

Migration

Integration

Zukunft

---

Geschäftsbericht 2013

aoz



# Inhaltsverzeichnis

---

## Editorial

Peter Arbenz, Präsident des Verwaltungsrates	4
Thomas Kunz, Direktor	5

---

## Thema

Langjährige Mitarbeitende blicken zurück ... und nach vorn	6
--	---

---

## Angebote und Dienstleistungen

Angebotsübersicht 2013/2014	13
-----------------------------	----

---

## Bildung und Arbeitsintegration

Das Geschäftsfeld	14
Lernstrategien im Wandel	16
Kennzahlen	17

---

## Sozialhilfe, Betreuung und Nothilfe

Das Geschäftsfeld	18
Von der Asylfürsorge zur ordentlichen Sozialhilfe	20
Kennzahlen	21

---

## Förderung der sozialen Integration

Das Geschäftsfeld	22
Interkulturelles Dolmetschen – Transparenz ist alles	24
Kennzahlen	25

---

## Wissensvermittlung und Consulting

Das Geschäftsfeld	26
Recherchen über Diaspora-Gruppen	28
Aufträge und Angebote	29

---

## Finanzen

Bilanz	30
Rechnung nach Produktgruppen	31
Auftrag, Leistungsbeschreibung	32

---

## Organisation

Leitbild	35
Organigramm	36
Verwaltungsrat	37

---

## Peter Arbenz, Präsident des Verwaltungsrates

---



Das Geschäftsjahr 2013 der AOZ verlief wiederum intensiv. Alle Mitarbeitenden waren mit der ganzen Palette der AOZ-Dienstleistungen im Bereich der Sozialhilfe und Unterbringung sowie auch bei den Programmen der beruflichen und sozialen Integration stark gefordert.

Im Zusammenhang mit der Neustrukturierung des Schweizer Asylwesens wurden in der Stadt Zürich im Laufe des Jahres 2013 die Planungsarbeiten für ein Verfahrenszentrum auf dem Duttweiler-Areal in Angriff genommen. Das Projekt erhielt viel Zustimmung, es machte sich aber auch politischer Widerstand bemerkbar. Um die Testphase für beschleunigte, faire Asylverfahren ab 2014 dennoch realisieren zu können, wurden die bereits bestehenden AOZ Unterkünfte auf dem Juch-Areal zusammen mit einem neuen BFM Verfahrenszentrum an der Förrlibuckstrasse Anfang 2014 in Betrieb genommen.

Im Rahmen einer Ausschreibung des Bundesamtes für Migration für die Betreuung von Asylsuchenden in den Empfangs- und Verfahrenszentren des Bundes erhielt die AOZ im Herbst 2013 den Zuschlag für die Betreuung in den EVZ Kreuzlingen und Altstätten sowie im Flughafen Zürich-Kloten. Bereits vorher erhielt die AOZ ein entsprechendes Mandat im neu eröffneten Bundeszentrum in Bremgarten. Die Vorbereitungsarbeiten für diese neuen Aufgaben nahmen den Verwaltungsrat, die Geschäftsleitung und die beteiligten AOZ Mitarbeiter/innen stark in Anspruch.

Bezüglich Integration stand das Jahr 2013 im Zeichen der national und kantonal koordinierten Neuausrichtung. Im Rahmen des kantonalen Integrationsprogramms KIP bietet die AOZ den Gemeinden in allen drei Förderbereichen (1) Information und Beratung, (2) Bildung und Arbeit, (3) Verständigung und gesellschaftliche Integration erprobte Dienstleistungen an. Die kommunale Nachfrage wertete ich als Anerkennung für die fachliche Qualität dieser AOZ Angebote.

Im kommenden Jahr stehen im Verwaltungsrat mehrere personelle Veränderungen an. Ich selbst trete Mitte 2014 altershalber zurück und werde das Präsidium einer jüngeren Kraft übergeben. Meinen langjährigen Kolleginnen und Kollegen, unserer Geschäftsführerin Lisa Berrisch und dem Direktor Dr. Thomas Kunz, seinem Kader und allen Mitarbeitenden gilt mein herzlicher Dank für die effiziente und freundschaftliche Zusammenarbeit. Wir haben in die AOZ während der vergangenen Jahre viel Herzblut investiert, und ich werde mit der Fachorganisation auch künftig verbunden bleiben.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter Arbenz'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

Peter Arbenz  
Präsident des Verwaltungsrates

## Thomas Kunz, Direktor

---



2013 feierte die AOZ ihr 25-jähriges Bestehen. Wir nehmen dieses Jubiläum zum Anlass, auch im Geschäftsbericht zurückzublicken und den Bogen zu spannen zwischen damals und heute, sei es im Asylbereich, sei es am Beispiel des Deutschunterrichts oder mit einem Einblick in die Entwicklung des interkulturellen Dolmetschens. Fünf langjährige Mitarbeitende lassen auf den folgenden Seiten die Vergangenheit aus ihrer ganz persönlichen Warte aufleben.

Eines zeigt die Rückschau auf die letzten 25 Jahre deutlich: Die Geschichte der AOZ ist geprägt von Veränderungen und Entwicklungen in all ihren Tätigkeitsbereichen. Immer wieder mussten wir in nützlicher Frist auf neue Herausforderungen reagieren, wollten wir doch unserem Anspruch als agile Fachorganisation gerecht werden. Das war im Berichtsjahr nicht anders. Es galt z.B. im Asylbereich in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Migration den Betrieb einer Unterkunft neu zu planen und zu realisieren bezüglich Betreuung, Tagesstruktur, Schule für die Kinder, Gesundheitsversorgung, um nur einige Themen zu nennen.

Auch im Bereich Bildung und Arbeitsintegration ging die Entwicklung mit grossen Schritten voran. Die AOZ war mit der Expertise ihrer Mitarbeitenden bei der Erarbeitung und Umsetzung von Projekten mit dabei. Die Integrationsförderung von Ausländerinnen und Ausländern hat

der Bund auf 2014 neu ausgerichtet. Die AOZ hat darauf vorausschauend reagiert, u.a. mit innovativen Angeboten für eine informative Begrüssungs- und Willkommenskultur, die sich im Rahmen des kantonalen Integrationsprogramms 2014 bis 2017 realisieren lassen.

Die AOZ ist mit ihren Dienstleistungen am Puls der Zeit. Dies ist möglich dank vielfältiger Kooperationen und einem offenen fachlichen Austausch: intern zwischen den Mitarbeitenden, extern mit unseren Auftraggeber/innen und Partnern. Ich danke an dieser Stelle allen für den Einsatz und das Vertrauen.

A handwritten signature in black ink, consisting of the letters 'T. Kunz' in a cursive style.

Thomas Kunz  
Direktor

# Langjährige Mitarbeitende blicken zurück ... und nach vorn

---

Im Berichtsjahr feierte die AOZ ihr 25-jähriges Jubiläum. Wie hat sich das Umfeld der Fachorganisation im Migrations- und Integrationsbereich, wie haben sich die Aufgaben für die Angestellten über die Jahre verändert? Fünf langjährige Mitarbeitende der AOZ schauen im Gespräch zurück, erinnern sich, stellen Vergleiche an. Sie sagen auch, wo sie die Zukunft der AOZ sehen.

## **Euer erster Eindruck der AOZ: Woran erinnert ihr euch?**

### **Myrtha Pargätzi**

Die Atmosphäre faszinierte mich vom ersten Moment an. Es war lebendig, laut und farbig. Überall traf ich auf junge Leute. Mein erster Arbeitsplatz im Zürcher Löwenbräu-Areal war im sogenannten Bierzimmer. Das Büro hatte eine Wand mit grünen Kacheln und Metallstöpseln. Anscheinend hatte jeder Mitarbeiter der ehemaligen Brauerei sein persönliches Bierglas, das er dort überstülpen konnte.



**Myrtha Pargätzi**  
Sachbearbeiterin Intake, bei der AOZ seit 2000

---

### **Willy Schmid**

Ich wurde eingestellt als Foyer-Handwerker, wie sich das damals nannte. Das war vor 25 Jahren an der Gasometerstrasse in Zürich. Alle acht leitenden Angestellten arbeiteten zusammen in einem kleinen Büro. Das war die Zentrale, dort holte ich meine Aufträge ab.

### **Martin Rauh**

Meinen ersten Kontakt mit der AOZ hatte ich als Velokurier. Damals war die AOZ wie gesagt im alten Industriequartier in Zürich West domiziliert. Ich kam in einen schummrigen Korridor und dachte mir: Was ist das wohl für ein Laden.

### **Regula Manz**

Nach dem ersten Schock im «Löwenbräu-Korridor» führte mich der damalige Direktor Rolf Widmer nach dem Vorstellungsgespräch in den obersten Stock. Dort war alles hell und lichtdurchflutet. Die Schulzimmer der hier eingerichteten «Tagesstruktur für Jugendliche TAST» hatten keine Türen. Dass jemand auf die Idee kommen kann, Unterricht einfach nur hinter Vorhängen durchzuführen, das beeindruckte mich.

