

Migration | Integration | Zukunft

aoz Geschäftsbericht 2017



© AOZ 2018

Konzept/Layout: AOZ

Foto Seite 4: Christian Schnur | Foto Seite 5: Roger Klotz | Übrige Fotos: Sophie Stieger

Inhaltsverzeichnis

Editorial

Martin Waser, Präsident des Verwaltungsrates	4
Thomas Kunz, Direktor	5

Angebote und Dienstleistungen

Angebotsübersicht 2017/2018	6
Übersicht über Standorte, Einrichtungen, Angebote/Programme (März 2018)	8

Geschäftsfelder der AOZ

11

Bildung und Arbeitsintegration

Schrittweise in den Arbeitsmarkt	13
Kennzahlen	15

Sozialhilfe, Betreuung und Unterbringung

Wohnen – ein Integrationsthema	17
Kennzahlen	19

Förderung der sozialen Integration

Mitwissen, mitschwimmen, mitmachen	21
Kennzahlen	23

Wissensvermittlung und Consulting

Transkulturelle Kompetenzen vermitteln	25
Ausgewählte Aufträge und Angebote	27

Finanzen

Betriebsfinanzierung der AOZ	28
Bilanz	29
Erfolgsrechnung	30
Rechnung nach Produktgruppen	32
Rechnung nach Produktgruppen – Erläuterungen	34

Organisation

Organigramm	38
Verwaltungsrat, Geschäftsleitung	39

Martin Waser, Präsident des Verwaltungsrates



Viele Asylsuchende erhalten derzeit ein Bleiberecht und bleiben langfristig in der Schweiz. In der Bildung und Arbeitsintegration stehen also Langzeitaufgaben an. Aber auch das Thema Wohnen ist vor diesem Hintergrund zentral, denn für all diese Menschen braucht es mehr als eine vorübergehende Unterbringung.

Die Schweiz nimmt im Rahmen des UNHCR Resettlement-Programms Flüchtlinge auf. Das Sozialamt des Kantons Zürich hat im Frühling 2017 die AOZ mit der Unterbringung und Betreuung dieser Personen betraut. Die AOZ konnte in enger Zusammenarbeit mit dem Kantonalen Sozialamt das Konzept für den Kanton Zürich erarbeiten. Der Integrationsförderung kommt dabei ein besonderer Stellenwert zu. Die Flüchtlinge sollen sich hier zurechtfinden und die Erwerbsfähigen den Einstieg in den Arbeitsmarkt schaffen.

Das klare Ja der Städtzürcher Stimmbevölkerung zum Bundesasylzentrum Duttweiler am 24. September 2017 freut mich sehr. Die Realisierung des Bundesasylzentrums ist ein wichtiger Schritt für die Neustrukturierung des Asylbereichs, die zu erheblich kürzeren und dennoch fairen Asylverfahren führen wird. Dieses Thema wird die AOZ auch in Zukunft intensiv beschäftigen.

Seit längerem wird intensiv über den Status der vorläufig Aufnahme diskutiert. Dabei wird von unterschiedlichen Blickwinkeln aus argumentiert: Die einen sehen in vorläufig Aufgenommenen abgewiesene Asylsuchende, die so rasch wie möglich nach Hause zu schicken sind. Für die anderen stehen der gesetzliche Integrationsauftrag im Vordergrund und die Tatsache, dass die meisten vorläufig Aufgenommenen langfristig in der Schweiz bleiben. So kommt es zu widersprüchlichen Entscheidungen: Der Bundesrat schafft im Sinne der Integration die Sonderabgabe auf Erwerbseinkommen für vorläufig Aufgenommene und das aufwändige Verfahren beim Stellenantritt ab. Im Kanton Zürich wiederum wurde entschieden, vorläufig Aufgenommene künftig nicht mehr mit Sozialhilfe nach SKOS-Richtlinien, sondern nur noch mit den tieferen Ansätzen der Asylfürsorge zu unterstützen, was einen Rückschlag für die Integrationsförderung bedeutet.

Ich bin stolz, dass es der AOZ auch 2017 gelang, mit grosser Flexibilität und innovativen Lösungen auf Veränderungen und neue Herausforderungen zu reagieren und diese erfolgreich zu meistern. Ich danke unseren Auftraggebern und unseren Partnerinnen und Partnern für die vertrauensvolle Zusammenarbeit. Auch gilt mein herzlicher Dank allen AOZ Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und meinen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat.

Martin Waser

Präsident des Verwaltungsrates

Thomas Kunz, Direktor



Das letzte Jahr verlief dank viel tieferen Asylgesuchszahlen ruhiger als die Vorjahre. Es brauchte keine schnellen Notlösungen für die Unterbringung. Die Herausforderung bestand und besteht nun darin, Übergangslösungen in temporären Unterkünften durch regulären Wohnraum zu ersetzen.

Neben Bildung und Arbeit ist Wohnen ein ganz wesentlicher Integrationsfaktor. Oft gilt: Wer keine Wohnung hat, findet keine Arbeit und wer keine Arbeit hat, findet keine Wohnung. Die AOZ misst dem Thema Wohnen deshalb grosse Bedeutung zu. Menschen, die langfristig in der Schweiz bleiben, sollen in regulären Wohnverhältnissen leben. Sie brauchen Rückzugsmöglichkeiten und Intimsphäre, sollen sie in der Schule, der Ausbildung oder am Arbeitsplatz leistungsfähig sein. Damit vorläufig Aufgenommene und Flüchtlinge eine Wohnlösung auf dem Wohnungsmarkt

finden, ist die AOZ auf die gute Zusammenarbeit mit jenen angewiesen, die Wohnraum anzubieten haben, und insbesondere auf die Bereitschaft Privater, Wohnraum an Flüchtlinge zu vermieten.

Die AOZ fokussierte 2017 darauf, verschiedene Angebote inhaltlich weiterzuentwickeln. Die Erarbeitung des neuen Rahmenkonzepts für die Unterbringung und Betreuung von unbegleiteten Minderjährigen oder die Weiterentwicklung von «Integration Intensiv», einem Förderprogramm für Jugendliche und junge Erwachsene, sind Beispiele dafür.

Zentrale Aufgabe der AOZ ist es, Flüchtlinge in ihrem Integrationsprozess zu begleiten mit dem Ziel, sie von der Sozialhilfe abzulösen. Insbesondere bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen gilt es, sie auf eine berufliche Grundbildung vorzubereiten. Damit die nachhaltige berufliche Integration gelingt, müssen Flüchtlinge den Anforderungen des sich verändernden Arbeitsmarktes genügen.

Der kantonale Volksentscheid, vorläufig Aufgenommene künftig nach den tieferen Ansätzen der Asylfürsorge zu unterstützen, ist eine Herausforderung: Die neuen Rahmenbedingungen sind umzusetzen, gleichzeitig gilt es jedoch, den gesetzlichen Integrationsauftrag weiterhin wahrzunehmen.

Sich immer wieder auf veränderte Umstände einzustellen, am Ball zu bleiben und die Qualität ihrer Leistungserbringung laufend zu überprüfen und weiterzuentwickeln, gelingt der AOZ nur dank der guten Zusammenarbeit mit unseren Partnern und Partnerinnen und unseren Auftraggebern sowie dem grossen Einsatz aller AOZ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ihnen allen ein herzliches Dankeschön.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'T. Kunz'.

Thomas Kunz
Direktor

Angebotsübersicht 2017 / 2018

Bildung und Arbeitsintegration

Deutschkurse

- Deutsch intensiv Monatskurse
- Basis Kurse Deutsch und Integration Kanton Zürich
- Deutschkurse in Gemeinden
- Einstiegskurse in Zürich
- Deutschprüfung telc
- Deutschprüfung Kantonaler Deutschtest im Einbürgerungsverfahren (KDE)
- Deutschkurse Kanton Schwyz
- Deutsch- und Integrationskurse Kanton Aargau ¹

Abklärung & Vermittlung

- Praxisassessment
- Praxis CHECK
- Strategiemodule D
- Supported Employment
- Arbeitsvermittlung
- Integrationsbegleitung
- Bewerbungscoaching Kanton St. Gallen ²

Brückenangebote für Jugendliche

- Next Level
- Trampolin Basic
- Integration Intensiv
- Förderkurse Kanton Schwyz ³

Begleitete Lehrstellen

- Schreinerpraktiker/in EBA
- Küchenangestellte/r EBA
- Restaurationsangestellte/r EBA

Qualifizierungsprogramme

- Pflegekurs
- Reinigungskurs
- Gastrokurs
- Programme zur vorübergehenden Beschäftigung PvB – Metall und Mechanik, Holz, Gastronomie und Hausdienst (Workcenter)

Integrationsprogramme

- Brockito – Brockenhaus, Räumungen und Umzüge
- Gemeinnützige Einsatzplätze GEP
- Handwerkstatt Papier und Textil
- Paprika – Restaurant und Catering
- Riedbach – Restaurant und Catering
- Tasteria – Restaurant und Catering
- Züri rollt – Veloverleih und -werkstatt, bewachte Velostationen

Sozialhilfe, Betreuung und Unterbringung

Betreuungsaufträge des Bundes

- Bundeszentrum Gubel, Menzingen
- Empfangs- und Verfahrenszentrum Altstätten
- Empfangs- und Verfahrenszentrum Kreuzlingen
- Asylunterkunft Transitzone Zürich-Flughafen
- Bundesasylzentrum Embrach (Ausreisezentrum) ⁴
- Zentrum Juch, Zürich

Kantonale Asylunterkünfte

- Durchgangszentrum Hegnau, Volketswil
- Durchgangszentrum Kloster, Winterthur ⁵
- Durchgangszentrum Dorfstrasse, Zürich ⁶
- Durchgangszentrum Regensbergstrasse, Zürich

Flüchtlingswohnen ⁷

Betreuung unbegleiteter Minderjähriger

- MNA-Zentrum Lilienberg, Affoltern am Albis
- MNA-Zentrum Zollikon
- MNA-Aussenstellen Leimbach ⁸ / Leutschenbach / Höngg / Sonnenberg ⁹, Zürich
- MNA-Aussenstelle Steinegg, Wiesendangen

Kommunale Asyl- & Flüchtlingsfürsorge

- Sozialberatung Stadt Zürich
- Fachbereich Wohnen
- Übergangszentrum Halle 9, Zürich
- Sozialberatung und Asylbetreuung im Auftrag von Gemeinden

Förderung der sozialen Integration

PsychoSozialer Dienst PSD

- Hilfe bei komplexen Fällen
- Hilfe für psychisch Belastete
- Interkulturelle Konfliktlösungen (Konfliktophon)
- Familiencoaching

Interkulturelles Dolmetschen

- Interkulturelles Dolmetschen vor Ort
- Nationaler Telefondolmetschdienst

Soziale Integrationsprogramme und -projekte

- Erstinformation
- Sprachförderung / IntroDeutsch
- MAPS Züri Agenda
- Fachstelle Freiwilligenarbeit / TransFair
- Future Kids Mentoring

