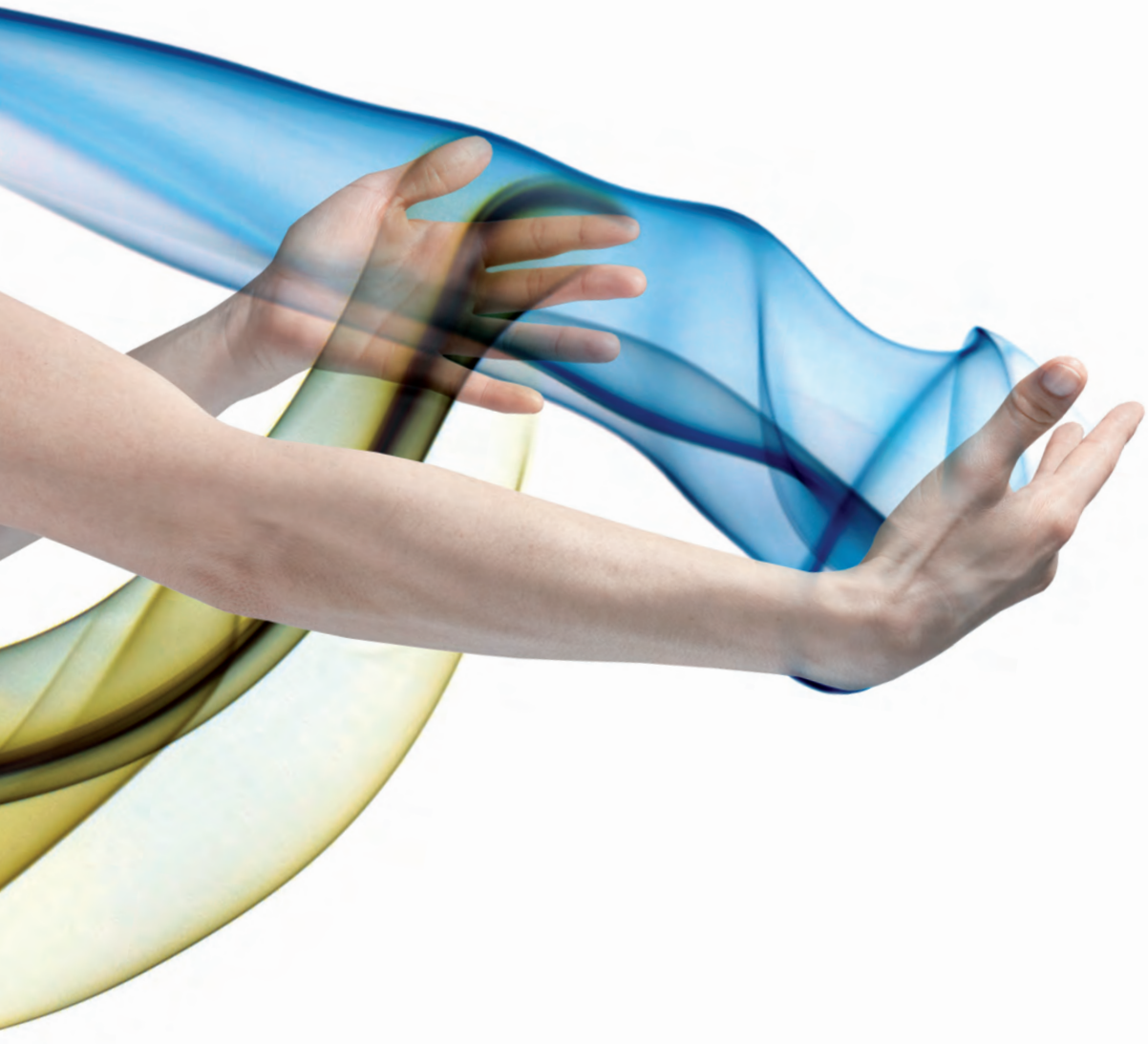
PROCOM

Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte

Geschäftsbericht 2024



PROCOM

Vorwort, Gedanken des Präsidenten und des Vizepräsidenten des Stiftungsrates	5
Gedanken der Geschäftsleitung	7
Unsere fünf Highlights 2024 – So haben wir gemeinsam Zukunft gestaltet	8
myPROCOM – ein Meilenstein in der Kommunikation	8
Online-Dolmetschen mit PROCOM – fl xibel, schnell und barrierefrei	11
Webcockpit: Das smarte Tool für den barrierefreien Berufsalltag	12
Gemeinsam besser arbeiten – Der neue GAV bei PROCOM seit Januar 2024	14
SBB-Notrufknopf für gehörlose und schwerhörige Menschen dank PROCOM	15
Erfolgreich durch Transformation	16
Mehr Sichtbarkeit	17
Präsenz vor Ort	20
Unsere Kundinnen und Kunden im Fokus	22
Deutlich weniger Absagen – ein gemeinsamer Erfolg	24
Ein starkes Zeichen: Neuer Vertrag mit dem SRG	25
Barrierefreie Telefonie: Zusammenarbeit mit Swisscom verlängert	26
Miteinander wachsen – Team & Kultur bei PROCOM	27
Fundraising im Jahr 2024	29
Datenschutz bei PROCOM: Mehr als Pflicht – ein eichen von Respekt	30
Jahresrechnung 2024	33
Bericht der Revisionsstelle	41
Blick nach vorn – Chancen und Herausforderungen 2025	46

Impressum

Herausgeberin:
PROCOM Stiftung
Tannwaldstrasse 2
4600 Olten
Telefon 055 246 58 00
www.procom.ch

Gestaltung, Satz:
Salted GmbH, 4600 Olten
www.salted.ch

Mai 2025

Vorwort, Gedanken des Präsidenten und des Vizepräsidenten des Stiftungsrates

(v. l. n. r)
Andreas Janner
Vizepräsident
Alexander Volmar
Präsident

Kommunikation ist ein Menschenrecht – wir tragen Verantwortung

Barrierefreie Kommunikation ist kein Luxus, sondern eine gesellschaftliche Notwendigkeit. In der ganzen Schweiz – in Spitälern, Schulen, Ämtern und Unternehmen – gibt es täglich Situationen, in denen gehörlose und schwerhörige Menschen auf professionelle Dienstleistungen angewiesen sind. Dieses Bedürfnis verdient unsere volle Aufmerksamkeit.

PROCOM leistet hier einen unverzichtbaren Beitrag. Als Stiftung übernehmen wir Verantwortung für eine faire, zugängliche und respektvolle Kommunikation.

Das Jahr 2024 war für PROCOM ein Jahr des Fortschritts, aber auch ein Jahr der grossen Herausforderungen. Da in den letzten zehn Jahren kaum investiert wurde, war der Investitionsstau in unserer Stiftung entsprechend gross. Die neue Geschäftsleitung hat in nur zwei Jahren mit grossem Engagement und beeindruckender Innovationskraft zahlreiche längst überfällige Projekte umgesetzt sowie Prozesse optimiert und damit viel Nachholarbeit geleistet. Die Organisation wurde neu aufgestellt, Strukturen und Perspektiven geschaffen, komplexe Themen sichtbar gemacht – und das in einem anspruchsvollen Umfeld.

Diese Weiterentwicklungen waren dringend notwendig und wertvoll. Sie stützen unsere Mission nachhaltig und stärken PROCOM langfristig. Die damit verbundenen Investitionen führten 2024 allerdings zu einer erheblichen finanziellen Bela tung, weshalb wir für das Berichtsjahr ein negatives Ergebnis ausweisen müssen.

Wir sind uns bewusst, dass wir als Stiftung eine besondere Verantwortung für die nachhaltige und solide Finanzierung unserer Leistungen tragen. Deshalb haben wir zu Beginn des Jahres 2025 wichtige Massnahmen zur Effizienz teigerung eingeleitet. Unser Ziel ist klar: PROCOM weiterhin zukunftsfähig und nachhaltig aufzustellen.

PROCOM steht 2025 vor grossen Aufgaben – fachlich, strukturell und politisch. Wir sind bereit, diesen Weg entschlossen zu gehen. Gleichzeitig sind wir mehr denn je auf die Unterstützung unserer Partner, Spenderinnen und Spender angewiesen. Nur gemeinsam können wir sicherstellen, dass Kommunikation zwischen hörbehinderten und hörenden Menschen jederzeit und überall gewährleistet bleibt.

Unser aufrichtiger Dank gilt der Geschäftsleitung, allen Mitarbeitenden, unseren Partnerorganisationen, Finanzierungspartnern sowie allen, die PROCOM auch in herausfordernden Zeiten unterstützen und begleiten.

Für eine inklusive Gesellschaft. Für ein Miteinander ohne Barrieren. Überall. Jederzeit.

Andreas Janner, Alexander Volmar

Gedanken der Geschäftsleitung

(v. l. n. r)
Irma Weber
Mitglied der Geschäftsleitung, Finanzen & HR
Roman Probst
Vorsitzender der Geschäftsleitung und Geschäftsführer
Alain Schindler
Mitglied der Geschäftsleitung, Dienstleistungen

2024 war für PROCOM ein Jahr mit grosser strategischer Bedeutung. Es ist uns gelungen, zentrale Vorhaben erfolgreich umzusetzen, welche unsere Stiftung technisch, strukturell und inhaltlich entscheidend vorangebracht haben.

Mit dem neuen Webcockpit haben wir ein Instrument geschaffen, welches es gehörlosen Menschen ermöglicht, die Budgets für ihre Dolmetscheinsätze im beruflichen ontext selbstständig und transparent zu verwalten. Was nach einer technischen Neuerung klingt, bedeutet in der Realität mehr Selbstbestimmung – und ist für viele heute nicht mehr wegzudenken.

Mit myPROCOM haben wir ein echtes Mammutprojekt realisiert – das grösste seiner Art in den letzten zehn Jahren. Es erlaubt Dolmetscherinnen ortsunabhängig zu arbeiten und bildet die technische Grundlage für neue Formate wie «PROCOM NOW» oder das Inklusiv-Abo.

Ein weiterer Meilenstein war der Start von Easy Access – einer Online-Lösung, die Buchungen von Dolmetscheinsätzen mit wenigen Klicks möglich macht. Erste Rückmeldungen zeigen: Das Angebot trifft den Nerv der Zeit. Diese neue Dienstleistung wird im Sommer 2025 zugänglich sein.

Auch auf struktureller Ebene hat sich Entscheidendes getan: Der neue Gesamtarbeitsvertrag (GAV) ist in Kraft – und gibt den Dolmetscherinnen und Dolmetscher endlich den Rahmen, den sie verdienen. Faire Bedingungen, klare Regelungen und bessere Absicherung sind nicht nur ein Zeichen der Wertschätzung, sondern auch eine Investition in die Qualität unserer Leistungen.

Zudem konnten trotz herausforderndem Umfeld die Verträge mit SRG und Swisscom erneuert werden – ein klares Bekenntnis beider Partner zur barrierefreien Kommunikation und zur Zusammenarbeit mit PROCOM.

All diese Projekte waren nicht nur dringend nötig – sie waren entscheidend, um PROCOM funktionsfähig zu halten und für die Zukunft zu rüsten. Wir haben die Projekte gestemmt. Mit grossem Aufwand, mit Weitsicht – und vor allem: gemeinsam als Team.

Unser tief empfundener Dank gilt allen Mitarbeitenden, Partnerinnen und Partnern, Kundinnen und Kunden, Spenderinnen und Spendern. Sie alle haben dazu beigetragen, dass PROCOM im Jahr 2024 nicht nur funktioniert, sondern auch gewirkt hat – konkret, wirksam, menschlich.

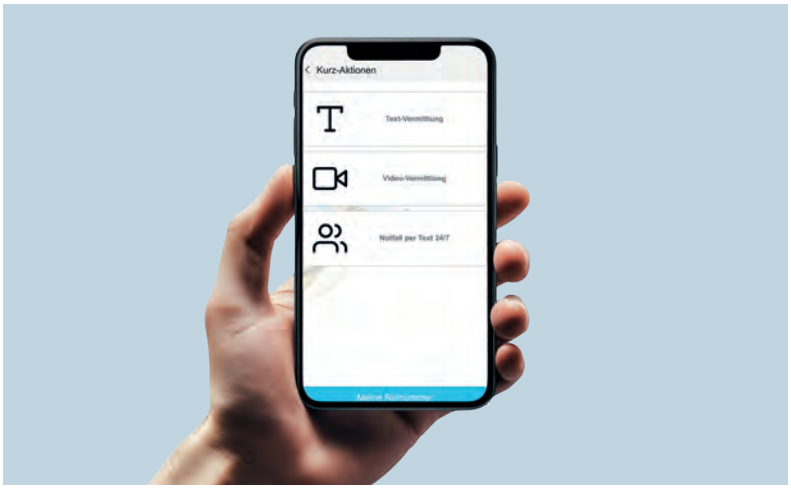
Wir freuen uns darauf, diesen Weg 2025 weiterzugehen. Mit neuen Projekten, neuen Partnerschaften – und dem unerschütterlichen Glauben daran, dass barrierefreie Kommunikation keine Vision, sondern Realität werden soll. Für alle.