### **Christine Rinaldi**

Bei meinem Einstieg in den 90er Jahren gab es im ganzen Schulsekretariat einen einzigen Computer, der immer wieder abstürzte. Ich fragte mich: Ist das wirklich eine städtische Institution? Dass alles so unfertig aussah, faszinierte mich aber: Es gab Platz für neue Gedanken und Projekte.

## **Wie hat sich eure Arbeit im Laufe der Jahre verändert?**

### **Martin Rauh**

In meinem Arbeitsbereich – ich leitete damals das Team Gemeindemandate – lösten wir vieles aus dem Moment heraus. Es gab relativ wenig standardisierte Abläufe. Mein erstes Büro in Pfäffikon ZH war in einer Wohnung ohne Zentralheizung. Ich hätte selber mit Holz heizen müssen, hatte dafür aber keine Zeit. Daher hielt ich im Winter Sprechstunde mit zwei Jacken und Kappe. Das waren dann jeweils recht kurze Beratungen.

### **Regula Manz**

In den 90er Jahren setzte die AOZ auf Mitarbeitende, die die Ärmel hochkrepeln und anpacken konnten. Im

Vordergrund stand die Betreuung und Unterbringung von zeitweise mehreren Tausend Asylsuchenden. Im Bereich der Sozialhilfe sind die fachlichen Anforderungen an die Mitarbeiter/innen seither gestiegen – insbesondere für Sozialarbeiter/innen, welche die persönliche und wirtschaftliche Hilfe nach den Vorgaben der öffentlichen Sozialhilfe ausrichten. Dazu gehört auch der Fokus berufliche und soziale Integration.

Damals, zur Zeit der Kosovo-Krise, spürten wir übrigens eine relativ grosse Solidarität in der Bevölkerung. Es gelang in kurzer Zeit, viele Asylsuchende unterzubringen.

#### Christine Rinaldi

Die Rahmenbedingungen unserer Arbeit sind heute sicher anders. Früher hatten wir mehr persönlichen Handlungsspielraum, konnten zum Beispiel selber bestimmen, wen und wie viele Personen wir in ein Programm aufnehmen wollten. Bezüglich Unterbringung und Integration lief vieles spontan und pragmatisch, dafür immer wieder auch zufällig.

#### Willy Schmid

Der Krieg im europäischen Kosovo ging uns sehr nahe. Wir hatten Bilder, Personen und Geschichten tagtäglich vor Augen. Je weiter eine Krise, ein Krieg weg ist, desto eher sagen die Leute: Was geht mich das an?

Heute wird der Asyl- und Flüchtlingsbereich auch wegen der medialen Berichterstattung ganz anders wahrgenommen. Früher wusste kaum jemand, was ein Asylkoordinator ist. Unterdessen ist das Thema «Asyl» in der Öffentlichkeit fast allzu präsent.

#### Myrtha Pargätzi

In der Sozialhilfe hat sich vieles stark verändert. Wenn ich daran denke, wie die Klient/innen-Dossiers damals ausgesehen haben und wie sie heute geführt werden:

### Meilensteine in der Geschichte der AOZ

#### 1988

Die Stadt Zürich schafft im Fürsorgeamt zwei neue Abteilungen:

- Asyl-Fürsorge für den Kanton Zürich  
Sie empfängt die dem Kanton Zürich zugewiesenen Asylsuchenden, stellt im Auftrag der Fremdenpolizei Ausweise aus, weist Asylsuchende einer Gemeinde im Kanton Zürich zu.
- Asyl-Koordination für den Kanton Zürich  
Sie betreibt kantonale Durchgangszentren und führt Spezialeinrichtungen im Auftrag des Bundes.

#### 1992

Aus der Asyl-Fürsorge, der Asyl-Koordination und dem Asylbewerbersekretariat entsteht durch Zusammenlegung die Asyl-Organisation für den Kanton Zürich als Einheit des Fürsorgeamtes der Stadt Zürich.

#### 1993 – 1996

Für Personen des Asylbereichs etabliert die AOZ:

- Bildungs- und Beschäftigungsprogramme,
- Tagesstrukturen für Jugendliche,
- stationäre Betreuung psychisch beeinträchtigter Personen,
- PsychoSozialer Dienst PSD,
- Fachdienst für unbegleitete minderjährige Asylsuchende MNA.

#### 1996/1997

Für Stellensuchende, unabhängig vom Aufenthaltsstatus, errichtet die AOZ im Auftrag des kantonalen Amtes für Industrie und Gewerbe KIGA Qualifizierungsprogramme.

#### 2000

Der Kanton Zürich kündigt die «Asyl-Rahmenvereinbarungen» mit der Stadt Zürich:

- Die AOZ verliert definitiv ihre Stellung als Generalunternehmerin im Zürcher Asylfürsorgebereich.
- Die AOZ erbringt Dienstleistungen zukünftig auf der Basis von Leistungsvereinbarungen, v.a. mit kantonalen Ämtern und Fachstellen sowie mit Gemeinden.

#### 2001/2002

Strategische Neupositionierung der AOZ: Dienstleistungen vermehrt öffnen, d.h. Unterstützungsbedarf (statt ausländerrechtlicher Status) im Fokus.

Dazwischen liegen Welten. Die heutigen Vorgaben und Rahmenbedingungen sehen weniger Handlungsspielraum vor, dafür sorgen sie für mehr Sicherheit und auch für mehr Gerechtigkeit.

Der «Hotel-Fall» (2004) oder der «BMW-Fall» (2007), die inner- und ausserhalb des Zürcher Sozialwesens für viel Aufsehen sorgten, führten auch in der AOZ zu einer grösseren Regeldichte.

#### **Regula Manz**

Diese Ereignisse und das damit verbundene mediale und politische Nachspiel markierten den Anfang von deutlich mehr Sozialhilfe-Reglementierungen. Man wurde sich bewusst, dass es nicht genügt, die Arbeit gut zu machen. Man muss immer auch im Detail legitimieren und unter Umständen gegen aussen kommunizieren können, was man tut und wie man es tut.



#### **Regula Manz**

Leiterin Abteilung Sozialhilfe und Unterbringung, bei der AOZ seit 1999

#### **Myrtha Pargätzi**

In der Sozialberatung arbeiten wir heute bei Gesprächen mit Klient/innen in gut ausgerüsteten Besprechungsräumen. Dies gewährleistet die bei Unterstützungsverhältnissen der Sozialhilfe wichtige professionelle Distanz. Früher war alles frei zugänglich: Alle hatten Zutritt in alle Büros. Man sass mit den Klient/innen zusammen am eigenen Bürotisch.

#### **Martin Rauh**

Ich verfüge heute über zeitgemässe Führungsgrundlagen, um die bekannten Managementinstrumente einsetzen zu können. Als ich vor 10 Jahren bei der AOZ begann, hatte ich jeweils im September den finanziellen Abschluss des Vorjahres. Unterdessen erhalte ich Monatsabschlüsse, und ich weiss jederzeit, wie hoch die aktuellen Kosten und Erträge sind.



#### **Martin Rauh**

Leiter PsychoSozialer Dienst, bei der AOZ seit 2003

**«Migration und Integration»: Was hat sich verändert? Wie denkt ihr heute über dieses Themen- und Arbeitsfeld?**

#### **Regula Manz**

Ich konnte mir im Laufe der Zeit viel Hintergrundwissen zum Thema Integration aneignen. Damit wurde das Thema für mich auch komplexer. Unter dem Strich geht es für uns als Fachkräfte in diesem Gebiet darum, Zugewanderten mit Respekt zu begegnen, unabhängig davon, wie kompliziert uns Geschichten und Integrationswege erscheinen.

#### **Willy Schmid**

Ich habe bei meiner Arbeit beim technischen Dienst der Immobilienverwaltung immer gemerkt, was für die Klient/innen wichtig ist und worauf es wirklich ankommt: Die Leute müssen sich wohl fühlen, müssen motiviert sein und merken: Wenn ich mitmache, geht es mir selber besser,



dann finde ich mich eher zurecht in der Schweiz. Sie erzählen ihren Mitbewohner/innen von Programmen und Kursen, die sie besuchen. Mit solchen Aktivitäten entwickeln sie mehr Selbstwertgefühl. Damals wie heute gab bzw. gibt es in der Nachbarschaft unserer Wohnungen Leute, die immer etwas zu reklamieren haben. Und es gibt die anderen, die auch mal einen Kuchen vorbeibringen, mit den Kindern spielen. Daran hat sich nichts geändert.

#### Myrtha Pargätzi

Jugendliche Ausländer/innen mit einer «vorläufigen Aufnahme (Status F)» konnten früher keine Lehre absolvieren. Man wollte diese Menschen gar nicht integrieren. Seit 2006 anerkennt man offiziell, dass die Personen mit Ausweis F in aller Regel hier bleiben. Wir müssen dafür sorgen, dass sie sich von der Sozialhilfe ablösen können. Zum Glück steht den fallführenden Stellen heute eine zweckmässige Auswahl von effizienten Förderangeboten zur Verfügung. Dazu gehören zum Beispiel die Brückenangebote für Jugendliche. Das Ziel einer erfolgreichen Integration lässt sich so eher verwirklichen.