Wissensvermittlung und Consulting

Schulungen und Informationsvermittlung

- Trialog Übersetzungsausbildung
- Weiterbildung Dolmetschen über das Telefon, im psychotherapeutischen Bereich, bei Behörden und Gerichten
- Weiterbildungen im Bereich Migration, Asylwesen, Integration und transkulturelle Kompetenz
- Fachveranstaltungen

Informationstouren und Führungen

- Thematische Vor-Ort-Touren

Consulting

- Beratung von Behörden und Fachstellen

Übersicht über Standorte, Einrichtungen, Angebote / Progra

1 Stadt Zürich

AOZ-Zentrale, Zypressenstrasse
 Geschäftsleitung | Zentrale Dienste | Kommunikation | Sozialberatung Stadt Zürich ■ | PsychoSozialer Dienst ◆ | Wissensvermittlung und Consulting

Tramont Halle, Robert-Maillart-Strasse
 Deutschkurse und -prüfungen ▲ | Praxis Assessment/ Praxis CHECK ■ | Brockito – Brockenhaus, Räumungen und Umzüge + | Gemeinnützige Einsatzplätze (GEP) + | Handwerkstatt Papier und Textil + | Tasteria – Restaurant und Catering + | Züri rollt – Veloverleih und Werkstatt +

Gewerbehaus NOERD, Binzmühlestrasse
 Trampolin Basic ● | Integration intensiv ●

Albisriederstrasse
 Arbeitsvermittlung und Bewerbungscoaching ■ | Strategiemodule D ■ | Integrationsbegleitung ■ | Interkulturelles Dolmetschen (Medios) ◆

Flüelastrasse
 Deutschkurse ▲ | Integrationsprogramme/-projekte ◆ | Familiencoaching ◆

Hertensteinstrasse
 Pflegekurs und Reinigungskurs ●

Hagenholzstrasse
 Riedbach – Restaurant und Catering ★ +

Brahmsstrasse
 Paprika – Restaurant und Catering +

Juchstrasse
 Zentrum Juch ▲

Regensbergstrasse
 Durchgangszentrum Regensbergstrasse ▲

Thurgauerstrasse
 Übergangszentrum Halle 9 ■

1 Stadt Zürich

Leutschenbachstrasse
 MNA-Aussenstelle Leutschenbach ▲

Limmatalstrasse
 MNA-Aussenstelle Höngg ▲

Leimbach
 MNA-Aussenstelle Leimbach ▲

2 Zürich-Flughafen
 Asylunterkunft Transitzone ▲

3 Embrach
 Bundesasylzentrum ▲

4 Affoltern
 MNA-Zentrum Lilienberg ▲

5 Zollikon
 MNA-Zentrum Zollikon ▲

6 Schlieren
 Catering Schlieren + | Sozialberatung & Asylbetreuung ■ (Gemeindemandate: Dietlikon, Geroldswil, Hochfelden, Kloten, Nürensdorf, Oetwil a. d. Limmat, Opfikon, Rüm- lang, Schlieren, Unterengstringen, Weiningen, Winkel)

7 Wallisellen
 Next Level ● | Workcenter ★ ●

8 Volketswil/Hegnau
 Durchgangszentrum Hegnau ▲

11 Wiesendangen
 MNA-Aussenstelle Steinegg ▲

mmme (März 2018)





Geschäftsfelder der AOZ

Bildung und Arbeitsintegration

Die AOZ fördert die nachhaltige berufliche Integration von Personen mit und ohne Migrationshintergrund. Der Fokus liegt dabei auf Schulung und Qualifizierung: Die AOZ verfügt dazu über ein breites Angebot an Bildungs- und Arbeitsintegrationsprogrammen und bietet verschiedene Branchenzertifizierungen an. Die Angebote sind auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Zukunftsaussichten von Jugendlichen, stellensuchenden Migranten, Migrantinnen und Sozialhilfebeziehenden abgestimmt. Ziel ist die nachhaltige berufliche Integration: Vom Deutschkurs bis hin zur Arbeitsvermittlung zeichnen sich die Programme der AOZ durch ihre klare Ausrichtung auf den Arbeitsmarkt aus.

Sozialhilfe, Betreuung und Unterbringung

Die AOZ erbringt alle sozialen Dienstleistungen, die von Gesetzes wegen im Asyl- und Flüchtlingsbereich zu erfüllen sind. Sie betreut Asylsuchende, vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge während der verschiedenen Phasen ihres Aufenthalts in der Schweiz. Sie gewährleistet die Betreuung in Zentren des Bundes, führt kantonale Durchgangszentren und spezialisierte Einrichtungen für Flüchtlinge und minderjährige Asylsuchende. Für die Stadt Zürich und weitere Gemeinden übernimmt die AOZ Aufgaben der kommunalen Asyl- und Flüchtlingsfürsorge.

Förderung der sozialen Integration

Im Auftrag von Fachstellen und Behörden unterstützt die AOZ zugewanderte Kinder, Familien und Erwachsene bei besonderen Herausforderungen der sozialen Integration. Sie begleitet Personen mit psychosozialen Belastungen, stärkt im Rahmen des Familiencoachings die Ressourcen von Eltern, bietet Hilfe bei interkulturellen Konflikten und vermittelt interkulturelle Übersetzer/innen. Zudem fördert die AOZ mit gezielten Unterstützungs- und Integrationsmassnahmen die sozialen Lebensbedingungen von benachteiligten Zugewanderten und Einheimischen.

Wissensvermittlung und Consulting

Die AOZ erbringt Dienstleistungen im Bereich Wissensvermittlung, Fachberatung und Konzeptentwicklung. Dabei handelt es sich um Weiterbildungen, Präsentationen, Recherchen und Events, die mit aktuellen Entwicklungen im Migrations-, Integrations- und Asylbereich zusammenhängen. Auftraggebende sind Behörden, Lehr- und andere Institutionen sowie die öffentliche Verwaltung.

RILL

Beza Sandwich + Drink

Morgen Special
Tagesbrötchen
Tagesbrötchen + Getränk
Tagesbrötchen + Getränk

CASABIANCA
CASABIANCA
CASABIANCA



Schrittweise in den Arbeitsmarkt

Die AOZ unterstützt und begleitet vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge auf dem Weg in den ersten Arbeitsmarkt. Wie gelingt die nachhaltige berufliche Integration? Die AOZ hat genau hingeschaut.

Für den vorliegenden Bericht analysierte die AOZ den Werdegang von 58 Teilnehmenden von Arbeitsintegrations- respektive Qualifizierungsprogrammen in den Bereichen Pflege, Reinigung oder Gastronomie, die 2017 den Berufseinstieg schafften. Drei Viertel von ihnen hatte bei Programmende eine feste Anstellung, ein Viertel eine Lehrstelle. Wie sieht ihr Weg aus? Was war entscheidend für ihren Erfolg?

Branchenanforderungen berücksichtigen

Damit die nachhaltige berufliche Integration gelingt, haben sich Qualifizierungsprogramme an den branchenspezifischen Anforderungen auszurichten. In der Pflege sind qualifizierte Arbeitskräfte gesucht. Gute Deutschkenntnisse sind ein Muss. Die Teilnehmenden des AOZ-Pflegekurses mit SRK-Zertifikat Pflegehelfer/in verfügen bei Kursende über Deutschkenntnisse auf Niveau B1/B2. In der Reinigungsbranche sind die sprachlichen Hürden tiefer. Im Zeitalter der Digitalisierung steigen aber auch hier die Anforderungen. Reinigungskräfte müssen die tägliche Einsatzplanung und andere Informationen immer häufiger elektronisch abrufen und erledigte Arbeitsschritte via Online-Tools bestätigen. In der Gastronomie sind ein niederschwelliger Einstieg wie auch eine berufliche Qualifizierung möglich. In dieser Branche fehlt es aber in erster Linie an Fachkräften. Gesucht sind ausgebildete Köche und Köchinnen sowie Serviceangestellte.

Gute Deutschkenntnisse sind entscheidend

Deutsch lernen ist für vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge zentraler Bestandteil des Integrationsprozesses. Für eine berufliche Grundbildung sind die sprachlichen Voraussetzungen hoch: Das Amt für Jugend und Berufsberatung des Kantons Zürich empfiehlt mindes-

tens Sprachkenntnisse auf Niveau B1. Aber auch Hilfskräfte haben nur eine Chance auf dem Arbeitsmarkt, wenn sie sich in vertrauten Situationen am Arbeitsplatz verständigen können, Arbeitsanweisungen verstehen und branchenspezifische Fachausdrücke kennen.

Im Rahmen von Intensivkursen lernten die 58 Teilnehmenden vor dem Start der branchenspezifischen Qualifizierung durchschnittlich eineinhalb Jahre Deutsch. In den Kursen geht es um mehr als den reinen Spracherwerb: Andere integrationsrelevante Themen werden aufgegriffen, etwa die Stellensuche, das Schul- und Bildungssystem sowie das Gesundheitswesen. Was die Kursdauer betrifft, ist kein Unterschied zwischen Schulungsgewohnten und Schulgewohnten auszumachen. Sie erwerben aber im gleichen Zeitraum unterschiedliche Sprachniveaus: Schulungsgewohnte erreichen in Deutschkursen das Niveau A1 oder A2, Schulgewohnte ein A2 oder B1.

Beispiel 1: Niederschwelliger Einstieg und Qualifizierung in der Gastronomie

Frau A. (32) reiste 2008 in die Schweiz ein. In ihrem Herkunftsland hatte sie keinen Zugang zu Schulbildung. In der Schweiz besuchte Frau A. Deutschkurse für Schulungsgewohnte bis zum Niveau A2. Danach absolvierte sie den AOZ-Branchenqualifizierungskurs in der Reinigung und arbeitete in der Folge zu 50 Prozent als Reinigungskraft im Stundenlohn. Frau A. suchte erfolglos eine Vollzeitstelle in der Reinigung und wechselte schliesslich die Branche. Im Restaurant Tasteria, einem Arbeitsintegrationsprogramm der AOZ, lernte sie die Grundlagen der Gastronomie. Im Rahmen dieses Programms absolvierte Frau A. den sechsmonatigen Gastrokurs mit Branchenzertifikat von GastroZürich. Noch vor Kursende schaffte Frau A. den Sprung in den ersten Arbeitsmarkt. Sie arbeitet seither 60-80 Prozent als Verkaufshilfe in der Snack Bar im Zürcher Hauptbahnhof.

Qualifizierung und Coaching öffnen Türen

Die Wenigsten schaffen nach dem Deutschkurs den direkten Berufseinstieg. Arbeitsintegrations- und Qualifizierungsprogramme mit Branchenzertifikat sind für vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge erfolgsversprechende Zwischenschritte – 21 von 25 Teilnehmenden des Pflegekurses konnten nach Kursende eine Stelle im Pflegebereich antreten, 9 davon eine Lehrstelle als Assistent/in Gesundheit und Soziales oder als Fachmann Fachfrau Gesundheit. Die Teilnehmenden können mit einer Programmteilnahme ihr Deutsch branchenspezifisch verbessern, Fachwissen und arbeitsmarktrelevante Schlüsselkompetenzen erwerben. Die fachliche Qualifizierung alleine reicht aber nicht. Entscheidend sind das individuelle Coaching und die aktive Unterstützung bei der Stellensuche.