Roman Probst, Alain Schindler, Irma Weber

Unsere fünf Highlights 2024 – So haben wir gemeinsam Zukunft gestaltet

1 myPROCOM – ein Meilenstein in der Kommunikation

Mit der Lancierung von myPROCOM am 1. November 2024 hat PROCOM ein neues Kommunikationszeitalter eingeläutet: Wir sind stolz, eine digitale Schweizer Lösung zu haben, welche die barrierefreie Kommunikation via Video-Telefonie, Text-Vermittlung und Notruf sicherstellt – einfach, direkt und mobil.



myPROCOM überzeugt – trotz Umstellung

Schon heute nutzen deutlich mehr gehörlose Personen myPROCOM als zuvor myMMX – satte 50% mehr. Und dies, obwohl eine Umstellung immer, wie bei anderen Dingen auch, zuerst einmal viel Aufwand für alle Beteiligten bedeutet.

Über die myPROCOM-App verbinden sich Nutzer mit einer Gebärdensprachdolmetscherin, die in Echtzeit zwischen Gebärdensprache und Lautsprache übersetzt. So werden Telefonate mit Familie, Behörden oder am Arbeitsplatz einfach und inklusiv. Der Dienst ist kostenlos und sowohl registriert als auch anonym über die PROCOM-Website und mittels APP (iOS, Android) nutzbar.

Doch die Vorteile sprechen für sich: Die Registrierung bei myPROCOM ist für gehörlose wie auch für hörende Menschen kostenlos. Nach der Anmeldung erhalten sie eine persönliche Telefonnummer, über die sie direkt von hörenden Personen erreicht werden können. Das verbessert nicht nur die Erreichbarkeit, sondern auch die Integration in den beruflichen und s zialen Alltag spürbar. Der Mut und die Arbeit haben sich also gelohnt. Anmeldung und Instruktionen zu myPROCOM finden Sie un er diesem Link:

https://procom.ch/de/myprocom

Interview mit Gabriela Bhaizi, über ihre Erfahrungen mit der VideoCom

Gabriela Bhaizi, begeisterte Kundin von PROCOM, nutzt die Video-Vermittlung VideoCom für viele alltägliche Anliegen – von Arztterminen bis hin zu Handyverträgen. Im Interview erzählt sie, wie sie die Umstellung auf die neue App myPROCOM erlebt hat, welche Vorteile sie besonders schätzt und welche Wünsche sie für die Zukunft hat. Dabei wird eines deutlich: Die VideoCom ist aus ihrem Alltag nicht mehr wegzudenken.

In ihrer Freizeit geht Gabriela Bhaizi gerne mit ihren Hunden spazieren, näht und bastelt Dekorationen für ihre Wohnung. In diesem Interview spricht sie über ihre Erfahrungen mit der VideoCom.

Frau Bhaizi, Sie sind eine sehr gute Kundin von PROCOM und nutzen die Video-Vermittlung häufig. In elchen Bereichen ist die Video-Vermittlung VideoCom für Sie besonders hilfreich?

Gabriela Bhaizi: Ich benutze VideoCom für sehr viele Bereiche, z. B. um Arzttermine abzumachen oder im Spital einen Termin zu verschieben. Auf ein E-Mail bekommt man oft keine Antwort. Anrufen geht schnell. Ich habe auch ein neues Handyabo am Black Friday ausgehandelt über die Telefonvermittlung.

Anfang November wurde das System umgestellt. Nun wird die App myPROCOM verwendet. Wie haben Sie die Umstellung erlebt? Was sind Ihre Erfahrungen bisher?

Gabriela Bhaizi: Das alte System war ich gewohnt. Am Anfang musste ich mich umstellen und erst einmal lernen, wie es funktioniert. Jetzt muss ich sagen, dass myPROCOM mir besser gefällt. Vor allem die Informationen in Gebärdensprache find ich grossartig. So erfahre ich, dass alle Dolmetscher besetzt sind und an welcher Position ich in der Warteschlaufe bin.

Wie zufrieden sind Sie mit den Dolmetscherinnen?

Gabriela Bhaizi: Manchmal muss ich zweimal anrufen, weil ich beim ersten Mal die Person nicht erreicht habe. Es ist mühsam, dass immer eine andere Dolmetscherin abnimmt und ich alles nochmals erklären muss. Es wäre besser, wenn ich mit der gleichen Person weitermachen könnte. Ich bin meistens sehr zufrieden mit den Dolmetscherinnen.

Was wünschen Sie sich von PROCOM?

Gabriela Bhaizi: Ich wünsche mir längere Öffnungszeiten. Wenn ich einen Notfall um 5 Uhr am Morgen habe und einen Arzt brauche, dann muss ich die Text-Vermittlung benutzen. Für mich ist das schwierig. Am liebsten hätte ich einen 24 h Service VideoCom, das wäre schön.

Frau Bhaizi, vielen Dank für das Gespräch.

Gabriela Bhaizi
begeisterte Kundin von PROCOM

Ein Blick hinter die Kulissen von myPROCOM

Wer hat die Lösung myPROCOM entwickelt? BlueCall AG, ein Unternehmen aus Aarau, das sich auf digitale Kommunikationsplattformen spezialisiert hat. Mit modernster Technologie schafft BlueCall AG benutzerfreundliche und effektive Lösungen, die Menschen mit Hörbehinderung echte Teilhabe ermöglichen.

Wir haben uns bewusst für eine Partnerschaft mit einem Schweizer Unternehmen entschieden, obwohl es auch internationale Anbieter mit innovativen Produkten auf dem Markt gibt. Dies nicht zuletzt aus Datenschutzgründen und mit Blick auf die sich wandelnde Dynamik im Softwaremarkt – deshalb war uns auch die physische Nähe wichtig, die sich im Laufe des Projektes als richtig herausstellte.

Ein exklusiver Einblick in die Entwicklung und Philosophie hinter myPROCOM bietet das Interview mit dem Geschäftsführer von BlueCall, Samuel Widmer.

Interview mit dem Geschäftsführer von BlueCall, Samuel Widmer

Warum ist Blue Call Ihrer Meinung nach der geeignete Anbieter für eine Kommunikationslösung zwischen gehörlosen und hörenden Menschen?

Samuel Widmer: Neben Kommunikationslösungen für Service Center und Blaulichtorganisationen ist Blue Call auch Ausrüster für Organisationen im Sozialen Umfeld. So zählen wir Organisationen wie die Dargebotene Hand oder den Schweizerischen Blindenverband zu unseren Kunden. Es freut uns ganz besonders, nun auch für gehörlose und schwerhörige Menschen tätig sein zu dürfen.

Was zeichnet BlueCall aus?

Samuel Widmer: Den Unterschied machen die Mitarbeitenden von BlueCall – sie haben die Fähigkeit, sich in die Bedürfnisse und das Umfeld von Kunden einzuarbeiten, und so eine optimal angepasste Lösung bereit zu stellen. Zudem reagiert BlueCall dank kurzer Kommunikationswege rasch und fl xibel. Die Lösung bleibt kundenorientiert und partnerschaftlich.

Welches sind die grössten Unterschiede zu anderen Projekten?

Samuel Widmer: Obwohl wir bereits mehrere Projekte im Sozialen Umfeld realisiert haben, war es für mich und unsere Mitarbeitenden neu, wie im Umfeld von gehörlosen und schwerhörigen Menschen kommuniziert wird.

Welche Rolle spielten Nutzerbedürfnisse und Barrierefreiheit im Entwicklungsprozess?

Samuel Widmer: Unser Ziel war es von Anfang an, die Kunden und die Dolmetscher in die neue Lösung miteinzubeziehen. Dabei haben uns vor allem die Dolmetschenden von PROCOM sehr geholfen, die Kommunikation mit den gehörlosen und schwerhörigen Menschen zu ermöglichen und deren Wünsche und Bedürfnisse zu verstehen und optimal umzusetzen.

Gab es technische oder konzeptionelle Herausforderungen, die besonders prägend für das Projekt waren?

Samuel Widmer: Das Projekt musste für verschiedene Dienste in mehreren Sprachen konzipiert werden. So waren an dem Projekt viele Personen auch mit unterschiedlichen Hintergründen und Bedürfnissen beteiligt. Diese Vielfalt konnten wir nutzen, um eine passende Lösung für alle Ansprüche zu finden. Wir haben die Community der ehörlosen und schwerhörigen Menschen als sehr offen und direkt kennen und schätzen gelernt.

2 Online-Dolmetschen mit PROCOM – flexibel, schnell und barrieref ei

PROCOM hat das Online-Dolmetschen ausgebaut. Egal ob Zoom, MS Teams, WhatsApp, Skype oder myPROCOM – die Dolmetscherinnen von PROCOM können sich direkt in ihre Videokonferenz einwählen und in, wie auch von Gebärdensprache übersetzen. Ideal für Meetings, Vorlesungen oder Weiterbildungen.

Auch in dringenden Fällen sind wir so rasch verfügbar – online, ortsunabhängig und zuverlässig. Unsere Dolmetscherinnen sind professionell, neutral und unterstehen der Schweigepflich .

Interview mit der Leiterin Online-Dolmetschen, Corinne Stutz

Was hat den Ausschlag gegeben, Online-Dolmetschen bei PROCOM auszubauen – und was war Ihnen dabei besonders wichtig?

Corinne Stutz: Online-Meetings sind im Arbeitsalltag unsere Kunden seit Corona nicht mehr wegzudenken. Auch haben einige Kunden für ihre kurzen wöchentlichen Meetings bis anhin keine Dolmetscherin bestellt. Oder wenn wir kurzfristig keine Dolmetscherin vor Ort senden konnten oder der Reiseweg zu lange gedauert hätte, konnten wir mit einem online Einsatz diesen Engpass lösen. Online Einsätze bieten sich in diesen Situationen gut an. Jedoch nicht jede Situation ist für einen online Einsatz geeignet, da gilt es abzuwägen, wann es besser vor Ort ist oder online. Es war wichtig, dass wir auch den Bestellprozess verkürzen.

Mit welchen Herausforderungen waren Sie bei der Einführung konfrontiert – technisch, organisatorisch oder im Team?

Corinne Stutz: Der Entwicklungsprozess dauert viel länger als geplant und wir sind immer noch dran, das Tool zu optimieren und die Rückmeldungen der Kunden im Tool einfliessen u lassen.
Wie z. B. Dolmetscherinnen auswählen können oder einen Button mit dem die Kunden den bestätigten Einsatz wieder absagen können.
Wir haben einen neuen Login-Prozess. Nun können sich alle Kunden – ob hörend oder gehörlos – direkt auf der Startwebseite der PROCOM registrieren und einloggen.

Wie haben Sie die Dolmetscherinnen auf das neue Online-Format vorbereitet – und welche Rolle spielt deren Rückmeldung für die Weiterentwicklung?

Corinne Stutz: Die Dolmetscherinnen, welche beim Projekt dabei sind, wurden stark miteinbezogen und ihre Meinung ist sehr gefragt. Schliesslich soll die neue Dienstleistung ein Gewinn für die Kunden und auch ein Gewinn für die Dolmetscherinnen sein. Zudem geht es auch darum, den Arbeitsplatz der Dolmetscherinnen zu professionalisieren und einen Standard fürs Homeoffi e zu definie en.

Was für Feedback erhalten Sie von der Kundschaft – und was freut oder überrascht Sie dabei besonders?

Corinne Stutz: Was mich sehr freut, ist dass unser Angebot dem Kundenbedürfnis entspricht. Wir erhalten viel Zuspruch von den Kunden, unsere Dienstleistungen auszubauen, denn dies ermöglicht ihnen selbstbestimmter zu agieren.

3 Webcockpit: Das smarte Tool für den barrierefreien Berufsalltag

Quelle: «fotobeatrice».

Gehörlose und schwerhörige Menschen, die über IV9-Leistungen verfügen, erhalten ein festgelegtes Jahresbudget. Dieses können sie selbst frei einteilen für berufliche Situ tionen wie Teamsitzungen, Kundengespräche oder interne Schulungen.

Mit dem neuen Webcockpit von PROCOM haben Nutzerinnen und Nutzer seit dem 1. Januar 2024 volle Kontrolle und Überblick über ihre Budgetsituation: Wie viele Stunden stehen mir noch zur Verfügung? Wo wurde bereits ein Einsatz geleistet? Wie viele Einsätze habe ich im Vergleich zum Vorjahr? Das Webcockpit liefert transparente Antworten – einfach, digital, in Echtzeit.