#### Christine Rinaldi

Bei der Integration gibt es keine Patentlösungen. Entsprechend passen sich unsere Programme laufend dem Bedarf und den Bedürfnissen an. Ich glaube, dass sich der gesellschaftliche Anspruch und die Erwartungen an die Integration in den letzten Jahren sehr geändert haben.

#### Der Migrations- und der Sozialbereich werden heute stärker politisch wahrgenommen. Hat das Nachteile?

#### Regula Manz

Es braucht wenig, dass etwas zu einem brisanten Thema wird. Das habe ich in diesen vielen Jahren gelernt. Viele Diskussionen und Entwicklungen sind politisch gefärbt – die Vorstellungen etwa, dass es (Arbeits-)Integrationsangebote gar nicht brauche, dass sie Teil einer

#### Meilensteine in der Geschichte der AOZ

##### 2001/2002

Die Stadt Zürich überträgt die neue kommunale Sozialhilfe-Aufgabe «Anerkannte Flüchtlinge» der AOZ.

##### 2003

Im Gefolge des Zürcher Asylmanifests schafft die AOZ im Auftrag der Stadt Gemeinnützige Einsatzplätze für Asylsuchende.

##### 2005

Die Stadtzürcher Stimmbevölkerung befürwortet mit über 70 % Ja-Stimmen eine Verselbständigung der AOZ: Die bisherige Verwaltungseinheit des Sozialdepartements wird per 2006 eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt der Stadt Zürich.

Der neue Artikel 118 der Gemeindeordnung der Stadt Zürich sieht vor, dass die AOZ neben den gesetzlichen Aufgaben im Asyl- und Flüchtlingsbereich

- Aufgaben im Rahmen von Leistungsvereinbarungen mit Dritten erfüllt,
- Dienstleistungen im Bereich der Integration erbringt.

##### 2006

Im Auftrag der Stadt Zürich schafft die AOZ in einigen Betrieben Teillohnstellen für Sozialhilfebeziehende, unabhängig von ihrem Aufenthaltsstatus.

Die Bildungsangebote und Arbeitsintegrationsprogramme der AOZ werden EduQua- und SVOAM-zertifiziert.

##### 2007

Die AOZ übernimmt den Übersetzungsdienst Medios.

##### 2011

Im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit errichtet die AOZ den Nationalen Telefondolmetschdienst.

##### 2013/2014

Das Bundesamt für Migration beauftragt die AOZ mit:

- Betreuungsaufgaben in zwei Empfangs- und Verfahrenszentren sowie in weiteren Einrichtungen des Bundes.
- Führen einer Unterkunft im Rahmen der Testphase Zürich (Neustrukturierung des Asylwesens).

aufgeblähten Sozialindustrie seien. Trotzdem waren die AOZ und ihre vielfältigen Dienstleistungen in den letzten 15 Jahren nie wirklich negativ in der breiten Presse.

#### **Martin Rauh**

Das hat auch mit der Qualität unserer Arbeit zu tun, mit dem 4-Augen-Prinzip, mit dem Qualitätsmanagement und weiteren fachlichen Vorkehrungen.

#### **Regula Manz**

Gleichwohl kann Sozialhilfemissbrauch stattfinden, indem zum Beispiel Sozialarbeiter/innen belogen und Formulare falsch ausgefüllt werden. Wenn dann ein solcher Fall aufgedeckt wird, interessiert es niemanden, wie seriös abgeklärt wurde. Allein die Tatsache, dass es einen solchen Fall gibt, genügt für einen Medienwirbel.



#### **Willy Schmid**

Mitarbeiter technischer Dienst Immobilienverwaltung, bei der AOZ seit 1988

#### **Willy Schmid**

In meinem Umfeld höre ich eigentlich selten etwas Negatives über den Asylbereich. Ich erzähle viel über meine beruflichen Erfahrungen – mit Spass und mit Stolz. Dieser eigene Zugang hat sicher auch eine Wirkung.

#### **Wofür steht in euren Augen die AOZ? Wie geht die Reise weiter?**

#### **Christine Rinaldi**

Die AOZ ist eine Fachorganisation, die mit ihrer Grösse weiterhin innovativ ist und Freude daran hat, Neues auszuprobieren. Ich bin überzeugt, wir brauchen diese Innovationen, um uns auf dem Markt gut zu positionieren. Das gelingt in der AOZ bestimmt auch in Zukunft.



#### **Christine Rinaldi**

Bereichsleiterin Administration Kurse und Programme, bei der AOZ seit 1997

#### **Willy Schmid**

Die Klient/innen in den AOZ Liegenschaften kennen mich als «Willy mit dem roten Gwändli»: Das ist der Willy und der macht. Es tut gut, gerne gesehen zu sein. Wenn wir in Zukunft Personen mit Anspruch auf Unterstützung alle in Wohnungen unterbringen können, die einen akzeptablen, minimalen Standard haben, das wäre schön!

#### **Myrtha Pargätzi**

Die AOZ ist für mich persönlich ein Abschnitt meines Lebens – ein halbes Leben fast.

#### **Martin Rauh**

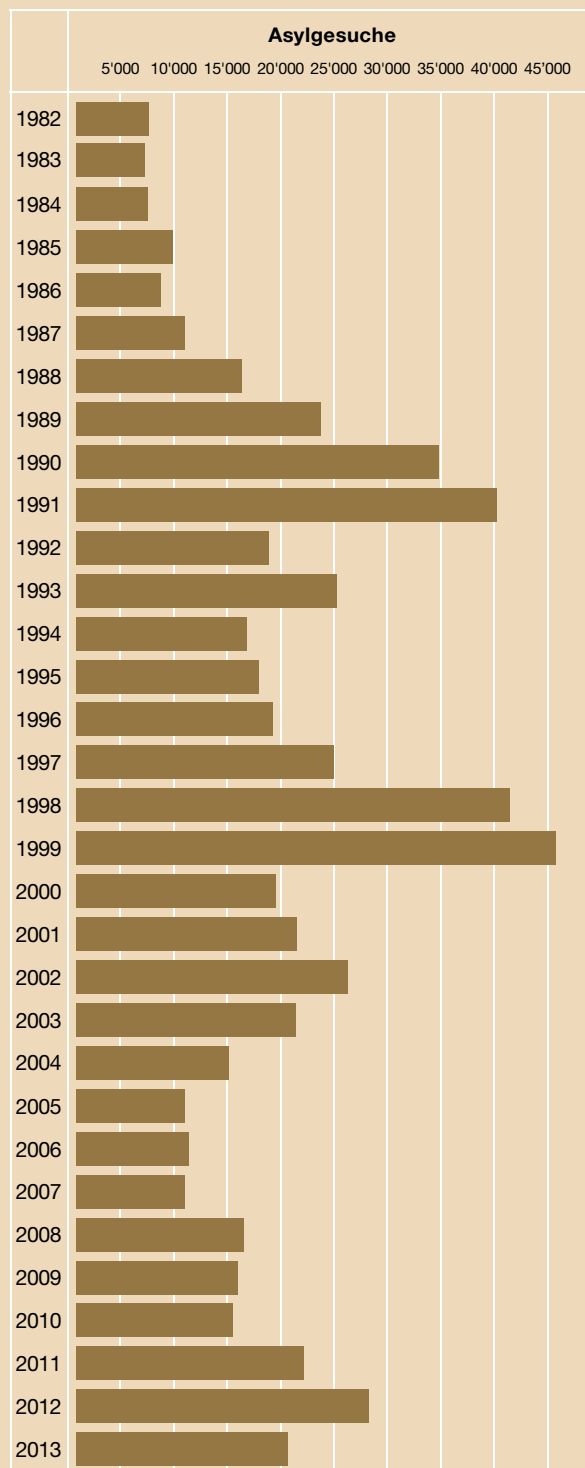
Wir werden zunehmend als Expertinnen und Experten wahrgenommen, die soziale Aufgaben der öffentlichen Hand kompetent erledigen. Im Zentrum steht für mich die

Fachlichkeit. Diesen Ruf hat man aber nicht ein für allemal. Wir müssen täglich gute Arbeit leisten, gleichzeitig uns mit neuen Fragestellungen auseinandersetzen, Rückmeldungen einholen, uns kritisch reflektieren. Ich wünsche mir, dass die Mitarbeitenden der AOZ weiterhin in diese Richtung ziehen.

**Regula Manz**

Ich freue mich darauf, dass wir uns in der heutigen Vielfalt weiterentwickeln. Dass wir auch in Zukunft auf gesellschaftliche Aufgaben und Herausforderungen mit praxisnahen Antworten reagieren – und dabei unsere 25-jährige Erfahrung gut einsetzen.