«Ausgehend von den Fähigkeiten und Ressourcen der Teilnehmenden suchen Jobcoaches im Einzelfall einen Weg in den Arbeitsmarkt. Entscheidend dabei ist, dass Jobcoaches passende Nischen finden, auf ihr Netzwerk zurückgreifen können und Arbeitgebenden auch nach erfolgter Vermittlung beratend zur Seite stehen. Diese Kombination macht das Jobcoaching so erfolgreich.»

Simone Flacher, Leiterin Fachbereich

Je besser qualifiziert, umso einfacher vermittelbar

Der Schweizer Arbeitsmarkt bietet wenig Stellen für Personen ohne Berufsabschluss und Sprachkenntnisse. Die Vermittlung von Hilfskräften ist entsprechend schwierig. Branchenspezifische Schulungen mit Zertifikat steigern die Vermittlungschancen: Der AOZ-Reinigungskurs und die qualifizierenden Gastroangebote der AOZ weisen 2017 eine Vermittlungsquote von 40 bis 60 Prozent aus, beim AOZ-Pflegekurs liegt sie bei über 85 Prozent. Dieser vergleichsweise hohe Wert widerspiegelt auch die hohen Eintrittsanforderungen im Pflegekurs. Es zeigt sich: Schulung und Qualifizierung werden immer wichtiger.

Integration braucht Zeit

Je nach Sprachkenntnissen, Grund- und Fachkompetenzen besuchten die 58 Teilnehmende unterschiedlich lange und unterschiedlich viele Qualifizierungsprogramme: Einige nahmen nur für wenige Monate, andere über ein Jahr an Qualifizierungsmassnahmen teil, bis der Berufseinstieg klappte.

Der Weg in den ersten Arbeitsmarkt erfolgt für vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge schrittweise. Das braucht Zeit. 46 der 58 Teilnehmenden, die den beruflichen Einstieg schafften, sind seit mindestens fünf Jahren in der Schweiz. Dabei ist zu bedenken, dass die offizielle Integrationsförderung erst mit dem Asylentscheid einsetzt – für Personen im laufenden Asylverfahren sehen Bund und Kantone grundsätzlich keine Integrationsmassnahmen vor. Auch verfügen nicht alle über die gleichen Ressourcen, sei es wegen Kinderbetreuungspflichten, ihrer Wohnsituation oder ihrer gesundheitlichen oder psychischen Verfassung. Umso wichtiger ist es, genau hinzuschauen, abzuklären und für jeden und jede den passenden Weg zu finden.

Beispiel 2: Branchenqualifizierung in der Pflege

Herr A. (34) reiste 2013 in die Schweiz ein. In seinem Herkunftsland besuchte er drei Jahre die Primarschule und arbeitete im Erstfluchtland 11 Jahre als Verkäufer. In der Schweiz besuchte Herr A. für zwölf Monate einen Deutschintensivkurs bis zum Sprachniveau B1. Danach absolvierte er den einjährigen AOZ-Pflegekurs bestehend aus einem Schulungssemester und einem Lerneinsatz und erwarb das SRK-Pflegehelfer Zertifikat. Im Rahmen des Pflegekurses vermittelte die AOZ Herrn A. ein bezahltes Praktikum in einem Alterszentrum. Herr A. konnte in der Folge im Praktikumsbetrieb eine EBA-Lehre als Assistent Gesundheit und Soziales antreten.

Kennzahlen

		2017	2016
Intensiv Deutschkurse	Programmteilnehmende	6'065	3'620
Niederschwellige Deutschkurse	Programmteilnehmende	1'282	1'282
Gemeinnützige Einsatzplätze GEP	Programmteilnehmende	638	633
	Einsatzplätze	515	510
Gruppenprogramme	Programmteilnehmende	262	359
Brockito, Tasteria, Paprika, Züri rollt, Handwerkstatt und Riedbach	Jahresplätze	196	212
GEP Plus / Gruppenprogramme	Vermittlungsquote ¹ :	51 %	k.A.
Brockito, Paprika, Riedbach und Tasteria	davon Teilnehmende mit Jobcoaching	73 %	k.A.
Branchenqualifizierungskurse			
Pflegekurs	Programmteilnehmende	55	52
	Vermittlungsquote ¹	88 %	k.A.
Reinigungskurs	Programmteilnehmende	52	54
	Vermittlungsquote ¹	39 %	k.A.
Programme zur vorübergehenden Beschäftigung PVB	Programmteilnehmende	295	249
	Jahresplätze	76	76
Metall und Mechanik, Holz, Gastro und Hausdienst (Workcenter)	Vermittlungsquote ¹ Gastro/Hausdienst	39 %	k.A.
	Vermittlungsquote ¹ Industrie	35 %	k.A.
Begleitete Ausbildungen			
Gastronomie	Anzahl Lernende gesamt	12	10
Schreinerei	Anzahl Lernende gesamt	2	3
Brückenangebote für Jugendliche			
Next Level	Programmteilnehmende	89	101
	Jahresplätze	40	40
Trampolin Basic	Programmteilnehmende	69	86
	Jahresplätze	35	37
Integration Intensiv	Jahresplätze	28	28
Förderkurse Kanton Schwyz ²	Jahresplätze	56	-
Praxis CHECK / Praxis Assessment	Programmteilnehmende	213	206
Strategiemodule D	Programmteilnehmende	2'161	1'911
Integrationsbegleitung³	Programmteilnehmende	218	151
	Vermittlungsquote ¹ bei Programmende	64 %	65 %
	davon in einem Lehrverhältnis (EFZ/EBA)	19 %	k.A.
Arbeitsvermittlung	Anzahl Teilnehmende	442	426
	Vermittlungsquote ¹	53 %	55 %

¹ Anteil Vermittlungen in den ersten Arbeitsmarkt ² seit Oktober 2017 ³ seit August 2016



63

Wohnen – ein Integrationsthema

Die AOZ begleitet und unterstützt Asylsuchende, vorläufig Aufgenommene und Flüchtlinge in den verschiedenen Phasen ihres Aufenthalts in Sachen Wohnen aktiv. Inwiefern ist das Thema Wohnen für die Integration von Bedeutung? Wie sieht die Begleitung und Unterstützung aus? Und welche Herausforderungen stellen sich dabei?

Wohnen heisst nicht nur ein Dach über dem Kopf haben. Die eigenen vier Wände bieten Rückzugsmöglichkeit und Erholung, Ruhe um Deutsch zu lernen, eine Stelle zu suchen, sich der Ausbildung zu widmen. Wohnen bedeutet Rechte und Pflichten zu haben, aber auch Nachbarschaft und Quartierleben. Wenn man von Integration spricht, ist das Thema Wohnen also angemessen zu berücksichtigen.

Ankommen, Information und Orientierung

Im Kanton Zürich leben Asylsuchende in den ersten Monaten ihres Aufenthalts in einem kantonalen Durchgangszentrum (DZ). Im Auftrag des Kantons führt die AOZ u.a. das DZ Regensbergstrasse in Zürich-Oerlikon, in einer Liegenschaft für 100 Personen mitten im Wohnquartier. Aufgabe der Betreuung ist nicht nur die Grundbedürfnisse zu sichern, sondern die Asylsuchenden auch in ihrer eigenständigen Lebensführung zu unterstützen. Sie auf das individuelle Wohnen in der Schweiz vorzubereiten ist Teil davon. Denn für die allermeisten endet der Aufenthalt im DZ mit dem Transfer in eine Gemeinde.

Im DZ Regensbergstrasse spielt sich das Zusammenleben auf engem Raum ab. Schlafräume, Küche und sanitäre Einrichtungen werden von mehreren Personen geteilt. Umso wichtiger ist es, die Privatsphäre der Menschen soweit möglich, zu wahren. Fürs Einkaufen, Kochen, Waschen etc. sind alle selber verantwortlich. Wie in jedem Mehrfamilienhaus gibt es eine Hausordnung, die das Zusammenleben regelt. Praktisches Wissen, beispielsweise Recycling, Informationen über Rechte, Pflichten

und Normen in der Schweiz vermitteln die Betreuer und Betreuerinnen in Einführungsgesprächen, im Kurs Deutsch und Orientierung, an Haussitzungen und in der direkten Intervention.

Beim Thema Wohnen geht es aber auch um das Quartier und die Nachbarschaft, um Austausch, Vernetzung und Teilhabe, um das Zusammenleben mit der lokalen Wohnbevölkerung. Der Aufenthalt im DZ soll die Asylsuchenden befähigen, sich in ihrem Wohnquartier selbstständig zurechtzufinden. Sie lernen öffentliche Plätze und Institutionen wie Spielplätze, und Gemeinschaftszentren kennen und erleben, was in der Schweiz Nachbarschaft bedeutet, im Guten wie im Schlechten.

Wohnen in AOZ-Liegenschaften als Zwischenschritt

Die AOZ betreut im Auftrag der Stadt Zürich Asylsuchende, vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge. Ende 2017 waren dies rund 3'900 Personen. Eine passende Wohnlösung zu finden ist für diese Personen schwierig. In Zürich ist bezahlbarer Wohnraum Mangelware. Viele sind deshalb in der ersten Zeit auf eine Unterbringung durch die Stadt Zürich angewiesen. Sie leben selbstständig in Wohnungen oder Liegenschaften, die die AOZ mietet oder in extra errichteten temporären Wohnsiedlungen. Ihre Wohnverhältnisse sind aber oft sehr bescheiden: enge Platzverhältnisse, gemeinsame Nutzung von Räumen und häufige Wechsel der Bewohnenden. Das Konfliktpotenzial ist hoch. Der AOZ Fachbereich Wohnen unterstützt und begleitet diese Personen deshalb aktiv und vernetzt sie mit dem Quartier.

Unterstützen beim Übertritt in den Wohnungsmarkt

Das Wohnen in einer AOZ-Liegenschaft soll und kann für Personen, die mit grosser Wahrscheinlichkeit langfristig in der Schweiz bleiben nur eine vorübergehende Lösung darstellen. Der Umzug in eine eigene Mietwohnung ist für viele ein zentrales Bedürfnis und ein wichtiger Schritt

auf ihrem Integrationsweg. Und es ist auch für die AOZ selbst eine Notwendigkeit, um neuen Asylsuchenden Platz zu schaffen. Gerade Flüchtlinge haben es aber auf dem Wohnungsmarkt besonders schwer, eine eigene Wohnung zu finden. Viele können kein reguläres Einkommen nachweisen. Auch fehlen ihnen oft Beziehungsnetz und Referenzen. Vermietende haben wiederum Vorbehalte und fürchten mangelnde Wohnkompetenzen etwa in Bezug auf die korrekte Abfallentsorgung. Die AOZ setzt genau hier an und unterstützt aktiv beim Übertritt in den freien Wohnungsmarkt.