Wie sich das Webcockpit in der Praxis bewährt, haben wir bei einer gehörlosen Nutzerin nachgefragt: Bei Brigitte Schökle, 56, Geschäftsführerin der Interessengemeinschaft Gehörlose und Hörbehinderte IGGH Bern (seit 2014).

Interview mit Brigitte Schökle, über das Webcockpit in der Praxis

Wie oft schauen Sie ins Webcockpit, um Ihren aktuellen Stand der Dolmetschstunden zu überprüfen?

Brigitte Schökle: Im Jahr 2024, als das neue Produkt Webcockpit lanciert wurde, war mein Interesse sofort geweckt. Aus Eigeninitiative habe ich regelmässig Einblick in das Webcockpit genommen und sowohl PROCOM - als auch externe Einsätze überprüft. Zudem habe ich mehrere Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge an PROCOM weitergeleitet, um die Anwendung und deren Umsetzung weiterzuentwickeln. Als Kundin habe ich es sehr geschätzt, dass mein Feedback offen aufgenommen und konstruktiv berücksichtigt wurde.

Hilft Ihnen das Webcockpit dabei, Ihre Einsätze bei der Arbeit besser zu planen? Gab es schon Situationen, in denen Sie durch das Webcockpit rechtzeitig bemerkt haben, dass Ihr Kontingent bald aufgebraucht ist?

Brigitte Schökle: Dies war nicht der Fall – ich hatte mein Kontingent von CHF 22 056.00 für das ganze Jahr stets im Blick. Der Vorteil des Webcockpits liegt in der visuellen Darstellung der Budgetkontrolle, was eine einfache und transparente Übersicht ermöglicht.

Fühlen Sie sich durch das Webcockpit unabhängiger oder selbstbestimmter in der Nutzung Ihrer Dolmetschstunden?

Brigitte Schökle: Ich würde mich deutlich unabhängiger fühlen, wenn die Deckelung des Kontingents dauerhaft aufgehoben wäre. Aber das ist ein politisches Thema.

Was finden Sie besonde s nützlich am Webcockpit – gibt es eine Funktion, die Ihnen besonders gefällt?

Brigitte Schökle: Mir gefiel die arbliche und dynamische Darstellung auf Anhieb. Eine einfache Handhabung ist wichtig, damit wenig Aufwand entsteht und dies ist gelungen.

4 Gemeinsam besser arbeiten – Der neue GAV bei PROCOM seit Januar 2024

Seit dem 1. Januar 2024 ist der neue GAV in Kraft, welchen wir im Herbst 2023 mit den Dolmetscherinnen und den Sozialpartnern ausgehandelt haben. Der neue GAV von PROCOM stellt somit einen bedeutenden Schritt zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen der PROCOM Dolmetscherinnen dar und bringt klare Vorteile für alle Beteiligten, auch wenn er mit einigem Kostenaufwand verbunden ist.

Vorteile des neuen GAVs für Kunden

- Zuverlässige Dienstleistung: Die klaren Regelungen und verbesserten Arbeitsbedingungen führen zu einer höheren Zufriedenheit und Motivation der Dolmetscherinnen, was sich positiv auf die Qualität und Zuverlässigkeit der Dienstleistungen auswirkt.
- Planungssicherheit: Klare Arbeitszeiten und transparente Abrechnungen erhöhen Verbindlichkeit und Verlässlichkeit – ein klarer Gewinn für die Planungssicherheit.

Vorteile für Dolmetscherinnen

- Klare Arbeitszeitregelungen: Der GAV definiert nun eindeutig, welche Tätigkeiten zur Arbeitszeit zählen, einschliesslich Reisezeiten, Wartezeiten usw. Die Abrechnung wird so vereinfacht und der Aufwand der Personalabteilung reduziert.
- Verbesserte Sozialleistungen: Mit dem neuen GAV erhalten Dolmetscherinnen fünf Wochen Ferien, ab dem 50. Lebensjahr sogar sechs Wochen. Zudem wird das SBB-Generalabonnement (2. Klasse) je nach Umfang der geleisteten Arbeitszeit ganz oder teilweise durch PROCOM übernommen, was die Mobilität erleichtert.

Vorteile für PROCOM

- Attraktive Arbeitgeberin: Mit dem neuen GAV positioniert sich PROCOM als faire und attraktive Arbeitgeberin. Das erleichtert die Rekrutierung und Bindung qualifizier er Dolmetscherinnen.
- Stärkung der Dienstleistungsqualität: Die verbesserten Arbeitsbedingungen tragen zur Zufriedenheit der Mitarbeitenden bei, was sich direkt auf die Qualität der angebotenen Dienstleistungen auswirkt.

Interview mit Barbara Bucher

Welche neuen Regelungen oder Änderungen im GAV haben für Sie als Gebärdensprachdolmetscherin den grössten Vorteil?

Barbara Bucher: Den grössten Vorteil sehe ich darin, dass mit dem neuen GAV geklärt ist, was alles zur Arbeitszeit gehört. Was die Abrechnung vereinfacht und es seit einem halben Jahr nun diesbezüglich kaum mehr Diskussionen mit der Personalabteilung gibt.

Wie wirken sich die neuen Regelungen auf Ihre persönlichen Arbeitsbedingungen aus?

Barbara Bucher: Mein Aufwand für die Administration ist kleiner geworden. Ich muss Ende Monat nicht mehr mühsam Abrechnungen erstellen. Das ist ein Gewinn.

Welche Regelungen sind für Sie die Wichtigsten, für Ihren Gesundheitsschutz und Ihre Vorsorge?

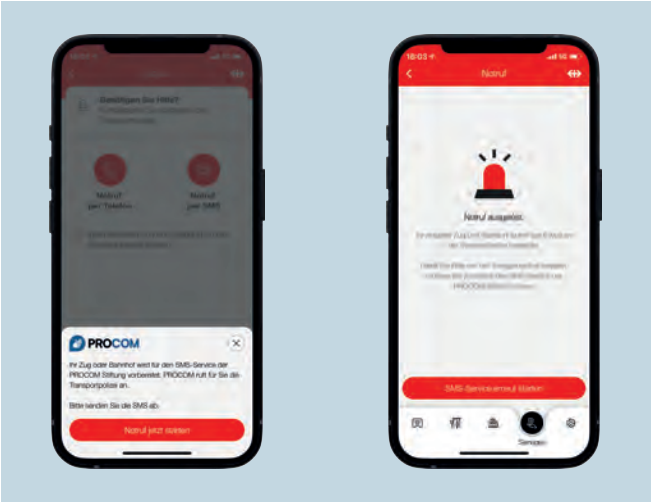
Barbara Bucher: Dank dem unbefristeten Arbeitsverhältnis und dem GAV erhalte ich Sicherheit – auch in Bezug auf meine Sozialleistungen und Vorsorge. Das wirkt sehr entlastend, denn auch Sitzungen und Weiterbildungen gehören neu zur Arbeitszeit.
Die Einsätze werden stundenweise und nach Bedarf festgelegt. Ich kann frei entscheiden, bei welchen Einsätzen ich mich zur Verfügung stellen möchte. Allerdings bin ich auch selbst für meine Belastung verantwortlich.Kurz gesagt: Der GAV bringt Ordnung, Fairness und Vertrauen – und damit einen echten Mehrwert für alle.

Barbara Bucher
Leiterin Gebärdensprachdienst bei PROCOM

SBB-Notrufknopf für gehörlose und schwerhörige Menschen dank PROCOM

Jeder hat es schon einmal erlebt – eine beklemmende Situation im Zug. Jemand wird angeschrien oder bedroht. Helfen birgt grosses Risiko, aber fliehen möch e man auch nicht. Was tun, ausser machtlos herumstehen? Hörende Menschen rufen die gut sichtbare Notrufnummer an. Was machen die gehörlosen und schwerhörigen Menschen?

Im Herbst 2024 hat die SBB in Zusammenarbeit mit PROCOM einen bedeutenden Schritt in Richtung Inklusion gemacht: Neu können gehörlose und schwerhörige Menschen, die während ihrer Zugreise einen Notfall erleben, diesen eigenständig und barrierefrei melden. Notruf in Zügen jetzt auch für gehörlose Menschen möglich – dank PROCOM



Auszüge aus der SBB-App

5 Erfolgreich durch Transformation

Das Jahr 2024 war für PROCOM geprägt von einer tiefgreifenden digitalen Transformation – mit spürbaren Auswirkungen auf unsere Reichweite, Sichtbarkeit und den Alltag gehörloser und schwerhöriger Menschen in der Schweiz.

Mit der Lancierung von myPROCOM und dem Ausbau des Online-Dolmetschens haben wir zwei zentrale digitale Grossprojekte umgesetzt. Dabei haben wir nicht nur unsere Dienstleistungen modernisiert, sondern auch die Selbstbestimmung und Mobilität unserer Nutzer gestärkt. Heute können gehörlose und schwerhörige Menschen fl xibler kommunizieren, Dolmetschdienste ortsunabhängig nutzen und sich digital vernetzen – sei es im Berufsleben, in der Ausbildung oder im Alltag.

Transformation bedeutet für uns nicht nur Technologie – sondern Teilhabe.

Gleichzeitig ist PROCOM selbst sichtbarer geworden: als Organisation, die mit der Zeit geht, Innovationen verantwortungsvoll umsetzt und Barrieren aktiv abbaut.

Dieser Wandel war nur möglich durch das Vertrauen unserer Partner, die Offenheit unserer Nutzer und das grosse Engagement unserer Mitarbeitenden und Dolmetscherinnen.

Transformation ist kein einmaliges Ereignis, sondern ein fortlaufender Prozess.

Wir bleiben dran – für mehr Sichtbarkeit, mehr Inklusion und eine Gesellschaft, in der Verständigung für alle möglich ist.

Digitaler Wandel, vertraute Konstante – die Text-Vermittlung im Einsatz, 24/7

Ja, die Digitalisierung hat bei PROCOM Einzug gehalten. Doch die Text-Vermittlung, der erste Service der PROCOM seit der Gründung – ist nach wie vor unverzichtbar. Wussten Sie, dass die Text-Vermittlung rund um die Uhr erreichbar ist? Auch spätabends, nachts, am Wochenende oder an Neujahr!

Interview mit dem Leiter Text-Vermittlung, Thomas Lutz

Was macht die Text-Vermittlung eigentlich – und warum ist sie für viele gehörlose und schwerhörige Menschen so wichtig?

Thomas Lutz: Unser Team ist rund um die Uhr da, wenn es zählt – sei es per Live-Chat in Deutsch, Französisch oder Italienisch, per SMS oder mit diskreter Unterstützung in Notfallsituationen. Gerade für schwerhörige Menschen, die nicht gebärdensprachlich orientiert sind, ist die schriftliche Kommunikation oft der einzige Weg, um telefonieren zu können. Wir bieten ihnen diesen Zugang – sicher, vertraulich und unkompliziert.

In welchen Situationen kommen Sie besonders kurzfristig zum Einsatz?

Thomas Lutz: Wir werden oft sehr spontan gebraucht – zum Beispiel, wenn bei einem Spitaleintritt oder einem Polizeieinsatz ein Notfall-Dolmetscher benötigt wird. Dann reagieren wir sofort, koordinieren die richtigen Personen und sorgen dafür, dass niemand alleingelassen wird. Unsere Arbeit läuft dabei meist im Hintergrund ab, aber sie macht einen grossen Unterschied.

Die Text-Vermittlung ist auch an anderer Stelle aktiv – was gehört sonst noch zu Ihren Aufgaben?

Thomas Lutz: Wir kümmern uns auch darum, dass die Teletextseiten 771 und 772 des SRF und RTS stets aktuell sind – mit Hinweisen auf Gottesdienste in Gebärdensprache, weiteren inklusiven Angeboten wie Mittagstische für Gehörlose oder Sendungen mit Gebärdensprach-Verdolmetschung im Fernsehen. Kurz gesagt: Wir sind eine stille, aber tragende Säule von PROCOM – kompetent, ruhig und immer erreichbar.

Mehr Sichtbarkeit

Sichtbarkeit ist keine Eitelkeit – sie ist die Voraussetzung für Wirkung.

Nur wer wahrgenommen wird, kann gehört, gebucht und auch unterstützt werden. Deshalb haben wir 2024 weiter gezielt an unserer Kommunikation gearbeitet – intern und extern. Mit dem Resultat, dass das Profil und die Sicht arkeit der Stiftung PROCOM und ihren Dienstleistungen deutlich gestärkt und geschärft wurden. Auf verschiedenen Kanälen schaffen wir mit klaren Botschaften Aufmerksamkeit für unser zentrales Anliegen: Inklusion und Perspektiven für gehörlose und schwerhörige Menschen dank professioneller Dolmetschdienstleistungen.