Schweiz: Entwicklung Asylgesuche 1982 – 2013



Quelle: Bundesamt für Migration, BFM



# Angebotsübersicht 2013/2014

---

## Sozialhilfe, Betreuung und Nothilfe

### Bundesunterkünfte und -aufträge

- Bundeszentrum Obere Allmend, Bremgarten
- Empfangs- und Verfahrenszentrum Altstätten
- Empfangs- und Verfahrenszentrum Kreuzlingen
- Transitzentrum Zürich-Kloten
- Zentrum Juch, Zürich

### Kantonale Asylunterkünfte

- Durchgangszentrum Hegnau • Durchgangszentrum Kloster, Winterthur • Durchgangszentrum Regensbergstrasse, Zürich • Nothilfezentrum Dorfstrasse, Zürich \*)

### Betreuung unbegleiteter Minderjähriger

- MNA-Zentrum Lilienberg, Affoltern am Albis

### Kommunale Asyl- & Flüchtlingsfürsorge

- Stadt Zürich
- Gemeinden im Kanton Zürich und Kanton Aargau

## 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 Integrationsprojekte

- Freiwilligenarbeit TransFair • MAPS Züri Agenda
- IntroDeutsch • Future Kids • Erstinformation (Tour der offenen Türen) • eltern@schule • Internetcafé

## Bildung und Arbeitsintegration

### Deutschkurse

- Deutsch intensiv Semester- und Monatskurse
- Deutschkurse in Gemeinden • Einstiegskurse in Zürich
- Deutschprüfung telc

### Ablklärung & Vermittlung

- Praxisassessment • Praxis CHECK
- Strategiekurse D • Supported Employment
- Arbeitsvermittlung • Bewerbungcoaching

### Brückenangebote für Jugendliche

- Next Level • Trampolin Basic

### Qualifizierungsprogramme

- Pflegekurs • Reinigungskurs • Workcenter – Metall und Mechanik, Malerei, Holz, Gastronomie und Hausdienst

### Integrationsprogramme

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

## Wissensvermittlung und Consulting

### Schulungen und Informationsvermittlung

- Weiterbildungen im Bereich Migration, Integration und transkulturelle Kompetenz • Trialog Übersetzungsausbildung • Fachveranstaltungen • Newsletter

### Informationstouren und Führungen

- Betriebsführungen • Thematische Vor-Ort-Touren
- MAPS Züri Touren

### Consulting

- Beratung von Behörden und Fachstellen

\*) Bis 19.8.2013 Nothilfezentrum Juch

## Das Geschäftsfeld

# Bildung und Arbeitsintegration

---

Seit den 90er Jahren verfügt die AOZ über ein differenziertes, breit gefächertes Bildungs- und Arbeitsintegrationsangebot. Es ist abgestimmt auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Zukunftsaussichten von Jugendlichen, stellensuchenden Migrant/innen und Sozialhilfebeziehenden, die längere Zeit nicht mehr gearbeitet haben. Ziel ist immer eine nachhaltige berufliche und soziale Integration.

Direkte Vermittlung in den Arbeitsmarkt, bei Bedarf als «Supported Employment», Qualifizierungsprogramme mit Perspektive Arbeitsmarkt, Integrationsprogramme, die auch Sozialhilfebezüger/innen ohne unmittelbare Jobaussichten Förderung und Tagesstruktur bieten, Deutschkurse von der Alphabetisierung bis zum Niveau B1, Motivationssemester für Jugendliche und Coaching-Angebote bei der Arbeitssuche – diese Programme unterstützen die Teilnehmenden bei der sozialen oder arbeitsmarktlichen Integration.

Der Erfolg dieser Programme hängt wesentlich davon ab, dass die Teilnehmenden entsprechend ihrer individuellen Situation und ihrer Bedürfnisse gefördert werden. Dazu klären Fachleute der AOZ in Praxisassessments die Ressourcen der Teilnehmenden ab und erstellen eine Grundlage für die Planung und Begleitung des passenden Integrationsweges.

Als Dienstleistung für die zuweisenden Stellen formuliert die AOZ neben Bewertungen und Standortbestimmungen konkrete und realistische Empfehlungen für den weiteren Integrationsweg eines Teilnehmers/einer Teilnehmerin. Die Programme der AOZ zeichnen sich aus durch eine klare Ausrichtung, sowohl auf den Arbeitsmarkt als auch auf sinnvolle Tagesstrukturen.





## Lernstrategien im Wandel

---

Wie wird Sprache unterrichtet? Was ist die Rolle der Kursleitung? Welche Verantwortung haben die Teilnehmenden selbst und welche Methode ist die Richtige? In den letzten Jahren hat eine Entwicklung stattgefunden, die sich auch im Deutschunterricht bei der AOZ widerspiegelt.

Ging es vor 20 Jahren noch darum, den Lernenden einen Akkusativ und die Bildung eines Nebensatzes zu erklären, herrscht heute unter Fachleuten mehrheitlich der Konsens, dass der Kursleiter, die Kursleiterin das Werkzeug vermittelt, um mit der neuen Sprache umzugehen. Nicht mehr der richtige Fall ist das Lernziel, sondern die Fähigkeit, sich am Arbeitsplatz oder im Kontakt mit Behörden zu verständigen. Die Kursleitenden sind im Lernprozess Lernbegleiter und Lernberater. Insbesondere beim Unterrichten von Erwachsenen ist dies auch eine Haltungsfrage: Nicht die Defizite stehen im Fokus, sondern die Lernstrategien und Ressourcen, über welche die Teilnehmenden bereits verfügen und die es zu erweitern gilt.

Diese Entwicklung hat dazu geführt, dass für Sprachkursleitende der AOZ heute ein Zertifikat in Erwachsenenbildung Voraussetzung für eine Anstellung ist. Regelmässige Weiterbildungen, Ausbildungsstandards, Lehrpläne, Best-Practice- und Qualitätsgruppen – all dies ist nicht mehr vergleichbar mit früheren Sprachkursen. Auch die EduQua-Zertifizierung der AOZ widerspiegelt diese Professionalisierung. Neue Wege in der Sprachvermittlung öffnen auch die Social Media: Mit geschlossenen Gruppen auf Facebook machen die Kursleitenden der AOZ gute Erfahrungen. Die Teilnehmenden informieren sich gegenseitig über Zusatzmöglichkeiten zum Lernen. Sie können Filme, die im Unterricht gezeigt werden, nochmals anschauen und gemeinsam Hausaufgaben lösen. E-Learning ist als Ergänzung zum Unterricht im Klassenzimmer Standard. Der Kursraum wird virtuell erweitert, denn mobiles Lernen kommt auch im Arbeitsalltag immer grössere Bedeutung zu.

Im Berichtsjahr beteiligte sich die AOZ an einer Studie der Universität Fribourg, welche neue Methoden im Unterrichten von Schulungsgewohnten testet. Schulungsgewohnte – eine bedeutende Zielgruppe in den Deutschkursen der AOZ – stellen die Kursleitenden vor didaktische und methodische Herausforderungen. Weil sie weniger über die Sprache und mit Abstraktionen arbeiten können, nutzen sie andere Sinneskanäle, visualisieren Begriffe mit Bildern und Gesten. Dennoch ist auch hier zu präzisieren: So wenig wie es beim Unterrichten die einzig richtige Methode gibt, so wenig gibt es die Schulungsgewohnten. Zu vielfältig sind die Gründe und Folgen einer fehlenden Schulerfahrung.

Ein weiteres Kooperationsprojekt konnte kürzlich vereinbart werden. Im Auftrag des Bundesamtes für Migration wird das Institut für Mehrsprachigkeit der Universität Fribourg ein Qualitätskonzept für fide-Sprachkurse ausarbeiten. fide ist ein Rahmenkonzept zur sprachlichen Integration von Migrantinnen und Migranten, das im Auftrag des Bundes erarbeitet wurde. fide unterstützt Unterrichtende im Kontext von Massnahmen zur zielgruppenspezifischen, handlungsorientierten Sprachförderung. Im Rahmen von fide werden Sprachförderinstrumente bestehender kantonaler und schweizerischer Institutionen weiterentwickelt und systematisiert. Die AOZ wird hier ihre Erfahrungen zur Qualitätssicherung einbringen können. Als Resultat werden Leitlinien zur schweizweiten Einführung von fide in die Sprachförderungspraxis definiert.

---

«Lehrpersonen sollen die realen Bedürfnisse der Teilnehmenden erkennen und nicht einfach ein Lehrbuch durcharbeiten.»