Ausgewiesene Wohnkompetenzen und ein gutes Bewerbungsdossier sind für die erfolgreiche Wohnungssuche zentral. Die AOZ vermittelt Flüchtlingen in Wohnschulungen Praxis-Grundlagen und theoretisches Wissen über das Wohnen in der Schweiz und unterstützt mit Wohncoachings. Freiwillige helfen Bewerbungsdossiers zu erstellen und geben Tipps zur Wohnungssuche im Internet. Darüber hinaus arbeitet die AOZ eng mit der Stadt Zürich, Wohnraumvermittlungsstellen, Genossenschaften und Privaten zusammen. Sind Einheimische bereit, Wohnraum an Flüchtlinge zu vermieten, erhalten diese die Chance, hier Fuss zu fassen.

Fallbeispiel

Seit Sommer 2016 leben Piter Shittay und Betlihem Ermias mit ihren beiden Töchtern in einer kleinen 3,5-Zimmerwohnung am Zürcher Stadtrand. Die Leute sagen sich «Grüezi» auf der Strasse. Schule, Kindergarten und Einkaufsmöglichkeiten befinden sich in unmittelbarer Nähe. «Für uns hat hier ein neues Leben begonnen. Zum ersten Mal leben wir mitten unter Schweizern und haben nicht nur Flüchtlinge als Nachbarn», erzählt Piter Shittay. Für die Integration sei dies wichtig. «Nur so ist es möglich, sich kennenzulernen und Ängste und Vorurteile zu überwinden.»

Ungern erinnern sich Betlihem Ermias und Piter Shittay an ihre frühere Wohnsituation zurück: Die Zeit im Durchgangszentrum und in der AOZ Liegenschaft an der Juchstrasse, sei belastend gewesen. Bad und Küche mussten sie hier mit vielen anderen teilen. Erst mit dem Wechsel in eine etwas grössere Wohnung der AOZ, entspannte sich die Situation. Aber die Wohnverhältnisse blieben eng. «Unser Leben spielte sich lange in einem Zimmer ab. Wir raubten uns gegenseitig den Schlaf», sagt Piter Shittay. Er machte zu dieser Zeit einen Arbeitseinsatz und musste jeweils früh raus, Betlihem Ermias besuchte einen Deutschkurs, die erste Tochter war im Kleinkindalter.

Im Juli 2015 erhielt die Familie ein Bleiberecht und damit überhaupt eine realistische Chance, auf dem privaten Wohnungsmarkt eine Wohnung zu finden. «Wir suchten intensiv und waren an unzähligen Besichtigungen.» Die meisten Wohnungen seien aber zu teuer, erklärt Betlihem Ermias. Die Sozialhilfe übernimmt die Kosten für Mietzins nur bis zu einer vorgegebenen Limite. Nach mehreren Monaten erfolgloser Suche konnte die AOZ der Familie schliesslich eine Genossenschaftswohnung vermitteln.

Der Empfang im Haus war herzlich, mit Blumen und Schokolade. Das nachbarschaftliche Verhältnis ist gut. Durch die neue Wohnsituation ergeben sich auch sonst viele Kontakte. Betlihem Ermias erzählt begeistert von einem Ausflug mit der Genossenschaft nach Luzern: «Mit dem Car waren wir einen ganzen Tag unterwegs, besuchten Kirchen und das Tropenhaus». Und heute Abend zum Beispiel gehe sie in den Kindergarten Weihnachtsguezli backen – eine Überraschung für die Kinder.

Kennzahlen

Betreuung und Unterbringung im Auftrag des Staatssekretariats für Migration (SEM)	Übernachtungen		Auslastung	
	2017	2016	2017	2016
Bundesasylzentren ¹	165'718	260'481	52 % ³	76 % ³
Zentrum Juch ²	85'306	79'886	74 %	63 %
Total	251'024	340'367		

Betreuung und Unterbringung im kantonalen Auftrag	Übernachtungen		Auslastung	
	2017	2016	2017	2016
Durchgangszentren ⁴	43'906	108'338	33 %	44 %
MNA-Zentrum Lilienberg, Zollikon und Aussenstellen ⁵	107'184	78'791	111 %	102 %

	Fälle per 31.12.		Personen per 31.12.	
	2017	2016	2017	2016
Flüchtlingswohnen ⁶	101	-	191	-

Sozialhilfe und Betreuung im kommunalen Auftrag	Fälle per 31.12.		Personen per 31.12.	
	2017	2016	2017	2016
Stadt Zürich				
Asylsuchende	668	647	906	857
Anerkannte Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene	1'881	1'628	2'972	2'790
Total	2'549	2'275	3'878	3'647
Unterbringung in AOZ Wohnraum⁷				
Gemeinden⁸				
Asylsuchende	529	645	761	870
Anerkannte Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene	435	346	801	663
Total	964	991	1'562	1'533

¹ Bundeszentrum Obere Allmend (bis August 2016), Bundeszentrum Gubel, Bundesasylzentrum Embrach (seit März 2017), Empfangs- und Verfahrenszentrum Altstätten, Empfangs- und Verfahrenszentrum Kreuzlingen (inkl. Aussenstelle Sulgen), Asylunterkunft Transitzone Zürich-Flughafen

² Inkl. Zivilschutzanlage Saumstrasse

³ Ohne Asylunterkunft Transitzone Zürich-Flughafen

⁴ Durchgangszentrum Dorfstrasse, Hegnau, Kloster und Regensbergstrasse;

Temporäres Durchgangszentrum Baslerstrasse (bis Juni 2016), Katzenschwanzstrasse (bis Juni 2016) und Turnerstrasse (bis Dezember 2016)

⁵ Höngg, Leutschenbach, Leimbach (seit Juni 2017), Sonnenberg (bis Juni 2017) und Steinegg

⁶ Seit April 2017

⁷ Inkl. Übergangszentrum Halle 9

⁸ Bäretswil, Bauma, Dietlikon, Dürnten, Erlenbach, Fischenthal, Geroldswil, Gossau, Hinwil, Hittnau, Hochfelden, Hombrechtikon, Kilchberg, Kloten, Küsnacht, Neftenbach, Nürensdorf, Oetwil an der Limmat, Opfikon, Pfäffikon, Rüti-Bubikon, Rümlang, Schlieren, Schwerzenbach, Seegräben, Unterengstringen, Volketswil, Wald, Wangen-Brüttsellen, Weiningen, Wetzikon, Winkel, Zumikon



Mitwissen, mitschwimmen, mitmachen

Zugewanderte sollen am vielfältigen Leben unserer Gesellschaft teilnehmen können. Denn Mitmachen führt zu sozialem Lernen, zu Begegnung und Austausch. Die AOZ ermöglicht dies zum Beispiel mit dem vielsprachigen Veranstaltungskalender MAPS. Oder sie unterstützt entsprechende Initiativen aus der Bevölkerung.

Sich zum Essen verabreden, Konzerte oder Museen besuchen, einen Theater- oder Kinoabend einlegen, hinaus in die Natur, einen Tag am See oder in den Bergen verbringen,

Sport treiben, mit den Kindern in den Zirkus, in den Zoo, ins Freibad gehen oder einfach auf den nächsten Spielplatz. Veranstaltungskalender wie der Züritipp oder digitale Quellen informieren über aktuelle Kultur- und Freizeitangebote. Für die Meisten ist das eine Selbstverständlichkeit – aber nicht für alle.

Wissen was läuft

Für Personen mit bescheidenen Deutschkenntnissen und kleinem Geldbeutel ist der Zugang zum gesellschaftlichen Leben mit Hürden verbunden. Wie kann man sich über

Schwimmen für Flüchtlinge

Als Frauen lernten Tecleab Hidat und Tsegai Saba wie viele andere Flüchtlinge in ihrer Heimat nie schwimmen. Zusammen mit einem halben Dutzend weiterer Teilnehmerinnen aus Eritrea, der Türkei und Syrien holen sie dies nun nach, mittags zwischen Deutschkurs und Kinderbetreuungspflichten.

«Wassergewöhnung» mit Musik, Trockenübungen und Übungen mit farbigen Schwimmhilfen – Nico Caprez' Methoden sind vielfältig und spielerisch. Der Schwimmkurs soll Spass machen. In einem ersten Schritt geht es darum, den Teilnehmenden die Angst vor dem Wasser zu nehmen. Am Kursende sollen sie den Wasser-Sicherheits-Check beherrschen: Vom Rand ins tiefe Wasser purzeln, sich eine Minute über Wasser halten und 50 Meter schwimmen können. Nico Caprez vermittelt den Teilnehmenden auch Theorie und Verhaltensregeln für am und im Wasser, sei dies im Hallenbad, Freibad, am Fluss oder See.

Die gratis Schwimmkurse für Flüchtlinge sind aus privater Initiative entstanden. Schwimmlehrer Nico Caprez war im Sommer 2016 als Bademeister tätig. Einige Badeunfälle von Zugewanderten beschäftigten ihn. Er wollte etwas tun und gelangte mit seiner Idee an die AOZ.

Im Frühling 2017 startete er mit einem Pilotprojekt. Die drei Kurse für insgesamt 24 Teilnehmende waren sofort ausgebucht. Bis gegen Ende 2017 läuft bereits der dritte Turnus. Die Kurse werden mittlerweile von einem Verein getragen und durch eine Stiftung finanziert. Die AOZ koordiniert das Ganze.

Tecleab Hidat und Tsegai Saba wurden im Deutschkurs auf das Angebot aufmerksam. Beide haben Kinder, die bereits schwimmen können. Im Sommer gehen sie gerne mit ihnen an den See oder in die «Badi». Bislang trauten sie sich nicht mit den Kindern ins Wasser. «Nächsten Sommer soll das anders sein», lacht Tecleab Hidat.

Für Tecleab Hidat und Tsegai Saba ist der Schwimmkurs noch aus einem anderen Grund wichtig. «Hier haben wir auch die Möglichkeit, Deutsch zu üben». Sprechen lerne man ja zusammen mit Einheimischen, nicht im Deutschkurs!

Veranstaltungen informieren, wenn die Sprachkenntnisse für die Lektüre des Züritipps nicht ausreichen? Oder welches sind Angebote, die sich auch mit sehr bescheidenen finanziellen Verhältnissen vertragen?

Die MAPS Züri Agenda setzt genau hier an. Der Veranstaltungskalender informiert monatlich in 16 Sprachen über günstige Möglichkeiten im Zürcher Kultur- und Freizeitbereich. Die Publikation in der Muttersprache ist für viele ein sehr bemerkenswertes Zeichen der Wertschätzung. Gleichzeitig sind die Leserinnen und Leser gefordert, selbstständig zu agieren und die Initiative zu ergreifen.