Externer Newsletter: Sichtbarkeit und Wirkung im Fokus

Seit 2023 verfolgt PROCOM das Ziel, regelmässig über Entwicklungen, Angebote und Grundhaltungen im Bereich der Gebärdensprachverdolmetschung zu informieren. Der Newsletter richtet sich an Kunden, Partnerorganisationen, öffentliche Stellen und weitere Interessierte aus dem Umfeld der Inklusion und Barrierefreiheit.

Im Jahr 2024 wurde der Newsletter viermal versendet – mit einer stetig wachsenden Abonnentenzahl. Besonders hohe Aufmerksamkeit erzielten Beiträge zum neuen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) sowie zur inklusiven Veranstaltungsreihe «Türe auf für gehörlose und schwerhörige Pensionierte».

Die durchschnittliche Öffnungsrate unseres Newsletters liegt regelmässig über 50%, was ein sagenhafter Wert ist und deutlich über dem Schnitt der Stiftungen im Inklusions-Umfeld liegt. Auch das positive Feedback aus dem Leserkreis zeigt, dass die Inhalte relevant, aktuell und praxisnah empfunden werden – was unser Ziel ist.

Durch den externen Newsletter konnte PROCOM ihre Sichtbarkeit im Bereich der barrierefreien Kommunikation weiter stärken und sich als engagierte und zuverlässige Akteurin im sozialen Sektor positionieren. Für 2025 ist geplant, das Format gezielt weiterzuentwickeln – unter anderem mit thematischen Schwerpunkten, Kurzinterviews und einem Fokus auf Kundenerfahrungen.

Wir freuen uns, wenn auch Sie auf dem neusten Stand bleiben wollen und jetzt unseren Newsletter abonnieren!

Zur Newsletter-Anmeldung:

https://procom.ch/de/kontakt/newsletter/

Ausbau der Social-Media-Kanäle – Masse und Klasse

Im Jahr 2024 haben unsere Social-Media-Kanäle so richtig Fahrt aufgenommen. Dabei war uns besonders wichtig, dass unsere Followerzahl nicht einfach nur wächst, sondern dass wir eine interaktive Community pfle en. Wir wollten zusätzliche Kanäle schaffen, mit denen wir mit gehörlosen und schwerhörigen Menschen in den Austausch kommen und bleiben. Das ist uns gelungen, wie die Resultate zeigen.

LinkedIn – Sichtbarkeit mit Wirkung

Der LinkedIn-Kanal von PROCOM hat sich 2024 als wirksames Instrument der externen Kommunikation etabliert. Ziel ist es, Einblicke in die Arbeit von PROCOM zu geben, Haltung zu zeigen und den Austausch mit Kunden, Partnern und Fachpersonen zu fördern.

Wachstum und Reichweite:

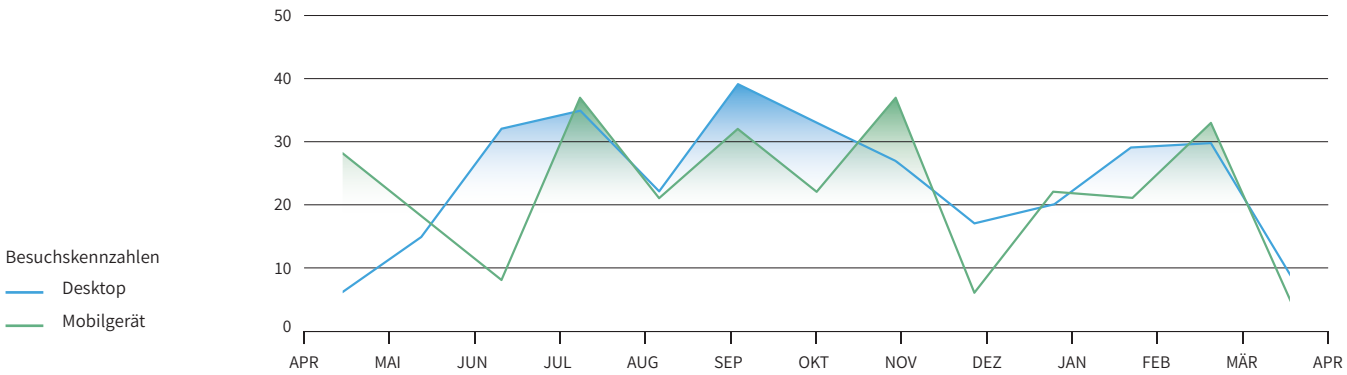
Die Zahl der Follower stieg letztes Jahr um satte 38% auf über 600 Personen. Besonders hohe Reichweite erzielten Posts zu inklusiven Projekten, zum neuen GAV oder persönlichen Porträts – mit bis zu 5 400 Impressionen pro Beitrag.

Strategische Wirkung:

LinkedIn macht PROCOM sichtbarer – auch über die Community hinaus. Rückmeldungen und Kontaktaufnahmen aus Bildung, Verwaltung und Stiftungswesen zeigen: Die Inhalte treffen den Nerv der Zeit und stärken die Positionierung als kompetente und engagierte Partnerin.

Ausblick 2025:

Geplant sind eine noch gezieltere Themenplanung und kurze Videoformate. Das Ziel bleibt: Nähe zeigen. Haltung vermitteln. Wir wollen Wellen schlagen.



Facebook – Nähe zur Community

Facebook bleibt für PROCOM auch 2024 ein zentraler Kanal, um mit der Community in Kontakt zu bleiben – besonders mit gehörlosen und schwerhörigen Menschen, ihren Angehörigen sowie mit interessierten Fachpersonen und Unterstützer.

Reichweite und Interaktion:

Auf Facebook konnten wir die Interaktionen mit unseren Inhalten fulminant steigern. Besonders erfolgreich waren Posts zu Veranstaltungen wie «Türe auf für gehörlose und schwerhörige Pensionierte», Erfahrungsberichten aus dem Dolmetschalltag und Hinweisen zu barrierefreien Angeboten. Die Interaktionsrate lag im Durchschnitt bei 7.4%.

Zielgruppennähe und Barrierefreiheit:

Facebook bietet durch Bilder, einfache Sprache und Videos in Gebärdensprache ideale Voraussetzungen, um inklusiv zu kommunizieren. Die Kommentare und Reaktionen zeigen: Die Inhalte kommen an – und werden gern weiterempfohlen.

Ausblick 2025:

Der Fokus bleibt auf barrierefreier, lebensnaher Kommunikation: mehr Gebärdensprachvideos, mehr Community-Stimmen und mehr Inhalte, die teilen, erklären und verbinden.

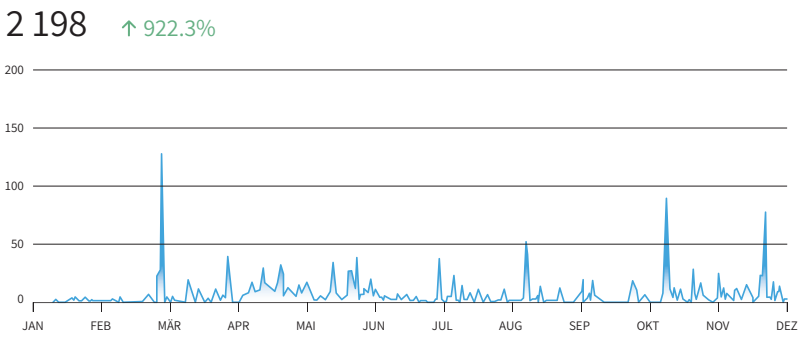


Abbildung 1: Interaktionen auf Facebook im Jahr 2024

Instagram – dynamische Weiterentwicklung

Auch auf Instagram zeigt sich ein erfreuliches Bild: Seit dem ersten Beitrag im Oktober 2023 hat sich das Profil dynamisch entwic elt.

Im April 2024 konnten wir erstmals 500 Follower verzeichnen. Der Account ist lebendig, wird von der Community aktiv wahrgenommen und dient als verbindendes Element im Austausch mit unserem Umfeld.

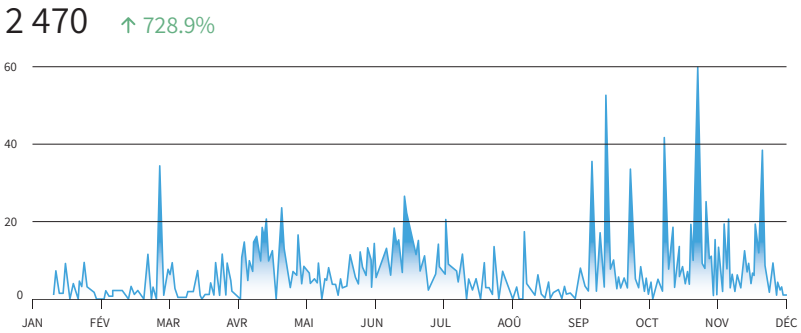


Figure 2 : Nombre de visites de profil sur In tagram en 2024

Bleiben Sie dran, wenn es um Inklusion, Sprache und Begegnungen geht – folgen Sie PROCOM auf Instagram, Facebook und LinkedIn!

Präsenz vor Ort

Kommunikation ist mehr als Worte. Sie lebt vom Austausch, gegenseitigem Interesse und vom gemeinsamen Raum. Deshalb ist es PROCOM wichtig, nicht nur digital, sondern auch persönlich vor Ort zu wirken – dort, wo Menschen sich begegnen, Fragen stellen, Erfahrungen teilen und Wissen und Vertrauen entsteht.

Im Jahr 2024 haben wir diesen Grundsatz bewusst gelebt: mit eigenen Veranstaltungen, thematischen Vortragsreihen und Beteiligung an regionalen Anlässen. Ob im Schulzimmer, im Hörsaal, in der Verwaltung oder am runden Tisch – überall, wo Barrieren sichtbar werden, wollen wir ansprechbar sein.
Denn nur so lassen sich nachhaltige Lösungen entwickeln – gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden.

Unsere Veranstaltungsformate verfolgen dabei ein klares Ziel: informieren, inspirieren und ins Gespräch kommen. Wir zeigen auf, was Dolmetschdienste leisten können, wo sie an Grenzen stossen – und welche Wege es braucht, um echte Teilhabe zu ermöglichen.

Jede Begegnung ist für uns eine Schleife im besten Sinn: eine Verbindung, die sich schliesst und gleichzeitig offen bleibt für Neues. Für Rückmeldungen, Perspektiven, Ideen. Und genau das macht persönliche Präsenz für uns so wertvoll.

Nachfolgend einige Berichte.

«Tag der offenen Tür» in Olten, Lausanne und Lugano»

Einer für alle, alle für einen. Zum ersten Mal hat PROCOM am 23. September 2024, dem Internationalen Tag der Gebärdensprachen, an allen drei Standorten – Olten, Lausanne und Lugano – gleichzeitig einen Tag der offenen Tür durchgeführt.

Das Ziel: Menschen zusammenbringen, Einblicke geben und Verständnis fördern – über Sprach- und Kulturgrenzen hinweg.
Die Türen standen offen für Kunden, Dolmetscherinnen, Partnerorganisationen, Angehörige und Interessierte.

Die Vielfalt der Rückmeldungen zeigt:
Der Austausch in entspannter Atmosphäre ist wertvoll – für das Verständnis der Gebärdensprache ebenso wie für die Bekanntheit und das gegenseitige Vertrauen.

Der «Tag der offenen Tür» war damit mehr als nur ein Anlass – er war ein starkes Zeichen für gelebte Inklusion und echte Nähe.
Ein Format, das nach Wiederholung ruft.

Vortragsreihe «TÜRE AUF für gehörlose Pensionierte»

Türe auf für gehörlose Pensionierte in Zürich Oerlikon

Viele Türen sind für gehörlose und schwerhörige Menschen nach wie vor verschlossen – besonders im Alter. Arztgespräche, Kulturveranstaltungen, Kurse oder digitale Angebote bleiben oft unerreichbar, weil der Zugang zur Kommunikation fehlt. Genau hier setzt unsere neue Vortragsreihe «TÜRE AUF für pensionierte hörbehinderte Menschen» an.

Seit 2024 ist unser Geschäftsführer Roman Probst für PROCOM mit diesem Format unterwegs – und referierte bisher in Zürich, Bern, St. Gallen, Sargans und Basel. Weitere Veranstaltungen werden 2025 in Schaffhausen, Weinfelden und Luzern durchgeführt. Überall herrschte grosses Interesse, bewegende Rückmeldungen – und der Wunsch nach mehr.

Im Zentrum stehen die barrierefreien Angebote von PROCOM, wie der 24h-Notfalldienst oder Dolmetschdienste für Arzt- und Spitalbesuche, sowie myPROCOM und Text-Vermittlung. Viele dieser Leistungen sind für gehörlose und schwerhörige Menschen kostenlos – das war bis zu den Vorträgen häufig unbe annt und löste spürbare Erleichterung aus. Gleichzeitig hören wir aufmerksam zu: Was brauchen ältere gehörlose Menschen wirklich? Welche Hürden erleben sie im Alltag? Welche Unterstützung wünschen sie sich? Die Veranstaltungen schaffen Raum für persönliche Gespräche – in Gebärdensprache, in Ruhe und mit Respekt.