**Ursula Holzer Zeh, Fachleiterin Deutsch AOZ**

---



# Kennzahlen

		<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Deutsch- und Berufsvorbereitungskurse</b>	Programmteilnehmende	<b>1'462</b>	977
	davon Männer/Frauen	<b>703/759</b>	559/418
	Plätze pro Semester	<b>639</b>	426
<b>Niederschwellige Deutschkurse</b>	Programmteilnehmende	<b>1'276</b>	1'499
	davon Männer/Frauen	<b>251/1'025</b>	269/1'230
	Plätze pro Semester	<b>637</b>	658
<b>Gruppenprogramme</b> (Brocktio, Tasteria, Paprika, Züri rollt Handwerkstatt – ohne Workcenter)	Programmteilnehmende	<b>416</b>	440
	davon Männer/Frauen	<b>269/147</b>	296/144
	Plätze (inkl. Teilzeit)	<b>210</b>	179
<b>Gemeinnützige Einsatzplätze GEP</b>	Programmteilnehmende	<b>501</b>	466
	davon Männer/Frauen	<b>326/175</b>	306/160
	Plätze (inkl. Teilzeit)	<b>380</b>	320
<b>Workcenter</b>	Programmteilnehmende	<b>135</b>	154
	davon Männer/Frauen	<b>89/46</b>	98/56
	Plätze: bis 30.6.2013/ab 1.7.2013	<b>64/90</b>	64
	Stellenantritte im ersten Arbeitsmarkt	<b>31</b>	35
<b>Brückenangebote für Jugendliche: Next Level</b>	Programmteilnehmende	<b>62</b>	68
	Plätze: bis 31.7.2013/ab 1.8.2013	<b>28/40</b>	28
<b>Trampolin Basic</b>	Programmteilnehmende	<b>34</b>	33
	Plätze pro Semester	<b>14</b>	14
<b>Assessment</b>	Praxis CHECK, Praxis-Assessment	<b>128</b>	104
	davon Männer/Frauen	<b>87/41</b>	32/72
<b>Supported Employment</b>	Begleitung - Anzahl Personen	<b>38</b>	40
	davon Männer/Frauen	<b>25/13</b>	25/15
<b>Coaching und Arbeitsvermittlung</b>	Bewerbungscoaching Anzahl Teilnehmende	<b>35</b>	31
	Arbeitsvermittlung Anzahl Teilnehmende	<b>486</b>	463
	Anzahl Vermittlungen in den ersten Arbeitsmarkt	<b>201</b>	198
	Vermittlungsquote	<b>54 %</b>	57 %

## Das Geschäftsfeld

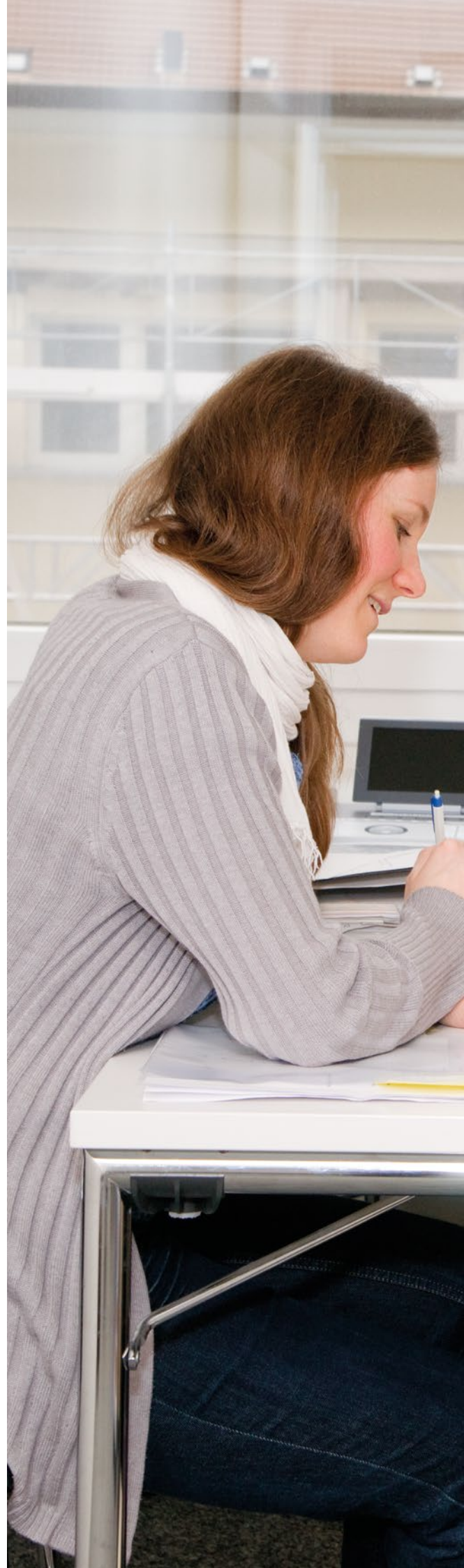
# Sozialhilfe, Betreuung und Nothilfe

---

Für Personen, die in materieller Hinsicht nur ungenügend für sich sorgen können und keine Versicherungsleistungen erhalten, ist die öffentliche Sozialhilfe das letzte Sicherungsnetz. Art und Höhe dieser Unterstützung orientieren sich am kantonalen Sozialhilfegesetz und an den entsprechenden Verordnungen. Anerkannte Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen werden im Kanton Zürich im Rahmen des Sozialhilfegesetzes nach den Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) unterstützt. Für Asylsuchende gelten besondere Bestimmungen bzw. tiefere Ansätze.

Die AOZ betreut Asylsuchende, vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge während der verschiedenen Phasen ihres Aufenthalts in der Schweiz. Im Auftrag des Bundes gewährleistet sie die Betreuung in Bundesunterkünften sowie in Empfangs- und Verfahrenszentren. Im kantonalen Auftrag führt sie Durchgangszentren. Asylsuchende lernen dort, sich in unserer Gesellschaft zurechtzufinden. Unbegleitete minderjährige Asylsuchende erhalten eine altersgerechte sozialpädagogische Förderung in einer spezialisierten Einrichtung, abgewiesene Asylsuchende eine minimale Existenzsicherung in einem Nothilfezentrum.

Im Auftrag von Gemeinden unterstützt die AOZ Personen aus dem Asylbereich in kommunaler Zuständigkeit. Ziel ist die Sicherung der wirtschaftlichen Existenz und der persönlichen Selbständigkeit. Das heisst: Fördern der sozialen und beruflichen Integration sowie der Eigenverantwortung und Hilfe zur Selbsthilfe. Eine ressourcenorientierte Beratung sowie die konzeptionelle Ausrichtung am Prinzip «Leistung – Gegenleistung» sorgen für eine sinnvolle, effiziente Nutzung der eingesetzten Mittel.





## Von der Asylfürsorge zur ordentlichen Sozialhilfe

---

2013 feierte die AOZ ihr 25-jähriges Bestehen. Ein Blick auf ihre Geschichte ist auch eine Rückschau auf 25 Jahre Asylwesen in der Schweiz bzw. im Kanton Zürich, auf politische Entwicklungen und gesellschaftliche Veränderungen.

In der Pionierzeit der AOZ, in den 90er Jahren, war der Asylbereich etwas Eigenständiges, quasi ausserhalb des Sozialhilfesystems. Die einzelnen Aspekte der Existenzsicherung von Asylsuchenden wurden anders als in der regulären Sozialhilfe, manchmal auch gar nicht übergreifend geregelt. Im Vordergrund stand das Bewältigen von grossen Fluktuationen bei der Anzahl Asylsuchender. In der AOZ kursierte die Devise: «Ein Job im Backoffice ist eine verlorene Arbeitskraft an der Front». In Gemeinden arbeiteten Asylkoordinator/innen, die ohne Einbindung in die kommunalen Sozialdienste relativ eigenständig als Allrounder/innen funktionierten.

Der Asylbereich rückte erstmals näher zur ordentlichen Sozialhilfe, als der Bund im Jahr 2000 das Betreuungsmandat für anerkannte Flüchtlinge den Kantonen übertrug. Vorher war dies eine Aufgabe der Hilfswerke. Im Kanton Zürich, wo «die politischen Gemeinden für die notwendige Hilfe an Personen, die sich in einer Notlage befinden, sorgen» (§ 1, SHG Kt. ZH), standen fortan die kommunalen Sozialdienste in der Pflicht. Ein weiterer Schritt in diese Richtung folgte 2010 im Kanton Zürich mit der Teilrevision des Sozialhilfegesetzes. Seitdem ist auch die Unterstützung von vorläufig aufgenommenen Personen mit Status F im Rahmen der ordentlichen Sozialhilfe zu gewähren.

Mit der aktuell geplanten Umstrukturierung des Asylwesens auf Bundesebene zeichnen sich Entwicklungen ab, welche bezüglich Sozialhilfaufgaben für die kantonale und besonders für die kommunale Ebene von Bedeutung sind: Lässt sich das Vorhaben von beschleunigten, fairen Asylverfahren, so wie es heute in Zürich getestet wird,

einmal generell einführen, übernimmt der Bund zukünftig einen grösseren Teil der Unterstützung von Asylsuchenden in eigenen Zentren. Voraussichtlich sind Gemeinden im Kanton Zürich in Zukunft also primär für die ordentliche Sozialhilfe von Personen zuständig, die in der Schweiz eine langfristige Aufenthalts- bzw. eine klare Integrationsperspektive haben.

Bei aller Angleichung bleibt für anerkannte Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen aber noch ein Unterschied: Da sie mit der lokalen Sprache und mit den hiesigen Verhältnissen in der Regel nicht vertraut sind, haben sie bei der Integration einen besonderen Förderbedarf. Dafür richtet der Bund den Kantonen pro Person eine einmalige Integrationspauschale in der Höhe von 6'000 Franken aus. Im Kanton Zürich koordiniert ab 2014 die kantonale Fachstelle für Integrationsfragen die Verwendung dieser Gelder.

---

«Klient/innen mit einer vorläufigen Aufnahme wie auch Mitarbeitende von zuständigen Sozialhilfestellen profitieren von der bemerkenswerten Entwicklung der letzten Jahre: Heute steht Integration für alle mit Status F prominent auf der Agenda – auch für alle, die im öffentlichen Auftrag mit diesen Menschen zu tun haben.»