Schwimmkurse sind mehr als Unfallprävention

Im Sommer spielt sich das Leben in der Schweiz, wenn immer das Wetter mitmacht, draussen ab, oft am Wasser,

an Seen, Flüssen, im Freibad. Sich am und im Wasser aufzuhalten, ist Teil der lokalen Freizeitgestaltung. Für Einheimische ist Schwimmen quasi eine Grundfertigkeit. Im Lehrplan 21 ist Bewegen im Wasser – schwimmen, ins Wasser springen und tauchen, Sicherheit im Wasser – als Grundanspruch festgehalten.

Aber nicht überall auf der Welt erwirbt man die Schwimmabzeichen «Krebs», «Seepferd», «Frosch» etc. im Kindesalter. Flüchtlinge kommen oft aus Ländern, wo Schwimmen-Können für Kinder und Erwachsene eher die Ausnahme ist.

Flüchtlinge im Schwimmen zu unterrichten ist viel mehr als nur Unfallprävention: Schwimmen ist auch ein Zugang zum hiesigen Way of Life.

Kennzahlen

		2017	2016
PsychoSozialer Dienst			
Fallbezogene Beratung	Beratungsstunden für interne Klienten und Klientinnen	1'208	869
	Beratungsstunden für kommunale Institutionen	162	155
Ambulante Sozialtherapeutische Begleitung ASB	Fälle	140	125
	Beratungsstunden	1'729	k.A.
	Hausbesuche/externe Begleitungen	72	111
Konfliktophon	Fälle	77	72
	Beratungsstunden	698	671
Familiencoaching	Fälle	112	96
	Beratungsstunden	8'476	7'961
Medios			
Interkulturelles Dolmetschen	Einsätze	31'777	26'754
	Einsatzstunden	43'304	37'185
Nationaler Telefondolmetschdienst	Einsätze	4'027	4'726
	Verkaufte Minuten	74'615	89'171
Soziale Integrationsprojekte			
Erstinformation	Teilnehmende Swiss Skills Kurse	259	180
	Kurzberatungen kommunale Erstinformationsgespräche, InfoPoint Integration	2'071	939
	Teilnehmende kommunale Tour der offenen Türen für Neuzugezogene	45	62
Sprachförderung/IntroDeutsch	Teilnehmende an Schnupperkursen	832	656
	Anzahl Deutschkurs-Beratungen	618	581
MAPS Züri Agenda	Ausgaben pro Jahr	12	12
	Durchschnittliche Auflage pro Ausgabe	3'912	4'021
	Durchschnittliche Anzahl Newsletterabonnemente	1'088	864
Fachstelle Freiwilligenarbeit / Transfair	Aktive Freiwillige per 31.12.	283	260
	Neue Freiwillige während des Jahres	165	188
	Begleitung Einzelpersonen/Familien per 31.12.	200	191
	Gruppen (Kurse, Kinderanimation etc.)	82	69
	Geleistete Stunden durch Freiwillige	9'500	8'500
Future Kids Mentoring	Unterstützte Kinder per 31.12.	81	81



Gruppe 3

(lassen) → visualisieren
 (Variation, IT, Wik, Gestik)

SV-Pläne
 gleich mit bekannten

Übersetzer/in
 Sprache
 werten (Tuchform)

um Inhalt
 mitgeben
 übersetzt

▶ Institutionelle...

- Marktbolates Infoblatte
 versch. Sprachen
- Einfache Sp...
- Bildmaterial
 Verfügung
- Zeichnung...
- Figuren...
- PPT für
 Filme
- Laptop, iPad
 budget für
- ↳ IT

Gruppe 4

undurchsichtige, diffuse Situation
 z.B. Ramadan — Arbeit

fragen - Vorstellung wie die
 Umsetzung im Arbeitsalltag ist

fragen - wie in höherer Stelle oder

die Frage mit

verschiedene Vor

um, nachher

Rahmenbedingun

(Tiere, unter

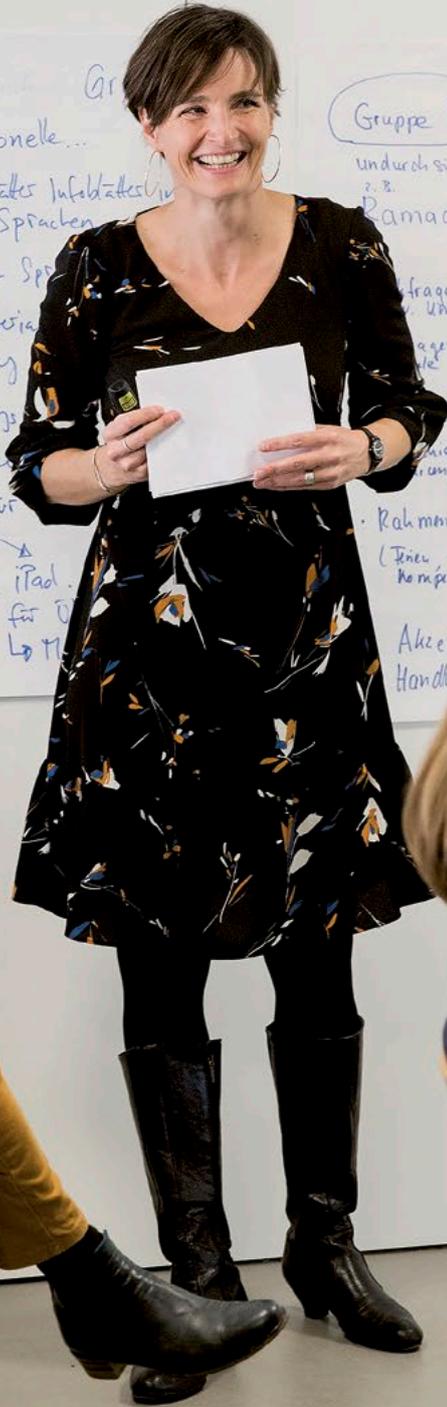
Komplexität

Akzept

Handh

Handlungsanforderungen
 mangelnder Verbindlichk
 & Motivation

- Rahmenbedingungen klären und überprüfen ob dies verstanden hat
- Konsequenzen erklären und aufzeigen
- Konfrontation mit Sprechern (verbal - vs -)
- Hilfsmittel für Verständnis (Bilder, Metaphern, Piktogramme)
- über Motivation sprechen
- institutioneller Rahmen mehr gesprochen ermöglichen
- je größer diese direkte Kanal



Transkulturelle Kompetenzen vermitteln

In ihrer täglichen Arbeit treffen Fachpersonen des Sozialbereichs auf Menschen mit Migrationshintergrund. Dabei führen unterschiedliche Sprachen und kulturelle Prägungen oft zu Missverständnissen und Irritationen. Probleme werden gerne verkürzt mit diesen Unterschieden erklärt. Transkulturelle Kompetenz befähigt einen, in diesem Kontext professionell zu handeln. Was heisst das konkret?

Die AOZ bietet seit rund fünf Jahren Weiterbildungen zum Thema transkulturelle Kompetenzen an. Einerseits für Behörden, die öffentliche Verwaltung, Lehrinstitutionen, andererseits für die eigenen Mitarbeitenden. Diese Schulungen fördern die Fähigkeit, kulturell geprägtes Verhalten von Klienten oder Kundinnen, das einen befremdet, richtig einzuordnen. Dabei sind die Teilnehmenden auch gefordert, sich mit ihrer eigenen Haltung und mit ihrer beruflichen Rolle auseinanderzusetzen.

Wissen – Haltungen – Fähigkeiten

Bei der Vermittlung von transkulturellen Kompetenzen geht es um drei Themen: Um Hintergrundwissen und Erfahrungen, um Haltungen und um das professionelle Handeln. Hintergrundwissen meint nicht kulturspezifisches oder Länder-Wissen, sondern Kenntnisse über migrationspezifische Lebensbedingungen, über Rassismus, Diskriminierung, Machtstrukturen sowie die Entstehung und Wirkung von Stereotypen. Dabei gilt es auch, die jeweils eigene Rolle, die eigenen Prägungen und Vorurteile zu reflektieren.

Transkulturell kompetente Personen zeichnen sich durch eine kooperative, wertschätzende Haltung aus. Im Kontakt mit Leuten, die anders «ticken», sind sie sich bei allen Differenzen auch gemeinsamer Bezugssysteme bewusst. Sie gehen davon aus, dass Menschen im Verlaufe ihres Lebens von einer Vielzahl kultureller Milieus geprägt werden.

Diese Sichtweise erlaubt es, das Gegenüber als eine kulturell komplexe Persönlichkeit zu sehen und Eigenheiten nicht vorschnell in Zusammenhang mit einer Herkunftsnationalität zu bringen. Konkret: Statt schnell zuschreiben, besser interessiert nachfragen. Statt unverrückbar gedachte Unterschiede beklagen, vermehrt Gemeinsamkeiten betonen.

Professionelles Handeln bedeutet im interkulturellen Kontext, in einfacher Sprache zu kommunizieren und unterschiedliche Formen der Kommunikation sinnvoll einzusetzen. In kulturellen Auseinandersetzungen bedeutete es, Differenzen auszuhalten und konstruktive Lösungen zu suchen; bei Wertkonflikten die eigenen Werte selbstbewusst und ohne moralische Gewichtung zu vertreten.

Beispiel: Praktische Leitlinien für die Arbeit mit Personen mit Migrationshintergrund in der RAV-Beratung – erarbeitet in einer Weiterbildung mit RAV-Berater/innen

Leitlinien bzgl. kulturell begründeter «unhaltbarer» Forderungen von Klientinnen und Klienten:

- Ich nehme die Forderungen nicht persönlich. Ich nehme eine neutrale Haltung ein.
 - Ich versuche, beim bzw. bei der Stellensuchenden den Hintergrund für die Forderung abzuholen.
 - Ich erkläre die «RAV-Spielregeln» / Möglichkeiten.
 - Ich weise auf die Eigenverantwortung hin.
 - Ich stelle sicher, dass Stellensuchende die Gepflogenheiten und Anforderungen des Schweizer Arbeitsmarktes sprachlich und inhaltlich verstehen.
 - Ich ziehe unter Umständen eine zweite Beratungsperson bei.
 - Unter Umständen breche ich das Gespräch ab.
-

Praxisnähe und Handlungsorientierung

Transkulturelle Kompetenzen müssen sich in einem bestimmten Arbeitsfeld bewähren. Die AOZ konzipiert ihre Weiterbildungen praxisnah und handlungsorientiert. Der Erfolg einer Weiterbildung hängt deshalb massgeblich von einer sorgfältigen Bedarfsabklärung ab. – Wo genau drückt

der Schuh? Was ist der Anlass, transkulturelle Kompetenzen von Mitarbeitenden zu fördern? – In ihren Weiterbildungen vermittelt die AOZ nicht nur Hintergrundwissen und Methoden. Unter fachkundiger Anleitung entwickeln die Teilnehmenden jeweils selbst eine nützliche Liste von Guidelines für ihren Berufsalltag.