Unser Ziel ist klar: Wir wollen Türen öffnen. Für mehr Teilhabe, mehr Selbstbestimmung – und ein Leben im Alter, das nicht still bleibt. Die Veranstaltungsreihe trifft den Puls der Zeit: Die grosse Nachfrage zeigt, wie wichtig diese Präsenzveranstaltungen sind – sie verhelfen pensionierten gehörlosen Menschen zu einer gleichberechtigten gesellschaftlichen Teilhabe.

Wir danken herzlich der Max Bircher Stiftung und Rudolf Byland, die das Projekt ideell und finanziell ermöglichen

Referate zum Webcockpit

Warum ist das Webcockpit für berufstätige Gehörlose Menschen so wertvoll, und wie funktioniert es? 2024 haben wir auch zum Thema Webcockpit mit einer eigenen Vortragsreihe begonnen. Das Interesse war gross – und es entwickelte sich jeweils ein lebendiger Austausch zwischen gehörlosen und schwerhörigen Teilnehmenden unterschiedlichsten Alters. Viele nutzten die Gelegenheit, um das Webcockpit gleich selbst auszuprobieren, Fragen zu stellen und eigene Anwendungswünsche einzubringen.

Die Rückmeldungen zeigen deutlich:
Die digitale Selbstverwaltung von Dolmetschbuchungen oder die Übersicht über Einsätze, wird als wertvolle Erleichterung im Alltag empfunden. Besonders geschätzt wurden die einfache Bedienung des Webcockpits, die barrierefreie Gestaltung und die Möglichkeit, unabhängig zu agieren.

Kurz: Die Präsenz von PROCOM wird sehr geschätzt – vor Ort wie digital – und wir freuen uns, dass wir diese 2025 weiterführen und ausbauen können.

Unsere Kundinnen und Kunden im Fokus

Seit 2023 fragt PROCOM regelmässig nach: Wie zufrieden ist unsere Kundschaft mit unseren Dienstleistungen?

Seit 2023 haben die Besteller und Leistungsempfänger nach jedem Dolmetscheinsatz die Möglichkeit, im Auftragsrapport eine anonyme Bewertung abzugeben. Im Jahr 2024 sind so insgesamt 130 Rückmeldungen eingegangen – eine Zahl, die uns erlaubt, positive Rückschlüsse zur erbrachten Dienstleistungsqualität zu ziehen.

Gefragt wurde unter anderem:

- Wie klar und verständlich war unser Angebot?
- Wie einfach war der Bestellablauf?
- Wie gut erreichbar war PROCOM?
- Wie angenehm war die Zusammenarbeit?
- Wurde der Einsatz schnell und zuverlässig organisiert?

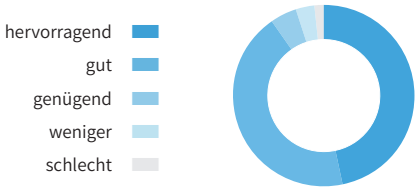
Das Resultat spricht für sich: 96% aller Bewertungen fallen «gut» oder «sehr gut» aus. Besonders häufig he vorgehoben wurden unsere Verlässlichkeit, die professionelle Abwicklung und die hohe Qualität der Dolmetschleistungen.

Wir danken herzlich für dieses Vertrauen und die offenen Rückmeldungen. Sie bestätigen unseren Kurs – und motivieren uns, auch in Zukunft nah an den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden zu bleiben. Denn: Zufriedenheit entsteht dort, wo Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden.

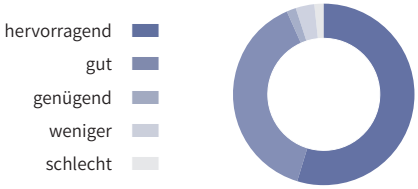
RESULTATE BESTELLER GESAMT FÜR 2024
(62 Formulare ausgefüllt)

Wie klar und verständlich war unser Angebot?

Wie haben Sie den Bestellablauf erlebt?



Wie schnell und erreichbar waren wir für Sie?



Wie angenehm war die Zusammenarbeit?

Haben wir den Dolmetscheinsatz genügend schnell organisiert?

RESULTATE EMPFÄNGER GESAMT
(68 Formulare ausgefüllt)

Wie zufrieden sind Sie mit unserer Dolmetschleistung?

Wie wertvoll war für Sie die Dolmetscherin oder der Dolmetscher?

Wie angenehm war die Zusammenarbeit?

Haben wir den Dolmetscheinsatz genügend schnell organisiert?

Deutlich weniger Absagen – ein gemeinsamer Erfolg

Ende 2023 wurde im Rahmen der Kampagne «Verstreute Dolmetscheinsätze» öffentlich die Verfügbarkeit von Gebärdensprachdolmetscherinnen bei PROCOM kritisiert. Die Zahl der durch PROCOM abgesagten Einsätze sei zu hoch, so diese Einschätzung. Die Forderung war, dass mehr Ressourcen für Einsätze im Alltag – etwa im Spital oder am Arbeitsplatz – bereitgestellt werden sollten. Diese Diskussion war berechtigt und wichtig – und wurde zum Auslöser für einen konstruktiven Dialog.

Am 31. Januar 2024 trafen sich deshalb Vertreterinnen und Vertreter von PROCOM, der HfH, des SGB-FSS, sowie interessierte gehörlose Personen zu einem ersten Runden Tisch. Ziel war es, Herausforderungen offen zu benennen, Hintergründe zu klären und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. Zehn Monate später, am 15. November 2024, wurde Bilanz gezogen – mit erfreulichen Ergebnissen: Die Quote der abgesagten Einsätze konnte deutlich gesenkt werden. Rolf Lanicca fasste es so zusammen: «Es ist sehr erfreulich, wie sich PROCOM entwickelt hat. Es gibt viel weniger Absagen als vor einem Jahr. Man sieht: Die Massnahmen greifen. Weiter so!»

Zu den wirksamen Schritten zählen unter anderem:

- der gezielte Ausbau des Online-Dolmetschens
- bessere Organisation des Auftragsmanagements
- eine Kapazitätserhöhung durch Dolmetscherinnen. Einige Dolmetscherinnen haben sogar ihr zweites berufliches tandbein aufgegeben, um sich voll auf PROCOM zu konzentrieren. Dieser Schritt bedeutet mehr Verfügbarkeit – und ein klares Zeichen des Vertrauens in PROCOM als Arbeitgeberin.

Die positive Entwicklung zeigte sich auch im Rückgang der Nachfrage nach weiteren Treffen: Zum Folgetreffen im November meldeten sich nur vier gehörlose Personen an. Das Thema, welches zu Beginn des Jahres viele beschäftigte , hatte deutlich an Dringlichkeit verloren – ein gutes Zeichen.

Gemeinsam mit allen Beteiligten – SGB-FSS, HfH, bgdü und Rolf Lanicca – wurde deshalb entschieden, das Format des Runden Tisches in dieser Form abzuschliessen. Der Dialog hat gewirkt, das Ziel wurde erreicht. Und dennoch gilt: Wir bleiben im Gespräch.

PROCOM dankt allen, die sich mit Engagement, Offenheit und kritischem Blick eingebracht haben. Dieser gemeinsame Weg hat nicht nur zu besseren Abläufen geführt – sondern auch zu mehr Vertrauen.

Ein starkes Zeichen: Neuer Vertrag mit dem SRG

(v. l. n. r)
Severine Schori-Vogt,
Leiterin Entwicklung
und Angebot SRG
Roman Probst
Vorsitzender der Geschäfts-
leitung

In einem wirtschaftlich angespannten Umfeld, das auch vor öffentlichen Institutionen nicht Halt macht, ist es PROCOM gelungen, einen neuen Vertrag mit der SRG abzuschliessen. Trotz anhaltendem Spardruck bekennt sich SRG weiterhin klar zur barrierefreien Kommunikation – und damit auch zur Zusammenarbeit mit PROCOM.

Der Vertrag sichert die Dolmetschleistungen in Gebärdensprache für ausgewählte Sendungen im öffentlichen Fernsehen – ein Angebot, das vielen gehörlosen und schwerhörigen Menschen in der Schweiz wichtige politische, gesellschaftliche und kulturelle Inhalte zugänglich macht.

Dass dieser Vertrag trotz Sparmassnahmen erneuert wurde, ist nicht selbstverständlich. Es zeigt, dass Qualität, Verlässlichkeit und langjährige Zusammenarbeit auch in schwierigen Zeiten zählen. Und es zeigt, dass die Bedürfnisse der Gebärdensprachgemeinschaft ernstgenommen werden.

PROCOM ist stolz, Teil dieses wichtigen Angebots zu sein. Wir verstehen den Vertragsabschluss nicht nur als Erfolg für unsere Organisation, sondern vor allem als Erfolg für die barrierefreie Information in der Schweiz.

Für 2025 ist es unser Ziel, diese Zusammenarbeit weiter zu stärken – mit neuen Impulsen, innovativen Ansätzen und dem unermüdlichen Engagement unserer Dolmetschenden.

Barrierefreie Telefonie: Zusammenarbeit mit Swisscom verlängert

Im Rahmen ihres gesetzlichen Grundversorgungsauftrags ermöglicht Swisscom gehörlosen und schwerhörigen Menschen den Zugang zu Telefondiensten – PROCOM stellt dafür die Gebärdensprachdolmetschleistungen via Videotelefonie (VideoCom) und Text-Vermittlung bereit.

2024 wurde die erfolgreiche Zusammenarbeit unbefristet verlängert – ein klares Bekenntnis zur barrierefreien Kommunikation zwischen gehörlosen und hörenden Menschen in der Schweiz.

Die Partnerschaft zeigt: Swisscom übernimmt Verantwortung für Inklusion, PROCOM sorgt für Qualität in der Umsetzung – für eine Schweiz, in der alle kommunizieren können.

(v. l. n. r)
Valon Bajrami
Partner Manager, Swisscom (Schweiz) AG
Roman Probst
Vorsitzender der Geschäftsleitung

Miteinander wachsen – Team & Kultur bei PROCOM

2024 war für PROCOM das Jahr technischer und organisatorischer Entwicklungen: Neue digitale Prozesse, wachsende Kundennachfrage und sich verändernde Arbeitsformen stellten das Team vor neue Aufgaben. Die Entwicklungen haben aber auch Raum geschaffen für mehr Zusammenhalt und Weiterentwicklungen im Team.

Das Team ist gewachsen, nicht nur in Zahlen, sondern vor allem im Miteinander. Neue Kolleginnen und Kollegen aus unterschiedlichen Sprachregionen und Hintergründen haben frische Perspektiven eingebracht. Gleichzeitig konnten wir auf die Erfahrung und Stabilität langjähriger Mitarbeitenden zählen. Diese Mischung macht uns stark.

Gezielte interne Weiterbildungen, Austauschtreffen über Standorte hinweg und die gemeinsame Arbeit an der myPROCOM-Plattform haben dazu beigetragen, das Verständnis füreinander und die Verbundenheit mit der Stiftungsvision zu stärken. Auch neue Rituale, von digitalen Kaffeepausen bis zu gemeinsamen Mitarbeiter-Anlässen, haben ihren Platz gefunden.

Besonders spürbar war der Wandel in der Führungskultur: transparenter, zugewandter, mutiger. Verantwortung wurde vermehrt geteilt, Ideen aufgenommen, Mitgestaltung gefördert. Die Rückmeldungen aus dem Team zeigen: Das wird gesehen – und geschätzt.

Wir wissen: Eine starke Unternehmenskultur entsteht nicht über Nacht. Aber 2024 hat gezeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Gemeinsam, Schritt für Schritt.

Weiterentwicklungen für Mitarbeitende

Neben der Finanzierung von fachspezifische Weiterbildungskursen für unsere Mitarbeitenden, haben wir im Rahmen der Reorganisation eine softwarebasierte Erfassung von Lohn- und Stundenwesen implementiert. So haben wir für unsere Mitarbeitenden eine bisher zeitintensive und ineffizien e Arbeitsweise aufgelöst. Nebst dem Effizien gewinn ist die bisher als «lästig empfundene Excel Administrationsarbeit» auch für unsere Mitarbeitenden Geschichte.

Konsequente Qualitätsorientierung: Einführung eines Quality Management System (QMS)

Qualität heisst für uns, «Anforderungen und Erwartungen unserer Austausch- und Anspruchsgruppen an unsere Dienstleistungen» tagtäglich bestmöglich zu erfüllen. Wir wollen unsere Kunden und Partner begeistern. Deshalb bereiten wir uns ab diesem Jahr auf eine zukünftige Zertifizierun des NPO-Management-Excellence Labels vor. Dies mit der Einführung eines Quality Management Systems.