**Fabienne Ott, Leiterin Intake AOZ**

---

# Kennzahlen

## Betreuung und Unterbringung im Auftrag des Bundes

Bundesunterkunft Obere Allmend
--------------------------------

## Übernachtungen

2013	2012
------	------

<b>18'226</b> <sup>1)</sup>	-
-----------------------------	---

## Betreuung und Unterbringung im kantonalen Auftrag

Durchgangszentrum Hegnau
--------------------------

Durchgangszentrum Kloster
---------------------------

Durchgangszentrum Regensbergstrasse
-------------------------------------

MNA-Zentrum Lilienberg
------------------------

Nothilfezentrum Juch <sup>2)</sup>
------------------------------------

Total
-------

## Übernachtungen

2013	2012
------	------

<b>29'639</b>	54'741
---------------	--------

<b>16'661</b>	28'560
---------------	--------

<b>18'018</b>	31'283
---------------	--------

<b>24'668</b>	21'131
---------------	--------

<b>15'362</b>	24'791
---------------	--------

<b>104'348</b>	160'506
----------------	---------

2013 betrug die Auslastung der Zentren durchschnittlich 55 Prozent.

## Sozialhilfe im kommunalen Auftrag

### Asylsuchende

Stadt Zürich
--------------

Gemeinden <sup>3)</sup>
-------------------------

Total
-------

### Anerkannte Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene

Stadt Zürich
--------------

Gemeinden <sup>4)</sup>
-------------------------

Total
-------

### Stadt Zürich: Unterbringung in AOZ Wohnraum

## Fälle per 31.12.

2013	2012
------	------

<b>459</b>	623
------------	-----

<b>394</b>	314
------------	-----

<b>853</b>	937
------------	-----

<b>1'090</b>	1'075
--------------	-------

<b>158</b>	131
------------	-----

<b>1'248</b>	1'206
--------------	-------

## Personen per 31.12.

2013	2012
------	------

<b>678</b>	853
------------	-----

<b>574</b>	495
------------	-----

<b>1'252</b>	1'348
--------------	-------

<b>2'004</b>	1'908
--------------	-------

<b>296</b>	241
------------	-----

<b>2'300</b>	2'149
--------------	-------

<b>1'141</b>	1'345
--------------	-------

<sup>1)</sup>Vom 1.8.2013 bis 31.12.2013.

<sup>2)</sup>Ab 19.8.2013 keine Belegung.

<sup>3)</sup>Mandate: Bäretswil, Brugg, Dietlikon, Dürnten, Fischenthal, Geroldswil, Gossau, Hinwil, Hittnau, Küsnacht, Neftenbach, Nürensdorf, Oberengstringen, Oetwil an der Limmat, Opfikon, Pfäffikon, Rüti, Schlieren, Schwerzenbach, Seegräben, Sternenberg, Unterengstringen, Volketswil, Wald, Wangen-Brüttisellen, Weiningen, Wetzikon, Zumikon.

<sup>4)</sup>Mandate: Bäretswil, Brugg, Dietlikon, Dübendorf, Dürnten, Fischenthal, Gossau, Hittnau, Küsnacht, Neftenbach, Nürensdorf, Oberengstringen, Opfikon, Schlieren, Schwerzenbach, Seegräben, Sternenberg, Unterengstringen, Volketswil, Wangen-Brüttisellen, Weiningen, Zumikon.

## Das Geschäftsfeld

# Förderung der sozialen Integration

---

Wenn Menschen zusammen leben, arbeiten, wohnen, wenn sie öffentliche Räume gemeinsam nutzen, stellen sich Herausforderungen – manchmal verstärkt dadurch, dass sie aus ganz unterschiedlichen Lebenskontexten aufeinander treffen: Die Verständigung ist aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse erschwert, unterschiedliche Lebensweisen und Ausdrucksformen führen zu Irritationen. Im Sinne ihrer Auftraggebenden reagiert die AOZ mit gezielten Massnahmen auf Anforderungen, die sich für Fachstellen oder Behörden in einer vielfältigen Gesellschaft ergeben. Zudem unterstützt sie mit spezifischen Angeboten Zugewanderte, die nur beschränkt Zugang zu den regulären Strukturen in der Schweiz haben.

Wo die Kommunikation wichtig, aus sprachlichen Gründen aber nicht möglich ist, stellen Dolmetscher/innen die Verständigung sicher. Bei interkulturellen Konflikten erarbeiten Fachleute tragfähige Lösungen unter Einbezug der Beteiligten. Personen oder Familien in schwierigen Situationen können im Rahmen von spezialisierten Beratungen und Begleitungen auf Unterstützung zählen.

Die Angebote der Erstinformation vermitteln neu zugezogenen Personen praktisches Wissen über das Leben in der Schweiz. Um Migrant/innen zu erreichen, die keinen Zugang zum Sprachförderangebot haben, entwickelt die AOZ niederschwellige Einstiege zum Deutschlernen. Ein Veranstaltungskalender informiert Personen in ihrer Herkunftssprache über öffentliche Kultur- und Freizeitangebote. Student/innen von Zürcher Hochschulen – koordiniert und gecoacht von der AOZ – unterstützen Primarschüler/innen beim Lernen. Freiwillige fördern, in Ergänzung zur Facharbeit, die Schritte zu einer gelungenen Integration.





InfoPoint  
Integration

a o z

Unterstützt von:  
Stadt Zürich  
Sozialentwicklung

Grüezi

Mirëdita

Debar dan

Bonjour

Buongiorno

om di



## Interkulturelles Dolmetschen – Transparenz ist alles

---

Wo Menschen miteinander reden müssen, sie aber keine gemeinsame Sprache haben, braucht es eine Übersetzung. Dolmetscher/innen übertragen das Gesagte ad hoc von einer Sprache in die andere. Dabei geht es um mehr als um den Austausch von Worten: Verständigung entsteht immer auch über Bezugswissen. Dieses Wissen bezieht sich z.B. auf institutionelle Gegebenheiten, auf politische Ereignisse, auf gesellschaftliche Verhältnisse, auf die Kultur des jeweiligen regionalen Sprachraums. Professionelle Dolmetschende verfügen über ein entsprechendes Kontext-Wissen in mindestens zwei Sprachen. Sie können es so einsetzen, dass nicht nur wörtlich verstanden wird, was das Gegenüber sagt, sondern dass alles, was in einer Sprache gesagt wird, in einer anderen einen Sinn hat und nachvollzogen werden kann.

Als der Dolmetschdienst Medios im Jahr 2005 gegründet wurde, sprach man noch von interkulturellem Übersetzen. 2013 wurde die Bezeichnung in interkulturelles Dolmetschen geändert; ein Resultat der kontinuierlichen Professionalisierung dieses Berufes, die seit 1999 durch die Schweizerische Interessengemeinschaft «Interpret» vorangetrieben wird. Unterdessen gibt es gesamtschweizerische Qualitätsstandards, wie z.B. der Berufskodex für interkulturell Dolmetschende, die Ausbildung Trialog oder der Eidgenössische Fachausweis. Neben den Anforderungen bezüglich Fachterminologie und Kenntnisse von lokalen Strukturen wird auf ein adäquates Rollenverständnis Wert gelegt.

Während früher die Erwartungen an die Dolmetschenden oft mehr umfassten, als diese tatsächlich leisten können (z.B. Mediation), ist die Rollenverteilung im Gespräch inzwischen klar definiert: Die Verantwortung für die Gesprächsführung liegt immer bei der Fachperson, welche die dolmetschende Person anfordert. Brechen im Gespräch Konflikte auf, so hat die Fachperson zu reagieren. Dolmetschende haben hingegen eine Dreh-

und Angelfunktion, sind sie doch die einzigen, die alles verstehen. Transparenz ist dabei oberstes Gebot: Alles muss übersetzt werden, soll bei den Gesprächspartnern nicht Unsicherheit über das Gesagte entstehen. Ist es notwendig, einen Sachverhalt zu erklären, der mit der Herkunft des Klienten oder der Patientin zu tun hat, macht die/der Dolmetschende dies deutlich, indem sie/er diese zusätzlichen Erklärungen als solche deklariert, quasi als Anmerkung der Redaktion. Nur so kann Verständigung gelingen.

Damit die interkulturellen Dolmetschenden von Medios ihre Rolle gemäss den Qualitätsstandards wahrnehmen und die sich stetig ändernden Anforderungen der Einsatzbereiche erfüllen können, schult sie die AOZ im Lehrgang Trialog sowie in Weiterbildungen zu Themen des Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesens. Dort werden das Handwerk des Dolmetschens, Kulturverständnis sowie die in den Einsatzbereichen geläufigen Fachausdrücke vermittelt. Um die Aktualität und Qualität der Übersetzungsdienstleistungen sicherzustellen, pflegt die AOZ Kooperationen mit mehreren Einsatzorten. Mit dem Kinderspital Zürich zum Beispiel wurde eine Weiterbildung zur anatomischen Terminologie entwickelt. Ein Schritt von vielen, um die hohen Anforderungen an das interkulturelle Dolmetschen zu erfüllen.