Fallbeispiel

Die Sozialen Einrichtungen und Betriebe des Sozialdepartments der Stadt Zürich führen ein Zentrum für Einsatzvermittlung (ZEV). Zwanzig Mitarbeitende dieser Einrichtung setzen sich im Herbst 2017 «aktiv und praxisnah mit dem Thema transkulturelle Kompetenzen» auseinander, so das erklärte Ziel von Abteilungsleiterin Andrea Weiss.

Die ZEV-Mitarbeitenden beraten Klienten und Klientinnen mit und ohne Migrationshintergrund, jüngst auch vermehrt Personen aus dem Asyl- und Flüchtlingsbereich bei ihrer beruflichen (Wieder)eingliederung. Im Weiteren bereiten sie Jugendliche auf eine berufliche Grundausbildung vor.

Die Kommunikation mit ihren Klientinnen und Klienten ist für die ZEV-Mitarbeitenden anspruchsvoll, bei Personen mit geringen Deutschkenntnissen besonders. Auf Anfrage konzipiert die AOZ deshalb eine massgeschneiderte Weiterbildung zum Thema transkulturelle Kompetenzen.

Im ersten Teil erarbeiten die Teilnehmenden praktische Leitlinien für schwierige Situationen im Berufsalltag. Diese beziehen sich auf (1) grundsätzlichehaltungsfragen, auf

(2) Sprach- und Verständigungsprobleme und (3) geringe Verbindlichkeit und mangelnde Motivation der Klienten und Klientinnen. «Wir wollen etwas Konkretes mitnehmen», sagt Andrea Weiss, die Vorgesetzte der Kursteilnehmenden. «Diese Guidelines sollen sie in der fachlichen Arbeit mit Migranten und Migrantinnen unterstützen».

Ein weiterer Schwerpunkt des Weiterbildungstages sind nicht sprachliche Methoden der Gesprächsführung. Die ZEV-Mitarbeitenden setzen sich damit auseinander, wie Gesprächsinhalte sicht- und erlebbar gemacht werden können. In einem Grafik-Jam üben sie dies selbst: Sie visualisieren Begriffe wie «Schnupperwoche», «Entscheidung», «Hindernis». Die Kunst ist, eine Visualisierung zu finden, die sich im Beratungsalltag schnell umsetzen lässt.

«Das war cool», meint einer der Teilnehmenden. «Wir haben zwar kein Rezeptbuch erhalten, aber viele konkrete Anregungen, die ich gerne mal in der Praxis ausprobieren».

Ausgewählte Aufträge und Angebote

Institutionen aus Lehre, Verwaltung, Politik und Wirtschaft wenden sich an die AOZ mit dem Anliegen, Weiterbildungen, Führungen und Austauschveranstaltungen zu aktuellen Themen im Migrations-, Integrations- und Sozialhilfebereich durchzuführen. Häufig nachgefragte Veranstaltungen schreibt die AOZ selbst aus. Im Jahr 2017 hat die AOZ rund 55 Aufträge im Bereich Wissensvermittlung umgesetzt sowie einen Lehrgang und Weiterbildungen für interkulturelle Dolmetschende durchgeführt.

Unbegleitete minderjährige Asylsuchende UMA/MNA – Neue Trends bei einem 20-jährigen Phänomen?

Öffentlich ausgeschriebene Fachveranstaltung

Gesprächsführung mit wenig Worten

Öffentlich ausgeschriebene Weiterbildung zu Methoden der erlebnisorientierten und visuell unterstützten Gesprächsführung

Transkulturelle Kompetenz in der RAV-Beratung

Weiterbildung im Auftrag des Amtes für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich

Asyl- und Integrationspraxis 2017 – Tour d'Horizon in Zürich

Öffentlich ausgeschriebene Vor-Ort-Tour

Praktische Integrationsförderung – Fachliches Unterstützen der beruflichen und sozialen Integration von Migrantinnen und Migranten

Fünftägiges Modul im Lehrgang «Migrationsfachperson» im Auftrag der BFB - Bildung Formation Biel-Bienne

Nichteintretens- oder negativer Asylentscheid – was dann? Rückkehrförderung, Nothilfe und Wegweisung im Kanton Zürich

Vor-Ort-Tour im Auftrag der Sozialkonferenz des Kantons Zürich

Integration einmal anders – Reflexion und Diskussion von lokalen Migrations- und Integrationsphänomenen

Exkursion im Rahmen des CAS «Kommunizieren und Handeln im interkulturellen Kontext» im Auftrag der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaft ZHAW

Asylwesen in der Schweiz mit Fokus Kinder und Jugendliche

Weiterbildung für die Studierenden der Pädagogischen Hochschule Zürich PHZH

Dolmetschen im psychotherapeutischen Bereich

Weiterbildungsmodul zur Erlangung des eidgenössischen Fachausweises für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln

Begleitung von Familien – Welche Herausforderungen stellen sich Flüchtlingsfamilien bei ihrer Integration in der Schweiz

Referat im Auftrag des Roten Kreuzes Graubünden

Asylsuchende im Raum Zürich – Ausgewählte Einblicke in den Bereichen Unterbringung und Integration

Vor-Ort-Tour im Auftrag der Universität Zürich

Verwendung der Integrationspauschalen im Kanton Zürich am Beispiel der Integrationsbegleitung

Referat im Auftrag der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaft ZHAW

Betriebsfinanzierung der AOZ

Die Betriebsfinanzierung ist in der Verordnung über die Asyl-Organisation Zürich (AOZ) geregelt. Die AOZ ist nicht gewinnorientiert aber verpflichtet, ihre Leistungen kostendeckend zu erbringen.

Die AOZ ist Leistungserbringerin für die Stadt Zürich und für Dritte (Bund, Kantone, Gemeinden und weitere). Leistungen für Dritte dürfen die städtischen Aufträge bzw. die Mittel, welche die Stadt Zürich dafür aufwendet, nicht tangieren. Eine Quersubventionierung zwischen städtischen Aufträgen und Aufträgen von Dritten ist deshalb ausgeschlossen.

Der **städtische Leistungsauftrag** wird vom Stadtrat festgelegt und umfasst alle Aufgaben im Asyl- und Flüchtlingsbereich, zu denen die Stadt Zürich verpflichtet ist, sowie besondere Integrationsleistungen. In der jährlich zu erneuernden Leistungsvereinbarung zwischen der AOZ und dem Sozialdepartement werden Leistungsumfang, -qualität, Reporting und die leistungsabhängige Abgeltung dafür geregelt. Diese Abgeltung ist im Budget des Sozialdepartements enthalten und muss im Rahmen des städtischen Budgets durch den Gemeinderat genehmigt werden.

Leistungen für Dritte unterstehen grossteils dem Submissionsrecht. Die AOZ beteiligt sich in diesem Bereich an Ausschreibungen und steht in Konkurrenz mit anderen Anbietern. Erhält sie einen Zuschlag, werden Leistungsumfang, -qualität, Reporting und Abgeltung ebenfalls in einer Leistungsvereinbarung geregelt. Hierüber entscheidet der Verwaltungsrat der AOZ.

Die Betriebsfinanzierung erfolgt zum grossen Teil über Erträge aus Leistungsvereinbarungen mit der Stadt und mit Dritten. Daneben generiert die AOZ Erträge aus dem

Verkauf von Dienstleistungen (z.B. interkulturelles Dolmetschen, Familiencoaching, Arbeitsvermittlung, Deutschkurse) und Produkten, die im Rahmen von Beschäftigungs- und Arbeitsintegrationsprogrammen (z.B. Brockito, Verpflegung, Catering, Handwerkstatt) hergestellt werden.

Für die Betriebsfinanzierung spielen die sogenannten Transferleistungen (Sozialhilfegelder, die den Klienten und Klientinnen zugutekommen) keine Rolle, da sie ertragsneutral sind, obwohl sie einen erheblichen Anteil am Rechnungsvolumen der AOZ ausmachen.

Die Städtische Finanzkontrolle prüft als Revisionsstelle der AOZ, ob sie ihre Aufgaben rechtmässig, wirtschaftlich und zweckmässig erfüllt.

Bilanz

(Währung CHF)	31.12.2017	31.12.2016	Veränderung
Aktiven	85'991'942	70'164'917	15'827'025
Finanzvermögen	63'686'056	54'350'103	9'335'953
Flüssige Mittel	13'166'407	10'799'866	2'366'541
Guthaben	23'253'835	19'591'161	3'662'674
Anlagen	20'156	22'917	-2'761
Transitorische Aktiven	27'245'658	23'936'159	3'309'500
Verwaltungsvermögen	22'305'886	15'814'814	6'491'071
Sachgüter	21'958'586	15'654'114	6'304'471
Darlehen und Beteiligungen	347'300	160'700	186'600
Passiven	-85'991'942	-70'164'917	-15'827'025
Fremdkapital	-71'134'278	-55'444'126	-15'690'152
Laufende Verpflichtungen	-59'608'757	-45'510'835	-14'097'923
Langfristige Schulden	-364'000	-364'000	0
Zweckgebundene Zuwendungen	-336'972	-79'756	-257'217
Rückstellungen	-4'484'765	-3'330'784	-1'153'981
Transitorische Passiven	-6'339'783	-6'158'751	-181'032
Eigenkapital	-14'857'664	-14'720'791	-136'873
Eigenkapital	-14'720'791	-14'720'791	-136'873

Allfällige Rundungsdifferenzen ergeben sich aus der Darstellung ohne Kommastellen.

Revisionsbericht

Die Finanzkontrolle der Stadt Zürich hat die ausführliche Jahresrechnung geprüft und mit Bericht vom 16. Februar 2018 empfohlen, die geprüfte Jahresrechnung zu genehmigen.