Regelmässige interne Kommunikation

Nur informierte Arbeitnehmende können gute Arbeitnehmende sein, das ist unsere Überzeugung. Wir informieren unsere Mitarbeitenden einmal im Monat transparent und ausführlich über die aktuellen Entwicklungen aus allen Abteilungen. Darin haben alle Abteilungsleitenden die Möglichkeit, News aus ihrem Team kundzutun. Der Newsletter wird immer in allen drei Landessprachen unterbreitet, damit auch über die Sprachgrenzen hinweg bekannt ist, was die Arbeitskolleginnen und -kollegen tun.
Ein Instrument, welches wir auch im 2025 mit Überzeugung fortführen.

Interview mit Gianni Ceresa

Über zwei Jahrzehnte lang war Gianni Ceresa fester Bestandteil der Stiftung PROCOM – als Gebärdensprachdolmetscher und vertrautes Gesicht für viele unserer Klientinnen und Klienten. Nun ist er in den Ruhestand getreten. Im Interview blickt er zurück.

Was bleibt für Sie nach über zwei Jahrzehnten bei PROCOM besonders in Erinnerung?

Gianni Ceresa: Am stärksten bleiben mir die Menschen in Erinnerung – die Klientinnen und Klienten, die Kolleginnen und Kollegen. Die vielen persönlichen Begegnungen und das Vertrauen, das mir entgegengebracht wurde, haben mich sehr berührt. Auch die Entwicklung von PROCOM mitzuerleben, war spannend und bereichernd: vom kleinen, familiären Team hin zu einer professionellen Organisation mit viel Gestaltungskraft.

2024 war für PROCOM ein Jahr des Wandels und Wachstums. Wie haben Sie persönlich die Veränderungen in der Teamkultur und in der Zusammenarbeit erlebt?

Gianni Ceresa: Ich habe die Veränderungen in der Teamkultur als sehr lebendig und positiv erlebt. Es war deutlich zu spüren, dass sich etwas bewegt – nicht nur auf organisatorischer Ebene, sondern auch im Miteinander. Der Zusammenhalt im Team ist gewachsen, viele Mitarbeitende haben begonnen, sich aktiver einzubringen und Verantwortung zu übernehmen. Diese neue Offenheit, gemeinsam Lösungen zu finden, h t der Zusammenarbeit eine neue Qualität verliehen. Auch wenn nicht alles von Anfang an rund lief, war der Wille spürbar, gemeinsam vorwärtszukommen – und das hat motiviert.

Welche Offenheit meinst du – hast du Beispiele?

Gianni Ceresa: Zum Beispiel in der Kommunikation, die für mich zentral ist – vom Kleinen bis zum Grossen. Zum Beispiel in der Dispo, die in einer Sandwichposition zwischen Kundschaft und Dolmetschende sind und die Abläufe entscheidend mitprägen.

Aber auch im grossen Ganzen hat sich viel bewegt. Mit viel Freude habe ich den internen Newsletter gelesen – und ebenso den externen. Es ist schön zu sehen, wie lebendig und transparent PROCOM heute kommuniziert. Man spürt: Die Organisation ist wach, aktiv und auf einem guten Weg. Diese neue Kommunikationskultur zeigt, dass sich wirklich etwas verändert hat – und dass alle mitgenommen werden. Man hatte fast das Gefühl, PROCOM sei aus einem Dornröschenschlaf erwacht. Das schafft Vertrauen, stärkt den Teamgeist – und wirkt sich spürbar positiv auf unsere Kundinnen und Kunden aus.

Wenn du auf deine Zeit als Dolmetscher zurückblickst: Wie wichtig waren für dich Austausch, Feedback und Wertschätzung im Teamalltag?

Gianni Ceresa: Austausch, Feedback und Wertschätzung waren für mich als Dolmetscher sehr wichtig – gerade im Hinblick auf die persönliche Weiterentwicklung. Der offene Dialog im Team und das gemeinsame Refle tieren haben meinen Berufsalltag bereichert. Oft war der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen sehr wertvoll. Besonders in den letzten zwei Jahren ist spürbar mehr in Sachen interner Weiterbildung gelaufen. PROCOM hat gezielt Angebote entwickelt, die uns fachlich und menschlich weitergebracht haben.

Lieber Gianni – danke für das Gespräch.
Wir wünschen dir in deinem wohlverdienten Ruhestand viel Spass.

Fundraising im Jahr 2024
Ein starker Anfang – und eine Investition in Inklusion

2023/2024 war für PROCOM ein Startpunkt im Fundraising: Erstmals haben wir dies aufgebaut, neue Spendergruppen angesprochen, erste Förderbeiträge erhalten und wichtige Partnerschaften geknüpft. Der Anfang ist gemacht – und zeigt: Das Interesse an unserer Arbeit ist da. Die Unterstützung auch.

Doch eines ist ebenso klar: Inklusion finanziert sich nicht von selbst. Und sie rechnet sich nicht immer. Viele unserer Angebote – wie etwa Dolmetscheinsätze in Spitälern, bei Ärzten oder im Bildungsbereich – sind gesellschaftlich unverzichtbar, aber meist nicht kostendeckend. Auch Innovation, wie der Ausbau von Online-Dolmetschlösungen oder neue Angebote für ältere gehörlose Menschen, braucht Zeit, Mut – und zusätzliche Mittel.

Unser erstes aktives Jahr im Fundraising war zwar erfolgreich, und damit wurde vieles möglich gemacht. Aber: Der Bedarf bleibt gross. Unsere Vision – eine Gesellschaft, in der barrierefreie Kommunikation selbstverständlich ist – braucht langfristige Finanzierung und Menschen, die sie mittragen.

Fundraising ist für uns nicht nur eine Notwendigkeit, sondern eine Investition in die Zukunft. In die Hilfe zur Selbsthilfe. Es schafft Freiräume, verstärkt unsere Wirkung und gibt unserer Stiftung die Kraft, dorthin zu gehen, wo der Bedarf am grössten ist – auch wenn sich das nicht immer «rechnet».

Unser herzlicher Dank gilt allen, die diesen Weg mit uns gehen – mit Spenden, mit Vertrauen, mit Überzeugung. Denn: Inklusion ist eine Gemeinschaftsaufgabe.

Helfen auch Sie mit, Barrieren abzubauen. Ihre Spende wirkt – direkt, konkret und nachhaltig: www.procom.ch/spenden

Ein herzliches Dankeschön!

Wir danken allen, die im Jahr 2024 unsere Arbeit ermöglicht haben. Sie haben uns mehr als Geld gegeben. Sie haben uns Vertrauen geschenkt, Verantwortung übernommen und echte Veränderung möglich gemacht.

Ob klein oder gross, einmalig oder regelmässig: Jeder Beitrag hilft, mehr Chancengleichheit, Teilhabe und Perspektiven für Menschen mit einer Hörbehinderung zu schaffen.

Förderbeiträge ab 1 000 CHF

Die Stiftung PROCOM bedankt sich herzlich bei folgenden Institutionen für Ihre Unterstützung:

- Ernst Göhner Stiftung
- Geschwister Albert & Ida Beer Stiftung
- Ingeborg Dénes-Muhr Stiftung
- Max Bircher Stiftung
- MBF Foundation
- Otto Gamma-Stiftung
- Philipp und Henny Bender Stiftung
- Roches-Utiger Stiftung
- Rudolf Byland
- Swisslos-Fonds Kanton Aargau
- Swisslos-Fonds Kanton Basel-Stadt
- Swisslos-Fonds Kanton Schwyz
- Swisslos Fonds, Kanton Solothurn
- Swisslos-Fonds Kanton Tessin
- Swisslos-Fonds Kanton Zug
- Swisslos-Fonds Kanton Zürich
- Swisslos-Fonds Romandie
- Université et Haute école pédagogique de Firbourg

Datenschutz bei PROCOM: Mehr als Pflicht – ein eichen von Respekt

Vertrauen ist die Basis unserer Arbeit. Datenschutz ist ihr Rückgrat.

Ob bei Dolmetscheinsätzen, der Nutzung von myPROCOM oder bei der Video- und Textvermittlung: Unsere Kundinnen und Kunden verlassen sich darauf, dass ihre persönlichen Daten bei uns in besten Händen sind. Und das mit gutem Grund.

2024: Datenschutz weitergedacht

Auch in diesem Jahr haben wir unsere technischen, organisatorischen und rechtlichen Massnahmen weiterentwickelt – konsequent entlang des Datenschutzgesetzes (DSG). Unsere Systeme sind sicher. Unsere Prozesse transparent. Unsere Mitarbeitenden geschult.

Zu unseren Massnahmen gehören:

- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung bei digitalen Kommunikationsdiensten
- Verbindliche Schulungen für alle Mitarbeitenden im Umgang mit sensiblen Daten
- Transparente Datenschutzerklärungen für Kunden und Partner
- Barrierefreie Kommunikation zu Datenschutzthemen in einfacher Sprache

Denn Datenschutz bedeutet für uns nicht nur Compliance – sondern Respekt.

Als gemeinnützige Stiftung mit engem Kundenkontakt tragen wir besondere Verantwortung. Diese nehmen wir ernst: im Alltag, im System und im Detail.

Interview mit dem Datenschutzbeauftragten Fabio Babey

Warum ist Datenschutz heute wichtiger denn je?

Dr. Fabio Babey: Weil unsere Welt immer digitaler wird – und persönliche Daten dadurch verletzlicher. Datenschutz schafft Vertrauen. Und Vertrauen ist die Grundlage jeder guten Zusammenarbeit.

Dr. Fabio Babey
Datenschutzbeauftragter bei PROCOM

Welche Rolle spielt Datenschutz bei neuen Projekten von PROCOM?

Dr. Fabio Babey: Datenschutz ist von Anfang an dabei. Schon in der Konzeptphase prüfen wir, welche Daten verarbeitet werden – und wie wir sie bestmöglich schützen können. So bleibt Datenschutz kein Nachtrag, sondern ein Fundament.

Welche Massnahmen plant PROCOM im Bereich Datenschutz für 2025?

Dr. Fabio Babey: Wir arbeiten an noch benutzerfreundlicheren Informationen in einfacher Sprache, wollen interne Abläufe weiter automatisieren – und die Sicherheit mobiler Anwendungen weiter erhöhen. Datenschutz bleibt bei PROCOM dynamisch und in Bewegung.

2023

Jahresrechnung 2024

Bilanz per 31.12.2024

AKTIVEN	31.12.2024 CHF	Vorjahr CHF
Umlaufvermögen		
Flüssige Mittel	1 615 507.05	2 975 866.38
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1 044 177.89	1 143 015.26
Übrige kurzfristige Forderungen	21 969.70	4 974.45
Aktive Rechnungsabgrenzung	1 787 268.55	1 193 061.23
Total Umlaufvermögen	4 468 923.19	5 316 917.32
Anlagevermögen		
Finanzanlagen	37 049.46	33 221.12
Sachanlagen	193 430.00	138 200.00
Immaterielle Anlagen	270 250.00	296 300.00
Total Anlagevermögen	500 729.46	467 721.12
SUMME AKTIVEN	**4 969 652.65**	**5 784 638.44**

PASSIVEN		
Kurzfristiges Fremdkapital		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	180 993.16	336 491.40
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	1 183 306.00	918 471.32
Rückstellungen	0.00	0.00
Passive Rechnungsabgrenzung	124 900.00	86 685.48
Total kurzfristiges Fremdkapital	1 489 199.16	1 341 648.20
Fondskapital		
Fonds nicht vermittelte IV74-Gelder	0.00	119 989.00
Total Fondskapital	0.00	119 989.00
Organisationskapital		
Stiftungskapital	60 000.00	60 000.00
Gebundenes Kapital	1 767 619.95	2 357 019.95
Freies Kapital	1 652 833.54	1 905 981.29
Total Organisationskapital	3 480 453.49	4 323 001.24
SUMME PASSIVEN	**4 969 652.65**	**5 784 638.44**