---

«Als Fachexpertin Integration und damit für das Dolmetschkonzept des Kantonsspitals Aarau zuständig, schätze ich das Angebot von AOZ Medios sehr. Die Professionalität der Dienstleistungen überzeugt mich.»

**Dr. phil. Rita Bossart Kouegbe, Fachexpertin Integration Kantonsspital Aarau AG**

---



# Kennzahlen

		2013	2012
<b>PsychoSozialer Dienst:</b>			
<b>Fallbezogene Beratung</b>	Interne klientenbezogene Beratungen	328	354
	Beratungsstunden	588	541
	Beratungen im Auftrag von externen Auftraggebern	21	34
	Beratungsstunden	251	320
<b>Ambulante Sozialtherapeutische Begleitung ASB</b>	Fälle	71	63
	Betroffene Personen	112	122
	Abgeschlossene Fälle	35	28
	Beratungsgespräche	552	742
	Hausbesuche/ externe Begleitungen	80	117
<b>Konfliktophon</b>	Fälle	74	79
	Beratungsstunden	689	681
<b>Familiencoaching</b>	Fälle	56	55
	Beratungsstunden	9'330	8'697
<b>Freiwilligenarbeit TransFair</b>	Freiwillige per 31.12.	109	123
	Neue Freiwillige	66	73
	Begleitung Einzelpersonen/Familien per 31.12.	96	119
	Gruppen (Kurse, Kinderanimation etc.)	24	22
	Geleistete Stunden durch Freiwillige	6'200	9'140
<b>Übersetzungsdienst Medios</b>	Einsätze	15'582	14'180
<b>Ausbildung Trialog</b>	Teilnehmende Modul 1	20	-
	Teilnehmende Modul 2	24	39
<b>Nationales Telefondolmetschen</b>	Einsätze	1'042	636
	Verkaufte Minuten	20'166	12'207
<b>MAPS Züri Agenda</b>	Ausgaben pro Jahr	12	12
	Durchschnittliche Auflage pro Ausgabe	4'246	4'200
<b>IntroDeutsch</b>	Teilnehmende	741	1'017
	davon Männer/Frauen	308/438	447/570
	Anzahl Deutschkurs-Beratungen	590	883
<b>Future Kids</b>	Unterstützte Kinder per 31.12.	74	91
<b>Tour der offenen Türen</b>	Teilnehmende	46	31
<b>eltern@schule</b>	Teilnehmende Modul 1 *)	20	32
	Teilnehmende Modul 2 *)	9	38
<b>Internetcafé</b>	Durchschnittliche Anzahl Besucher/innen / Tag	16	26
	PC-Plätze	15	15
	Jahresöffnungsstunden	1'013	950

\*) 2012: Kindergarten und Primarschule / 2013: Kindergarten

## Das Geschäftsfeld

# Wissensvermittlung und Consulting

---

Als operativ tätige Fachorganisation erfüllt die AOZ ihre Aufträge so, dass sie den Ansprüchen reflektierter Berufspraxis und angewandter Theorie genügen. Das Expertenwissen ihrer Mitarbeitenden wird deshalb gerne und von verschiedenen Seiten genutzt.

AOZ Weiterbildungen beziehen sich in der Regel auf berufliche Herausforderungen in den Bereichen Migration, Asylwesen, Sozialhilfe, berufliche und soziale Integration sowie transkulturelle Kompetenz. Die Veranstaltungen sind als Schulungen und/oder als Touren zu den «Orten des Geschehens» konzipiert. Letztere ermöglichen abgesehen von der Reflexion eine sehr unmittelbare Auseinandersetzung mit dem Thema.

Fachpersonen, die bei den Weiterbildungen mitwirken, sind einerseits Moderator/innen, welche den erweiterten Schulungskontext und geeignete Methoden der Erwachsenenbildung kennen. Andererseits sind es Expert/innen, die mit ihrem beruflichen Hintergrund als Spezialist/innen für bestimmte Themen und Arbeitsgebiete gelten.

Auftraggebende bzw. Teilnehmer/innen von AOZ Weiterbildungen sind Schulen, Verwaltungseinheiten, Zivilschutzorganisationen, Beratungsstellen, Fachhochschulen, Universitäten oder Behörden. Auf Anfrage berät die AOZ auch Behörden, Verwaltungs- und Fachstellen, die im Migrations-/Integrationskontext neue Lösungen suchen. Dabei kann es um eine strategische Neuausrichtung oder um die gute Vorbereitung und Umsetzung von operativen Änderungen gehen.

Einzel), Restauration & Catering, Technik, Detailhandel, Raumtransport, Papier- & Textilv

Qualifizierungsprogramm  
Pflege, Reinigung, Handwerk  
Brückenangebote für Jug

Job-Start-Angebote Supp  
Employment, Bewerbungsc  
Arbeitsvermittlung, Bewerbu  
Strategiemassnahmen, Prax

ing, Velo-  
ung &  
erarbeitung

me  
k  
ndliche

ported  
aching,  
ungskurse,  
s-CHECK

ungen  
Arbe



# Recherchen über Diaspora-Gruppen

---

In den letzten 25 Jahren kamen rund 30'000 Personen aus Krisenregionen am Horn von Afrika in die Schweiz. Die für die Integration zuständigen Stellen in Stadt und Kanton Zürich beauftragten die AOZ je mit einer Analyse der aktuellen Lebenssituation von Eritreer/innen bzw. Somalier/innen im Raum Zürich.

## Personen aus Eritrea

Im Frühjahr 2013 untersuchte die AOZ den Bedarf an Fördermassnahmen für neu zugewanderte Eritreer/innen. Auf der Grundlage von Interviews mit Eritreer/innen sowie mit Fachpersonen formulierte sie Empfehlungen, wie in Ergänzung zu den Regelstrukturen die Integration von Eritreer/innen wirksam verbessert werden kann.

Zurzeit verfügen im Kanton Zürich rund 80 % der Eritreer/innen über eine Flüchtlingsanerkennung oder eine vorläufige Aufnahme. Damit haben sie eine langfristige Integrations- und Aufenthaltsperspektive. Diese eritreische Diaspora ist bemerkenswert jung: Über 90 % der Erwachsenen sind zwischen 20 und 40 Jahre alt. Leider bleibt der Weg in die ökonomische Selbständigkeit für die meisten über Jahre ein schwieriges Unterfangen.

Empfehlungen: Eine von Anfang an stärker auf Eigeninitiative ausgerichtete Integrationsbegleitung; eine gezieltere Förderung von Frauen mit Kleinkindern und von Personen mit Lernschwierigkeiten; eine frühzeitige psychosoziale Beratung von belasteten Personen; mehr Familien-Matchings und Einzel-Unterstützungen mit Freiwilligen.

## Personen aus Somalia

Im Herbst 2013 führte die AOZ in der Stadt Zürich eine Recherche über die Situation der rund 1'200 Personen somalischer Herkunft – ein Drittel von ihnen ist eingebürgert – durch. Mit Blick auf ihre Integrationsvoraussetzungen lassen sie sich in drei Gruppen aufteilen:

### 1. «Die frühen Zugewanderten»

Diese Somalier/innen kamen in den 90er Jahren als Erwachsene in die Schweiz. Ein Teil dieser Gruppe lebt bis heute weitgehend in somalischen «Parallelwelten».

### 2. «Die zweite Generation»

Diese Personen sind grösstenteils in der Schweiz aufgewachsen. Obwohl ein Teil von ihnen erhebliche Schwierigkeiten in der Schule hatte oder hat, kommen sie im Berufs- und Ausbildungssystem zunehmend besser zurecht.

### 3. «Die neuen Jungen»

Personen dieser Gruppe sind ab dem Jahr 2006 in die Schweiz gekommen. Sie wuchsen am Horn von Afrika in einem «failed state» auf, haben teilweise kaum die Schule besucht und finden, falls überhaupt, fast nur Arbeit im Niedrigstlohnbereich.

Als «Langzeit-Vorläufig-Aufgenommene» befinden sich viele Somalier/innen in einer integrationspolitisch unbefriedigenden Situation. Namentlich die «neuen Jungen», sozialhilfeabhängige Grossfamilien – insbesondere solche mit einem alleinerziehenden Elternteil – sowie deren Kinder und Jugendliche benötigen Unterstützung. Dabei sind zukünftig auch beruflich etablierte Somalier/innen der zweiten Generation zu involvieren.

# Aufträge und Angebote

---

Institutionen aus Lehre, Verwaltung, Politik und Wirtschaft wenden sich an die AOZ mit dem Anliegen, Weiterbildungen, Führungen, Austauschveranstaltungen, Recherchen und Präsentationen zu aktuellen Themen im Migrations-, Integrations- und Sozialhilfereich durchzuführen. Die AOZ hat im Jahr 2013 rund 50 Aufträge im Bereich Wissensvermittlung & Consulting umgesetzt, einen Lehrgang für interkulturelle Dolmetschende durchgeführt und zwei öffentliche Vor-Ort-Touren ausgeschrieben. Nachstehend einige Beispiele aus dem Berichtsjahr.