Erfolgsrechnung

(Währung CHF)	2017 ¹	2016 ¹	Veränderung
Aufwand	235'560'304	211'627'363	23'932'941
Personalaufwand	72'981'836	65'633'294	7'348'542
Löhne des Verwaltungs- und Betriebspersonals	61'407'563	55'100'669	6'306'894
Sozialversicherungsbeiträge	10'273'613	9'038'465	1'235'148
Dienstkleider und Verpflegungszulagen	491'218	414'533	76'685
Entschädigung für temporäre Arbeitskräfte	19'161	455'558	-436'397
Übriger Personalaufwand	790'281	624'068	166'212
Sachaufwand	52'533'741	50'115'677	2'418'063
Büro und Schulmaterialien, Drucksachen, Lehrmittel	888'393	952'441	-64'049
Mobilien, Maschinen, Geräte, Fahrzeuge, Viehhabe	2'074'427	3'094'198	-1'019'771
Wasser, Energie und Heizmaterialien	1'956'854	2'128'966	-172'111
Verbrauchsmaterialien	2'157'865	2'227'475	-69'610
Dienstleistungen Dritter für den baulichen Unterhalt	2'753'540	2'519'489	234'051
Dienstleistungen Dritter für den übrigen Unterhalt	587'045	511'970	75'075
Mieten, Pachten und Benutzungskosten	31'366'097	29'250'193	2'115'904
Spesenentschädigungen	715'310	625'534	89'775
Dienstleistungen Dritter	9'956'183	8'724'821	1'231'362
Übriger Sachaufwand	78'027	80'590	-2'562
Passivzinsen	438'790	360'194	78'596
Zinsen für kurzfristige Schulden	437'254	358'273	78'981
Zinsen an Sonderrechnungen	1'536	1'921	-385
Abschreibungen	2'941'627	2'921'917	19'710
Abschreibungen auf dem Finanzvermögen	19'588	-35'690	55'278
Ordentliche Abschreibungen auf dem Verwaltungsvermögen	2'922'038	2'611'931	310'107
Zusätzliche Abschreibungen auf dem Verwaltungsvermögen	0	345'675 ²	-345'675
Eigene Beiträge	80'723'634	71'201'714	9'521'920
Beiträge an Private	80'723'634	71'201'714	9'521'920
Interne Verrechnungen	25'803'804	20'883'662	4'920'142
Personalaufwand	3'533'439	3'311'931	221'509
Sachaufwand	22'270'365	17'571'731	4'698'634
Reingewinn (+) / Reinverlust (-)	136'873	510'905	-374'033

(Währung CHF)	2017 ¹	2016 ¹	Veränderung
Ertrag	-235'560'304	-211'627'363	-23'932'941
Vermögenserträge	-2'889'199	-2'589'512	-299'687
Zinsen von Bankkontokorrentguthaben und Postkonten	-579	-59	-520
Übrige Vermögenserträge	-2'888'620	-2'589'452	-299'167
Entgelte	-17'512'874	-17'605'592	92'718
Benutzungsgebühren und Dienstleistungen	-69'785	-102'874	33'089
Verkäufe	-10'368'259	-9'688'842	-679'417
Rückerstattungen	-6'069'913	-6'763'619	693'705
Übrige Entgelte	-1'004'916	-1'050'257	45'341
Beiträge für eigene Rechnung	-189'354'427	-170'548'598	-18'805'829
Beiträge des Bundes	-19'459'809	-20'288'747	828'939
Beiträge des Kantons	-126'251'768	-112'979'512	-13'272'256
Beiträge von Gemeinden	-10'406'179	-8'213'929	-2'192'250
Beiträge von eigenen Unternehmungen	-32'716'411	-29'041'764	-3'674'647
Übrige Beiträge	-520'261	-24'646	-495'615
Interne Verrechnungen	-25'803'804	-20'883'662	-4'920'142
Personalaufwand	-3'533'439	-3'311'931	-221'509
Sachaufwand	-22'270'365	-17'571'731	-4'698'634

Allfällige Rundungsdifferenzen ergeben sich aus der Darstellung ohne Kommastellen.

¹ Gemäss den gesetzlichen Bestimmungen haben die Gemeinden, Zweckverbände und ihre Anstalten nach dem Harmonisierten Rechnungsmodell (HRM1) Rechnung zu legen (vgl. Handbuch über das Rechnungswesen der zürcherischen Gemeinden, www.gaz.zh.ch, sowie die dort geführten gesetzlichen Grundlagen). Gemäss Beschluss des Bezirksrats vom 25.09.2014 ist die AOZ verpflichtet die Rechnung nach den HRM1-Bestimmungen zu legen. Die Umstellung auf HRM1 erfolgte im Geschäftsjahr 2014.

² Im Jahr 2016: Fr. 110'219.00 Restwertabschreibungen von Fahrzeugen, deren ursprüngliche Anschaffungskosten weniger als Fr. 50'000.00 betragen haben. Fr. 235'456.30 Restwertabschreibungen von Umbauten in Geschäftsliegenschaften aus den Vorjahren, welche im Verlauf des Jahres 2016 infolge Raumoptimierungsmassnahmen erneut und intensiv umgebaut wurden.

Rechnung nach Produktgruppen

Laufende Rechnung: Produktgruppen-Jahresabschluss

Produktgruppen (in CHF 1'000)	Rechnung 2016		
	Aufwand	Ertrag	Saldo
Städtische Aufträge	92'197.8	92'350.4 *)	152.5
Andere Aufträge	118'918.6	119'277.0	358.4
Total	211'116.5	211'627.4	510.9

*) wovon Beiträge der Stadt Zürich 25'876.2

Aufteilung der Produktgruppe «Städtische Aufträge»

Städtische Aufträge (in CHF 1'000)	Rechnung 2016		
	Aufwand	Ertrag ¹⁾	Saldo
Städtische Pflichtleistungen	87'747.4	87'647.0	-100.4
Prozesskosten Sozialberatung, Unterbringung, Wohnberatung, Arbeitsvermittlung	13'429.7	13'329.3 *)	-100.4
Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe	74'317.7	74'317.7	0.0
Transferleistungen Asylfürsorge	13'200.4	13'200.4 *)	0.0
Transferleistungen Existenzsicherung SHG	61'117.3	61'117.3 *)	0.0
AHV-Beiträge für Bedürftige (neu ab Leistungsvereinbarung 2017)	-	- *)	-
Besondere städtische Integrationsleistungen	4'450.4	4'703.4 *)	252.9
Total	92'197.8	92'350.4	152.5

*) wovon Beiträge der Stadt Zürich für

Prozesskosten (Kto. 5500 3650 0302)	13'242.8
davon Personalkosten Halle 9	1'000.0
Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe (Kto. 5500 3660 0350)	9'749.4
davon Asylfürsorge	3'423.5
davon wirtschaftliche Hilfe	6'325.9
davon AHV-Beiträge für Bedürftige	-
Integrationsleistungen (Kto. 5500 3650 0303)	2'784.0

¹⁾ Die hier separat dargestellten Beträge der Produktgruppe «Städtische Aufträge» entsprechen den beim Sozialdepartement im Budget resp. in der Rechnung auf Konto Nr. 5500 3650 0302 «Beitrag an AOZ für städtische Pflichtleistungen», Konto Nr. 5500 3650 0303 «Beitrag an AOZ für besondere städtische Integrationsleistungen», Konto Nr. 5500 3660 0350

	Budget 2017			Rechnung 2017		
	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo
	102'810.9	102'958.9 *)	147.9	105'485.0	105'491.3 *)	6.2
	110'292.8	110'406.6	113.9	129'938.4	130'069.0	130.6
	213'103.7	213'365.5	261.8	235'423.4	235'560.3	136.9
		29'732.5			30'696.5	

	Budget 2017			Rechnung 2017		
	Aufwand	Ertrag ¹⁾	Saldo	Aufwand	Ertrag ¹⁾	Saldo
	98'050.8	98'096.9	46.1	100'401.5	100'348.9	-52.6
	14'680.8	14'726.9 *)	46.1	15'681.2	15'628.6 *)	-52.6
	83'370.0	83'370.0	0.0	84'720.3	84'720.3	0.0
	12'800.0	12'800.0 *)	0.0	16'025.1	16'025.1 *)	0.0
	70'200.0	70'200.0 *)	0.0	68'335.9	68'335.9 *)	0.0
	370.0	370.0 *)	0.0	359.3	359.3 *)	0.0
	4'760.1	4'862.0 *)	101.9	5'083.5	5'142.4 *)	58.8
	102'810.9	102'958.9	147.9	105'485.0	105'491.3	6.2
		14'360.2			14'360.2	
		845.0			845.0	
		11'906.3			12'870.3	
		2'650.4			4'807.0	
		8'885.9			7'704.1	
		370.0			359.3	
		3'466.0			3'466.0	

«Beiträge AOZ Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe» ausgewiesenen Beiträge an die AOZ. Die im Rahmen der «Städtischen Pflichtleistungen» ausbezahlten Transferleistungen werden durch den Kanton sowie die Stadt Zürich finanziert.

Rechnung nach Produktgruppen – Erläuterungen

A Rechtsgrundlagen, übergeordnete Ziele, Zweck

Rechtsgrundlagen

- Gemeindebeschluss vom 5. Juni 2005 über die Umwandlung der Asyl-Organisation Zürich in eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt, Änderung der Gemeindeordnung.
- Verordnung über die Asyl-Organisation Zürich, Gemeinderatsbeschluss vom 2. März 2005.

Übergeordnete Ziele, Zweck

- Wahrnehmen aller Aufgaben im Asylbereich, zu denen die Stadt Zürich aufgrund übergeordneter Gesetze und der entsprechenden Verordnungen verpflichtet ist.
- Leisten von Sozialhilfe und Betreuung vorläufig Aufgenommener und anerkannter Flüchtlinge.
- Erbringen von Dienstleistungen für besondere städtische Integrationsbedürfnisse im Auftrag des Stadtrates.
- Erbringen von Dienstleistungen aufgrund von Leistungsvereinbarungen für den Kanton Zürich, andere Gemeinden und Dritte.

B Enthaltene Produkte

1.1 Städtische Pflichtleistungen

- 1.1.1 Prozesskosten für Sozialberatung, Unterbringung, Wohnberatung und Arbeitsvermittlung in den Bereichen Asylfürsorge und Existenzsicherung SHG.
- 1.1.2 Transferleistungen nach besonderen Richtlinien im Bereich Asylfürsorge.
- 1.1.3 Transferleistungen nach SKOS-Richtlinien im Bereich Existenzsicherung SHG.

1.2 Dienstleistungen für besondere städtische Integrationsbedürfnisse

- 1.2.1 Gemeinnützige Einsatzplätze GEP für Asylsuchende und vorläufig Aufgenommene: 144 Beschäftigungsplätze in der Stadtverwaltung als Tagesstruktur für die Einsatzleistenden zum Nutzen der Bevölkerung der Stadt Zürich.

Ertrag	Fr. 773'009	davon Beitrag Stadt Zürich	721'200
Aufwand	Fr. 779'534		
Ergebnis 2017	Fr. -6'525		

- 1.2.2 Das Projekt Trampolin Basic bietet Jugendlichen (vorwiegend mit Migrationshintergrund) eine Zwischenlösung, um ihnen so den Zugang zu Brückenangeboten und Berufsbildung zu erschliessen.

Ertrag	Fr. 951'832	davon Beitrag Stadt Zürich	446'400
Aufwand	Fr. 899'867		
Ergebnis 2017	Fr. 51'964		

- 1.2.3 Die Hotline und Beratungsstelle Konfliktophon vermittelt und interveniert bei kulturell gefärbten Problemen und Konflikten zwischen Einheimischen und Zugewanderten.

Ertrag	Fr. 128'858	davon Beitrag Stadt Zürich	121'500
Aufwand	Fr. 110'993		
Ergebnis 2017	Fr. 17'865		

1.2.4 Der Veranstaltungskalender MAPS erscheint monatlich gedruckt und als Online-Ausgabe laufend aktualisiert in 16 Sprachen mit Hinweisen auf günstige kulturelle Angebote und ermöglicht Migrantinnen und Migranten über ein Netz von Kooperationen z.T. ermässigte Eintritte.