Jahresrechnung 2024

Betriebsrechnung per 31.12.2024

	31.12.2024 CHF	Vorjahr CHF
Spendenertrag (freie Verwendung)	486 119.02	33 602.65
Erhaltene Zuwendungen	486 119.02	33 602.65
Ertrag aus BSV-Leistungsaufträgen (Art. 74 IVG)	2 145 100.60	2 100 980.00
Beiträge der öffentlichen Hand	2 145 100.60	2 100 980.00
Ertrag aus individuellen IV-Verfügungen (Art. 9 HVI sowie Art. 16 und 17 IVG)	3 017 004.64	2 706 175.68
Ertrag aus direkt verrechneten Dolmetscheinsätzen	3 417 743.66	3 674 450.51
Ertrag aus Kostenanteilen	227 633.03	50 978.89
Ertrag aus Telefonvermittlungen (Text, Video, SMS)	3 849 124.01	3 730 231.56
Erlösminderungen, Veränderung Delkredere	–118 959.27	137 932.49
Erträge aus erbrachten Leistungen	10 392 546.06	10 299 769.13
TOTAL ERTRÄGE	**13 023 765.68**	**12 434 351.78**
Personalaufwand	–12 134 341.32	–10 854 868.92
Sachaufwand	–1 644 741.94	–1 358 725.37
Abschreibungen auf Sachanlagen	–205 625.36	–103 436.94
Betriebsaufwand	–13 984 708.62	–12 317 031.23
BETRIEBSERGEBNIS	**–960 942.94**	**117 320.55**

Jahresrechnung 2024

Fortsetzung Betriebsrechnung per 31.12.2024

	31.12.2024 CHF	Vorjahr CHF
Finanzaufwand	–1 616.00	–4 658.84
Finanzertrag	22.19	11.10
Finanzergebnis	–1 593.81	–4 647.74
Ausserordentlicher Aufwand	0.00	–13 715.90
Ausserordentliches Ergebnis	0.00	–13 715.90
JAHRESERGEBNIS VOR FONDS-VERÄNDERUNG	**–962 536.75**	**98 956.91**
Zuweisungen an zweckgebundene Fonds	0.00	0.00
Verwendung von zweckgebundenen Fonds	119 989.00	0.00
Total Fondsergebnis	119 989.00	0.00
JAHRESERGEBNIS (VOR VERÄNDERUNG DES ORGANISATIOSKAPITALS)	**–842 547.75**	**98 956.91**
Zuweisungen / Verwendungen		
Neue Projekte	305 400.00	0.00
Dolmetscherdienste	84 000.00	0.00
Erneuerung technische Ausrüstung	200 000.00	0.00
Freies Kapital	253 147.75	–98 956.91
	0	0

Jahresrechnung 2024

Geldflussrechnun per 31.12.2024

	31.12.2024 CHF	Vorjahr CHF
Jahresergebnis vor Organisationskaptial-Veränderung	–842 547.75	98 956.91
Veränderung des Fondskapitals	–119 989.00	0.00
Abschreibung	205 625.36	103 436.94
Rückstellungen – Auflösung/Bildun	0.00	–430 000.00
Forderungen – Zunahme/Abnahme	81 842.12	–150 992.51
Aktive Rechnungsabgrenzung – Zunahme/Abnahme	–594 207.32	1 232 176.86
Verbindlichkeiten aus L. und L. – Abnahme/Zunahme	–155 498.24	17 129.64
Andere kurzfr. Verbindlichkeiten – Zunahme/Abnahme	264 834.68	–206 876.62
Passive Rechnungsabgrenzung – Zunahme/Abnahme	38 214.52	–44 411.67
Geldfluss aus Betriebstätigkeit	–1 121 725.63	619 419.55
Investitionen Sachanlagen	–128 229.44	–119 875.99
Investitionen immaterielle Anlagen	–106 575.92	–134 660.95
Investitionen Finanzanlagen (Kautionen)	–3 828.34	–11.10
Geldfluss aus Investitionstätigkeit	–238 633.70	–254 548.04
ABNAHME/ZUNAHME FLÜSSIGE MITTEL	**–1 360 359.33**	**364 871.51**
Bestand flüssige Mittel am 1 Januar	2 975 866.38	2 610 994.87
Bestand flüssige Mittel am 31 Dezember	1 615 507.05	2 975 866.38
VERÄNDERUNG FLÜSSIGE MITTEL	**–1 360 359.33**	**364 871.51**

Jahresrechnung 2024

Rechnung über die Veränderung des Kapitals per 31.12.2024

Mittel aus Eigenfinanzierun	Anfangs-bestand 1.1.2024	Bildung Zuweisung	Interne Fonds-transfers	Verwendung Aufl sung	Endbestand 31.12.2024
	CHF	CHF	CHF	CHF	CHF
Stiftungskapital	60 000.00				60 000.00
Freies Kapital	1 905 981.29			–253 147.75	1 652 833.54
Erneuerung techn. Ausrüstung	200 000.00			–200 000.00	–
Forschung	236 850.00				236 850.00
Betriebliche Umstrukturierung	170 000.00				170 000.00
Öffentlichkeitsarbeit	92 000.00				92 000.00
Dolmetscherdienste	1 050 490.00			–84 000.00	966 490.00
Neue Projekte	605 400.00			–305 400.00	300 000.00
Arbeitgeber-Beitragsreserve	2 279.95				2 279.95
Total gebundenes Kapital	2 357 019.95	–	–	–589 400.00	1 767 619.95
ORGANISATIONSKAPITAL	**4 323 001.24**	**–**	**–**	**–842 547.75**	**3 480 453.49**
Fondskapital					
Nicht vermittelte IV74-Gelder (Schwankungsfond)	119 989.00			– 119 989.00	–
TOTAL FONDSKAPITAL	**119 989.00**	**–**	**–**	**–119 989.00**	**–**

Der Fonds Dolmetschdienste im Betrag von CHF 1 050 490 wurde neu beurteilt und in der Jahresrechnung vom Fondskapital in das Gebundene Kapital umgegliedert, da es sich um einen selbst auferlegten Zweck gemäss gemäss Swiss GAAP FER 21 handelt. Entsprechend wurde auch das Vorjahr angepasst. Somit betrug das Organisationskapital vor der Umgliederung per 31.12.2023 CHF 3 272 511.24 und das Fondskapital CHF 1 170 479.

Anhang zur Jahresrechnung 2024

Grundsätze des Rechnungswesens und der Rechnungslegung

Grundlagen der Rechnungslegung
Die Rechnungslegung der Stiftung PROCOM erfolgt in Übereinstimmung mit den Fachempfehlungen zur Rechnungslegung Swiss GAAP FER (insbesondere Swiss GAAP FER 21). Sie vermittelt ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage (true and fair view). Zudem entspricht die Jahresrechnung den Bestimmungen des Schweizer Obligationenrechts, der Stiftungsurkunde sowie den Reglementen.

Die Darstellung der Jahresrechnung wurde gegenüber dem Vorjahr wie folgt angepasst: Der Fonds Dolmetschdienste im Betrag von CHF 1 050 490 wurde neu beurteilt und in der Jahresrechnung vom Fondskapital in das Gebundene Kapital umgegliedert, da es sich um einen selbst auferlegten Zweck gemäss Swiss GAAP FER 21 handelt. Entsprechend wurde auch das Vorjahr angepasst.

Bewertungsgrundsätze
Für die Jahresrechnung gilt das Anschaffungs- bzw. Herstellkostenprinzip. Die wichtigsten Bewertungs- und Bilanzierungsgrundsätze sind nachfolgend dargestellt:

Flüssige Mittel
Zum Nominalwert

Forderungen
Zum Nominalwert (Details siehe Folgeseite) unter Berücksichtigung folgender pauschaler Wertberichtigungen:

Debitoren Telefonvermittlung unter einem Jahr	0 %
Debitoren Dolmetschdienst unter einem Jahr	2 %
Debitoren älter als ein Jahr	50 %
Debitoren älter als zwei Jahre	100 %

Sachanlagen
Zum Anschaffungswert abzüglich planmässiger, linearer Abschreibungen, Aktivierungsgrenze CHF 5 000.–
Bei Anzeichen einer Wertbeeinträchtigung am Bilanzstichtag wird auf Stufe der kleinstmöglichen Gruppe (cash generating unit) ein Impairmenttest durchgeführt. Übersteigt weder der Netto-Marktwert noch der Nutzwert den Buchwert, wird der Buchwert auf den höheren der beiden anderen Werte erfolgswirksam reduziert.

Nutzungsdauer Anlagekategorien

EDV	3 Jahre
Übrige Anlagen	5 Jahre

Finanzanlagen
Darlehen, Guthaben aus Arbeitgeberbeitragsreserven sowie Depots und Mietzinskautionen werden zum Nominalwert bilanziert.

Immaterielle Anlagen
Diese Position beinhaltet die Lizenzkosten und die Projektkosten für die Implementierung des Abacus-ERP-Systems. Zudem beinhaltet diese Position die Neuentwicklungen der Homepage und myPROCOM.
Die Bewertung erfolgt zu Anschaffungskosten abzüglich der betriebswirtschaftlich notwendigen Amortisationen und Wertbeeinträchtigungen (nach Inbetriebnahme). Die Nutzungsdauer beträgt 5 Jahre und die Abschreibung erfolgt linear.

Verbindlichkeiten
Nominalwert

Rückstellungen
Abgrenzungen und Rückstellungen wurden nach objektiven sowie betriebswirtschaftlichen Gründen gebildet und bewertet.

Erläuterungen der Positionen der Bilanz

AKTIVEN	2024 CHF	2023 CHF
Telefonvermittlung	0.00	349 619.65
Dolmetschdienst	1 107 177.89	809 395.61
Delkredere	-63 000.00	–16 000.00
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	**1 044 177.89**	**1 143 015.26**
Noch nicht fakturierte Dolmetsch-Einsätze	1 393 900.00	1 123 705.31
Vorauszahlungen Kreditoren	324 068.55	0.00
Übrige Abgrenzungen	69 300.00	69 355.92
Aktive Rechnungsabgrenzung	**1 787 268.55**	**1 193 061.23**
Sachanlagen		
Sachanlagen EDV Stand 1. Januar	172 995.66	121 405.82
Übrige Anlagen Stand 1. Januar	386 709.92	318 423.76
Bestand Sachanlagen 1. Januar zu Anschaffungskosten	**559 705.58**	**439 829.58**
Zugänge EDV	59 283.43	51 589.84
Zugänge übrige Anlagen	68 496.01	68 286.15
Total Zugänge	**128 229.44**	**119 875.99**
Bestand Sachanlagen 31. Dezember zu Anschaffungskosten	**687 935.02**	**559 705.57**
Kumulierte Abschreibungen Sachanlagen per 1. Januar	**421 505.58**	**409 429.59**
Abschreibung EDV (33%)	42 233.43	10 689.83
Abschreibung übrige Anlagen (20%)	30 766.01	1 386.15
Total Abschreibungen	**72 999.44**	**12 075.98**

Erläuterungen der Positionen der Bilanz

Fortsetzung Erläuterungen der Positionen der Bilanz

AKTIVEN	2024 CHF	2023 CHF
Kumulierte Abschreibungen Sachanlagen per 31. Dezember	**494 505.02**	**421 505.57**
Sachanlagen Nettobuchwerte per 31. Dezember	**193 430.00**	**138 200.00**
Immaterielle Anlagen		
Immaterielle Anlagen 1. Januar	556 556.63	421 895.68
Zugänge immaterielle Anlagen	106 575.92	134 660.95
Bestand Immaterielle Anlagen 31. Dezember zu Anschaffungskosten	**663 132.55**	**556 556.63**
Kumulierte Abschreibungen Sachanlagen per 1. Januar	260 256.63	168 895.68
Abschreibung	132 625.92	91 360.95
Kumulierte Abschreibungen Sachanlagen per 31. Dezember	**392 882.55**	**260 256.63**
Immaterielle Anlagen Nettobuchwerte per 31. Dezember	**270 250.00**	**296 300.00**
Arbeitgeber-Beitragsreserve Sammelstiftung Vita	2 279.95	2 279.95
Depots und Mietzinskautionen	34 769.51	30 941.17
Finanzanlagen	**37 049.46**	**33 221.12**

PASSIVEN	2024 CHF	2023 CHF
Dolmetschdienst (Löhne Dez., Beiträge, div.)	536 418.70	511 864.75
Sozialversicherungen	464 301.45	247 169.51
Mehrwertsteuer	182 585.85	159 437.06
Andere kurzfristige Verbindlichkeiten	**1 183 306.00**	**918 471.32**
Revision, Zeitguthaben Mitarbeitende usw.	124 900.00	86 685.48
Passive Rechnungsabgrenzung	**124 900.00**	**86 685.48**

Erläuterungen der Positionen der Bilanz

Fortsetzung Erläuterungen der Positionen der Bilanz

Fonds nicht vermittelte IV74-Gelder

Die BSV-Leistungsaufträge sehen eine bestimmte Anzahl Aufträge vor. Aufgrund der Einschränkungen im Frühling 2020 konnten weniger IV74-Einsätze durchgeführt werden.
Die Kosten für die Differenz zwischen vorgesehenen und ausgeführten Leistungsaufträgen wurde 2020 dem Fonds zugewiesen und im Umfang der über dem Leistungsauftrag liegenden erbrachten Stunden 2021 dem Fonds belastet. In den Jahren 2022 und 2023 erfolgte keine Veränderung des Fonds. Da die Abrechnung für die Jahre 2020 bis 2023 vom BSV genehmigt wurde, wird dieser Fonds aufgelöst.