Ertrag	Fr. 205'181	davon Beitrag Stadt Zürich	162'400
Aufwand	Fr. 222'613		
Ergebnis 2017	Fr. -17'432		

1.2.5 TransFair (Freiwillige begleiten Flüchtlinge) vermittelt und unterstützt Freiwillige, die Asylsuchenden, vorläufig aufgenommenen und anerkannten Flüchtlingen helfen, sich besser bei uns zurechtzufinden.

Ertrag	Fr. 277'453	davon Beitrag Stadt Zürich	204'500
Aufwand	Fr. 298'368		
Ergebnis 2017	Fr. -20'915		

1.2.6 Medios ist eine Vermittlungsstelle für interkulturelle Übersetzungen.

Ertrag	Fr. 30'000	davon Beitrag Stadt Zürich	30'000
Aufwand	Fr. 30'000		
Ergebnis 2017	Fr. 0		

1.2.7 IntroDeutsch entwickelt und praktiziert neue Methoden, um Migrantinnen und Migranten, welche vom existierenden Sprachförderangebot nicht erreicht werden, für das Deutschlernen zu gewinnen.

Ertrag	Fr. 431'190	davon Beitrag Stadt Zürich	90'000
Aufwand	Fr. 434'231		
Ergebnis 2017	Fr. -3'041		

1.2.8 Future Kids ist ein Lern- und Integrationsförderungsangebot für Primarschülerinnen und -schüler in Stadt und Kanton Zürich. Das Projekt richtet sich an Kinder, welche zu Hause in schulischen Belangen ungenügend Unterstützung erhalten und deren Erfolgchancen deshalb nachweislich verringert sind. Sie werden von Studierenden der Zürcher Hochschulen im Rahmen eines Mentoring individuell gefördert.

Ertrag	Fr. 50'000	davon Beitrag Stadt Zürich	50'000
Aufwand	Fr. 50'000		
Ergebnis 2017	Fr. 0		

1.2.9 Projekt «zivilgesellschaftliches Engagement». Die AOZ unterstützt mit Koordinationsmassnahmen die Zivilbevölkerung bei ihrem Engagement zugunsten von Personen aus dem Asylbereich (Gastfamilien-Projekt, um auch die private Unterbringung von Flüchtlingen zu ermöglichen, Aktionen von Organisationen und Firmen unterstützen und koordinieren, Koordination von Sachspenden).

Ertrag	Fr. 263'677	davon Beitrag Stadt Zürich	250'000
Aufwand	Fr. 261'680		
Ergebnis 2017	Fr. 1'997		

1.2.10 Basisangebot besondere Deutschkurse zur Sprachförderung und Arbeitsintegration für Asylsuchende.

Ertrag	Fr. 100'000	davon Beitrag Stadt Zürich	100'000
Aufwand	Fr. 100'000		
Ergebnis 2017	Fr. 0		

1.2.11 Zwei Sozialpädagogenstellen für die Betreuung von unbegleiteten minderjährigen Asylsuchenden (MNA).

Ertrag	Fr. 260'000	davon Beitrag Stadt Zürich	260'000
Aufwand	Fr. 260'000		
Ergebnis 2017	Fr. 0		

1.2.12 Grundlagenschulung Deutsch und Integration für asylsuchende Jugendliche und junge Erwachsene.

Ertrag	Fr. 1'601'178	davon Beitrag Stadt Zürich	960'000
Aufwand	Fr. 1'566'249		
Ergebnis 2017	Fr. 34'929		

1.2.13 Pilotprojekt Gastrokurs mit Zertifikat von GastroZürich.

Ertrag	Fr. 70'000	davon Beitrag Stadt Zürich	70'000
Aufwand	Fr. 70'000		
Ergebnis 2017	Fr. 0		

C Kommentar

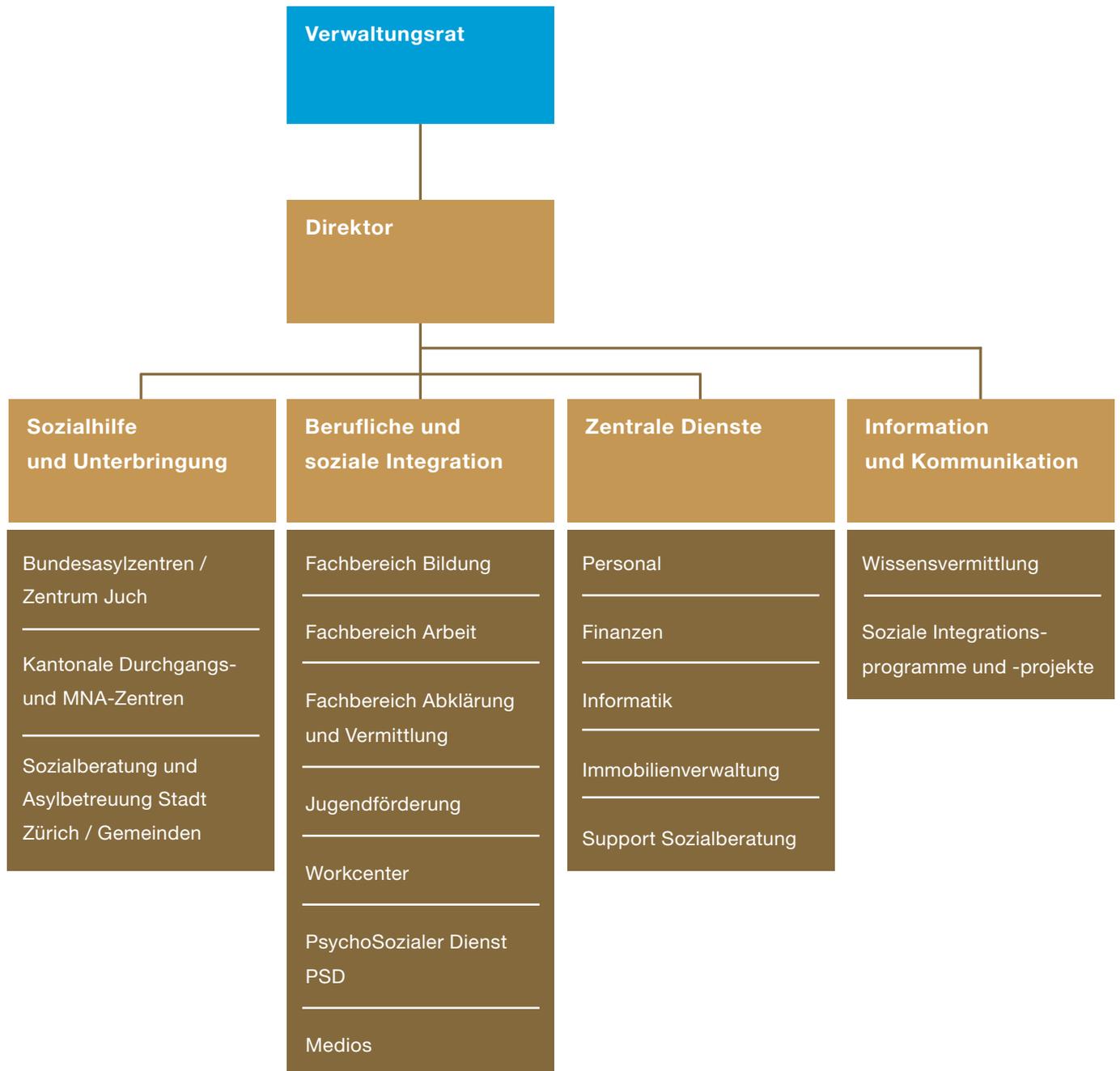
Der finanzielle Beitrag der Stadt Zürich für die städtischen Aufträge der AOZ ist in der Rechnung des Sozialdepartements enthalten, unterteilt nach Pflichtleistungen und besonderen städtischen Integrationsleistungen. Die städtischen Pflichtleistungen unterscheiden sich weiter in Prozesskosten und Transferleistungen. Beides ist abhängig von den Fallzahlen. Die Fallzahl des Asylbereichs wird weitestgehend durch die Zuweisungsquote des Kantons determiniert. Die Fallzahl im Bereich Existenzsicherung SHG ist hauptsächlich abhängig von der Anzahl positiver Asylentscheide und vorläufiger Aufnahmen.

D Mengenangaben zu den städtischen Pflichtleistungen

- 1.1** Die durch den Kanton festgelegte Zuweisungsquote beträgt 0.7 % der ständigen Wohnbevölkerung nach zivilrechtlichem Wohnsitzbegriff, d.h. 0.7 % von 401'144 Personen (Stand 31.12.2016). Das ergibt ein Kontingent von 2'808 (teil-) fürsorgeabhängigen Personen des Asylbereichs, welche die Stadt Zürich zu betreuen hat. Dieses Kontingent konnte 2017 zu 98 % erfüllt werden.
- 1.2** Die Fallzahl im Bereich der Existenzsicherung SHG richtet sich nicht nach einer Zuweisungsquote, sondern ist abhängig von der Anzahl positiver Asylentscheide und vorläufiger Aufnahmen, der wirtschaftlichen Lage sowie der Wohnsitzwahl dieser Personengruppe. 2017 wurden durchschnittlich 2'956 Personen mit Sozialhilfeleistungen unterstützt (davon waren 1'496 Personen vorläufig Aufgenommene).



Organigramm



Verwaltungsrat, Geschäftsleitung

Verwaltungsrat

Martin Waser, Präsident

Alt Stadtrat der Stadt Zürich, Präsident des Spitalrats
Universitätsspital Zürich

Raphael Golta, Vizepräsident

Stadtrat, Vorsteher des Sozialdepartements der Stadt
Zürich

Janine Dahinden

Professorin für sozialwissenschaftliche und
transnationale Studien an der Universität Neuenburg

Daniela Decurtins

Direktorin Verband der Schweizerischen Gasindustrie
(VSG)

Silvio Ponti

Ehemaliges Mitglied der Konzernleitung Sika AG

Andrea Töndury

Stv. Rechtskonsulent des Stadtrates der Stadt Zürich

Renato Valoti

Geschäftsführer vitalba Unternehmensentwicklung Zürich

Geschäftsstelle

Ursi Krajnik-Schweizer

Departementssekretärin des Sozialdepartements der
Stadt Zürich

Geschäftsleitung

Thomas Kunz

Direktor

Regula Manz (bis 31. Dezember 2017)

Vizedirektorin, Leiterin Sozialhilfe und Unterbringung

Claudia Nyffenegger

Vizedirektorin (seit 1. Januar 2018), Leiterin Berufliche und
soziale Integration

Beata Hochstrasser (seit 1. Februar 2018)

Leiterin Sozialhilfe und Unterbringung

Simone Knobel

Leiterin Zentrale Dienste

Thomas Schmutz

Leiter Information und Kommunikation

aoz

Zypressenstrasse 60
8040 Zürich

Telefon 044 415 65 00
Telefax 044 415 65 01

E-Mail info@aoz.ch
Web www.aoz.ch