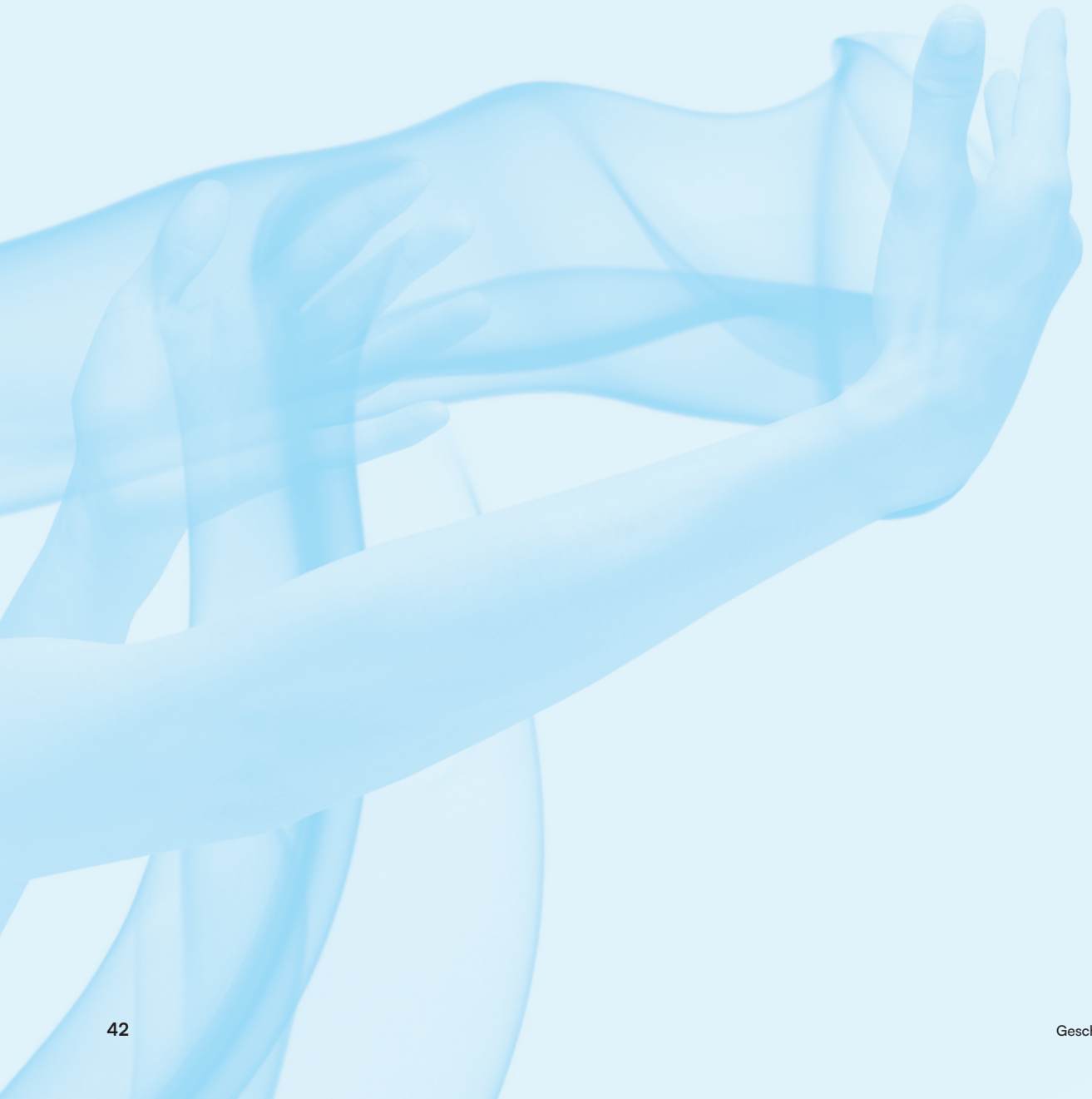
Organisationskapital

Das Stiftungskapital von CHF 60 000.– wurde von der Genossenschaft Hörgeschädigten-Elektronik, Wald (GHE) einbezahlt.

Gebundenes Kapital – Dolmetschdienste
Zweckgebundener Fonds mit folgender Regelung: Überschüsse des Dolmetschdienstes werden zu ¾ dem Fonds zugewiesen, Defizi e des Dolmetschdienstes werden dem Fonds entnommen. Der Fonds wird nur solange geäufnet, als sein Saldo die Hälfte der BSV-Subvention nicht erreicht. Per 31.12.2019 wurde diese Grenze erreicht und der Fonds wird nicht weiter geäufnet. Im 2024 wurde CHF 84 000.– aus diesem Fond entnommen.

Erläuterungen der Positionen der Betriebsrechnung

	2024	2023
	CHF	CHF
Raumaufwand/Unterhalt/Versicherung	358 534.62	328 537.29
Sachaufwand	1 189 437.49	973 741.08
Werbeaufwand/Öffentlichkeitsarbeit	96 769.83	56 447.00
Sachaufwand	**1 644 741.94**	**1 358 725.37**
Verschiedene unwesentliche periodenfremde Posten	0.00	13 715.90
Total ausserordentlicher, einmaliger oder periodenfremder Aufwand	**0.00**	**13 715.90**



Erläuterungen der Positionen der Betriebsrechnung

Transaktionen mit nahestehenden Organisationen
Keine Transaktionen haben stattgefunden.

Entschädigungen an den Stiftungsrat
Die Stiftungsräte erhalten die effektiven Spesen und ein Sitzungsgeld gemäss Anhang 4 im Organisationsreglement vom 15. August 2008 vergütet.

	2024 CHF	2023 CHF
Entschädigung an die Mitglieder der Geschäftsleitung (VZÄ 3.7 / VZÄ 1.6)	**667 525.25**	**756 585.21**
Anzahl übrige Mitarbeitende (VZÄ 89 / VZÄ 61)	**163**	**157**
Mietverbindlichkeiten mit Restdauer > 1 Jahr Mietvertrag Tannwaldstr. 2, Olten (01.01.2025–31.01.2031)	**536 477.00**	**144 375.00**

Übrige Angaben

Personalvorsorgeeinrichtung

Die PROCOM-Mitarbeitenden sind bei der NEST-Sammelstiftung (Telefonvermittlung) und bei der Zürich-Versicherung, Sammelstiftung Vita (übrige Mitarbeitende), BVG-versichert.

Die Vorsorgeeinrichtungen decken die obligatorischen Leistungen nach BVG sowie die über-obligatorischen Leistungen ab. Die reglementarischen Arbeitgeberbeiträge wurden unverändert in die Erfolgsrechnung übernommen.

Die Deckungsgrade der Vorsorgeeinrichtungen betragen per 31. Dezember 2024
111.2% (NEST Sammelstiftung, ungeprüft. Vorjahr: 108.6%).
111.7% (Vita Sammelstiftung, ungeprüft. Vorjahr: 104.7%).

Auf die Ermittlung des wirtschaftlichen Nutzens oder der wirtschaftlichen Verpflichtung wu de verzichtet. Die diesbezüglichen Auswirkungen werden vom Stiftungsrat als unwesentlich erachtet.

Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Es gibt keine wesentlichen Ereignisse nach dem Bilanzstichtag, welche die Jahresrechnung beeinflussen önnten, bzw. an dieser Stelle offengelegt werden müssten.

Bericht der Revisionsstelle

KPMG AG
Badenerstrasse 172
Postfach
CH-8036 Zürich

+41 58 249 31 31
kpmg.ch

Bericht der Revisionsstelle zur eingeschränkten Revision an den Stiftungsrat der PROCOM, Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte, Olten

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung, Geldflussrechnung, Rechnung über die Veränderung des Kapitals und Anhang) der PROCOM, Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte für das am 31. Dezember 2024 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft. Die eingeschränkte Revision der Vorjahresangaben ist von einer anderen Revisionsstelle vorgenommen worden. In ihrem Bericht vom 18. April 2024 hat diese eine nicht modifizierte Prüfungsaussage abgegeben. In Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER 21 unterliegen die Angaben im Leistungsbericht keiner Prüfungspflicht der Revisionsstelle.

Für die Aufstellung der Jahresrechnung in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER, den gesetzlichen Vorschriften, der Stiftungsurkunde und dem Reglement ist der Stiftungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der bei der geprüften Einheit vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung kein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER vermittelt und nicht dem schweizerischen Gesetz, der Stiftungsurkunde sowie den Reglementen entspricht entspricht.

KPMG AG

Reto Kaufmann
Zugelassener Revisionsexperte
Leitender Revisor

Alex Heber
Zugelassener Revisionsexperte

Zürich, 25. April 2025

Beilage:
- Jahresrechnung
(Bilanz, Betriebsrechnung, Geldflussrechnung, Rechnung über die Veränderung des Kapitals und Anhang)

© 2025 KPMG AG, eine Schweizer Aktiengesellschaft, ist eine Gruppengesellschaft der KPMG Holding LLP, die Mitglied der globalen KPMG-Organisation unabhängiger Firmen ist, die mit KPMG International Limited, einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung englischen Rechts, verbunden sind. Alle Rechte vorbehalten.

EXPERTsuisse zertifiziertes Unternehmen

Blick nach vorn – Chancen und Herausforderungen 2025

Das Jahr 2024 hat gezeigt, wie viel mit Engagement, Zusammenarbeit und Innovationskraft möglich ist. Gleichzeitig ist klar: 2025 wird ein Jahr der Weichenstellung. Denn viele unserer zentralen Angebote stehen vor der nächsten Entwicklungsstufe – organisatorisch, technisch und finanziell

Finanzierung sichern – für Einsätze, die zählen

Besonders dringend ist die Sicherung der Primärfinanzierung für Eins tze nach Art. 74 IVG – also für Dolmetschleistungen z. B. bei Arztbesuchen. Diese Einsätze sind für unsere Kundinnen und Kunden unverzichtbar, aber oft nicht gedeckt. Um die öffentliche Aufmerksamkeit auf dieses Thema zu lenken und Spenden zu sammeln, organisieren wir am 30. August 2025 einen inklusiven Schwimmevent in Olten – mit viel Wasser, Begegnung und Wirkung. Seien Sie mit dabei, jede Länge zählt!

Innovationen fördern – Easy Access

Mit Easy Access testen wir seit Dezember 2024 eine neue, niederschwellige Buchungsmöglichkeit für unsere Dolmetschleistungen – unkompliziert, digital und schnell. Die Rückmeldungen aus dem Pilotbetrieb sind vielversprechend. Dank einer Bachelorarbeit zur Evaluation und einer engen Zusammenarbeit mit unseren Webentwicklern werden aktuell letzte Anpassungen vorgenommen. Der Start ist für Mitte 2025 geplant – mit Unterstützung aus der Romandie und Botschafter Andrin Siebenhaar.

Weiter unterwegs – für mehr Präsenz und Austausch

Auch unsere Vortragsreihe «TÜRE AUF für gehörlose und schwerhörige Pensionierte» geht 2025 weiter. Die Nachfrage ist gross – auch andere Gehörlosenorganisationen möchten das Format übernehmen. Neue Stopps sind unter anderem geplant in Basel, Luzern, Bern, Weinfelden und Schaffhausen. Damit erreichen wir mehr Menschen – und bauen Barrieren weiter ab.

Sichtbarkeit stärken – Bewusstsein fördern

Wir bleiben aktiv, auch ausserhalb unserer klassischen Kanäle. So war PROCOM erstmals mit einem Stand am KMU-Symposium in Baden präsent – ein wichtiger Schritt, um Inklusion auch in der Wirtschaft sichtbarer zu machen.

Kommunikation die verbindet – Das Inklusiv-Abo macht's möglich

Mit dem Inklusiv-Abo dreht die Stiftung PROCOM den Spiess um: Nicht mehr gehörlose Menschen müssen für barrierefreie Kommunikation sorgen – sondern Unternehmen, Verwaltungen und Praxen übernehmen Verantwortung. Der Service ermöglicht spontane Video-Verdolmetschung und Textvermittlung – schweizweit, ohne Vorlaufzeit. So entsteht echte Inklusion im Alltag – und ein klarer Wettbewerbsvorteil.

2025 hält Herausforderungen bereit. Aber auch viele Chancen. Gemeinsam gestalten wir was zählt: Barrierefreie Kommunikation – heute und morgen. Danke für Ihre Unterstützung.

PROCOM

Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte

Adresse
PROCOM Stiftung
Tannwaldstrasse 2
4600 Olten
Schweiz

Telefon
055 246 58 00

E-Mail
sekretariat@procom.ch

Internet
info@procom.ch

Spenden
CH64 0900 0000 8000 2259 6