<b>Januar</b>	<p><b>Konfliktbeladene Elterngespräche geschickt angehen</b> Weiterbildung für Lehrpersonen im Auftrag der Schule Waidhalde, Stadt Zürich</p> <p><b>Eritreer/innen in der Schweiz: Hintergründe, Lebenssituation, Perspektiven</b> Mitkonzipierung und Moderation der Fachtagung im Auftrag des Fachverbands migration:plus</p>
<b>April</b>	<p><b>Zusammenarbeit mit Klient/innen unterschiedlicher Herkunft</b> Weiterbildung im Auftrag der Sozialen Einrichtungen und Betriebe, Sozialdepartement Stadt Zürich</p> <p><b>Häusliche Gewalt im Migrationskontext</b> Schulung im Auftrag der Vormundschaftsbehörde Stadt Zürich</p> <p><b>Entwicklung des CAS Interkulturell Kommunizieren und Handeln</b> Consulting im Auftrag der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW</p>
<b>Mai</b>	<p><b>Massnahmen zur Verbesserung der Integration von Eritreer/innen im Kanton Zürich</b> Bedarfsanalyse und Empfehlungen im Auftrag der Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich</p>
<b>Juni</b>	<p><b>Praktische Integrationsförderung – Fachliches Unterstützen der beruflichen und sozialen Integration von Migrant/innen</b> Fünftägiges Modul des Lehrgangs Migrationsfachperson im Auftrag von Agogis, Zürich</p> <p><b>Interkulturelles Dolmetschen</b> Einführungskurs im Auftrag der Solothurner Spitäler AG</p> <p><b>Berufliche und soziale Integrationsförderung in der Praxis</b> Vor-Ort-Tour im Auftrag der Höheren Fachschule für Sozialpädagogik, Zizers</p>
<b>September</b>	<p><b>Asyl, Migration und politische Schnittstellen: Entwicklungen, Zusammenhänge, Diskussionen</b> Zürcher Migrationskonferenz 2013, in Zusammenarbeit mit der Integrationsförderung der Stadt Zürich, im Auftrag des Zürcher Stadtrats</p>
<b>Oktober</b>	<p><b>Betreuung von Asylsuchenden in der Praxis mit Schwerpunkt Kollektivstrukturen</b> Schulung für Kadermitarbeitende im Auftrag des Zivilschutzes Kanton Zürich</p> <p><b>Auf den Wegen von Asylsuchenden im Kanton Zürich</b> Vor-Ort-Tour im Auftrag des Geographischen Instituts der Universität Zürich</p>
<b>November</b>	<p><b>Care-Migrant/innen in Schweizer Privathaushalten</b> Öffentlich ausgeschrieben Vor-Ort-Tour</p> <p><b>Soziale Einrichtungen des Zürcher Asyl- und Migrationsbereichs für Personen mit Unterstützungsbedarf</b> Vor-Ort-Tour im Auftrag der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW</p>

# Bilanz

	31.12.2013	31.12.2012	Veränderung
<b>Aktiven</b>	<b>41'567'532.05</b>	<b>55'554'640.47</b>	<b>-13'987'108.42</b>
<b>Finanzvermögen</b>	<b>33'043'751.80</b>	<b>47'414'341.70</b>	<b>-14'370'589.90</b>
Flüssige Mittel	8'810'454.91	21'498'488.70	-12'688'033.79
Kasse	118'711.00	91'123.25	27'587.75
Post	5'254'573.77	18'377'028.36	-13'122'454.59
Banken	3'437'170.14	3'030'337.09	406'833.05
Guthaben	10'528'989.70	19'113'036.82	-8'584'047.12
Vorschüsse	117'724.66	41'466.21	76'258.45
Debitoren	10'326'392.99	19'048'054.76	-8'721'661.77
Übrige Guthaben	84'872.05	23'515.85	61'356.20
Anlagen des Finanzvermögens	9'524.58	15'197.20	-5'672.62
Vorräte	9'524.58	15'197.20	-5'672.62
Transitorische Aktiven	13'694'782.61	6'787'618.98	6'907'163.63
Transitorische Aktiven	13'694'782.61	6'787'618.98	6'907'163.63
<b>Verwaltungsvermögen</b>	<b>8'523'780.25</b>	<b>8'140'298.77</b>	<b>383'481.48</b>
Sachgüter	8'442'802.55	8'061'280.38	381'522.17
Hochbauten	7'777'533.44	7'526'166.21	251'367.23
Mobilien	665'269.11	535'114.17	130'154.94
Darlehen und Beteiligungen	80'977.70	79'018.39	1'959.31
Darlehen und Beteiligungen an privaten Unternehmungen	80'977.70	79'018.39	1'959.31
<b>Passiven</b>	<b>-41'567'532.05</b>	<b>-55'554'640.47</b>	<b>13'987'108.42</b>
<b>Fremdkapital</b>	<b>-30'209'079.25</b>	<b>-44'422'014.10</b>	<b>14'212'934.85</b>
Laufende Verpflichtungen	-27'041'897.01	-41'798'828.17	14'756'931.16
Kreditoren	-1'756'145.25	-1'880'057.00	123'911.75
Depotgelder	-3'870.00	-12'293.50	8'423.50
Vorauszahlungen	-155'346.85	-127'505.20	-27'841.65
Kontokorrent Stadt Zürich	-8'075'815.90	-5'664'928.10	-2'410'887.80
Übrige Kontokorrente	-104'691.95	-482'360.80	377'668.85
Kontokorrent Stadt Zürich - Transferleistungen	-15'000'000.00	-30'398'073.13	15'398'073.13
Übrige laufende Verpflichtungen	-396'852.96	-377'613.19	-19'239.77
Übrige laufende Verpflichtungen Stadt Zürich - Transferleistungen	-1'549'174.10	-2'855'997.25	1'306'823.15
Mittel- und langfristige Schulden	-481'905.97	-499'044.97	17'139.00
Langfristige Darlehen	-364'000.00	-364'000.00	0.00
Übrige langfristige Schulden	-117'905.97	-135'044.97	17'139.00
Rückstellungen	-1'738'698.39	-887'510.25	-851'188.14
Rückstellungen der laufenden Rechnung	-1'738'698.39	-887'510.25	-851'188.14
Transitorische Passiven	-946'577.88	-1'236'630.71	290'052.83
Transitorische Passiven	-946'577.88	-1'236'630.71	290'052.83
<b>Eigenkapital (vor Gewinn-/Verlustanwendung)</b>	<b>-11'132'626.37</b>	<b>-11'364'268.77</b>	<b>231'642.40</b>
Eigenkapital (vor Gewinn-/Verlustanwendung)	-11'132'626.37	-11'364'268.77	231'642.40
Reserven (vor Gewinn-/Verlustanwendung)	-9'132'626.37	-9'364'268.77	231'642.40
Dotationskapital	-2'000'000.00	-2'000'000.00	0.00
<b>Reinverlust (+) / Reingewinn (-)</b>	<b>-225'826.43</b>	<b>231'642.40</b>	<b>-457'468.83</b>

# Rechnung nach Produktgruppen

## Laufende Rechnung: Produktgruppen-Jahresabschluss

Produktgruppen (in CHF 1'000)	Rechnung 2012			Budget 2013			Rechnung 2013		
	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo
Städtische Aufträge	58'448.8	58'630.8 <sup>*)</sup>	182.0	54'002.2	54'153.1 <sup>*)</sup>	150.9	71'166.4	71'356.8 <sup>*)</sup>	190.4
Andere Aufträge	49'183.5	48'769.8	-413.7	48'708.9	48'471.3	-237.7	52'495.6	52'531.0	35.4
<b>Total</b>	<b>107'632.3</b>	<b>107'400.6</b>	<b>-231.6</b>	<b>102'711.1</b>	<b>102'624.4</b>	<b>-86.7</b>	<b>123'662.0</b>	<b>123'887.8</b>	<b>-225.8</b>

<sup>\*)</sup> wovon Beiträge der Stadt Zürich

	19'334.4	21'772.2	22'097.8
--	----------	----------	----------

## Aufteilung der Produktgruppe «Städtische Aufträge»

(in CHF 1'000)	Rechnung 2012			Budget 2013			Rechnung 2013		
	Aufwand	Ertrag <sup>1)</sup>	Saldo	Aufwand	Ertrag <sup>1)</sup>	Saldo	Aufwand	Ertrag <sup>1)</sup>	Saldo
Städtische Pflichtleistungen	56'815.8	56'841.3	25.5	51'758.8	51'901.9	143.1	69'106.0	69'309.6	203.6
Prozesskosten Sozialberatung, Unterbringung, Wohnberatung und Arbeitsvermittlung	10'150.5	10'176.1 <sup>*)</sup>	25.5	10'539.8	10'682.9 <sup>*)</sup>	143.1	10'459.8	10'663.4 <sup>*)</sup>	203.6
Transferleistungen Asylfürsorge	14'859.0	14'859.0 <sup>*)</sup>		12'841.0	12'841.0 <sup>*)</sup>		12'431.8	12'431.8 <sup>*)</sup>	
Transferleistungen Existenzsicherung SHG	31'806.3	31'806.3 <sup>*)</sup>		28'378.0	28'378.0 <sup>*)</sup>		46'214.4	46'214.4 <sup>*)</sup>	
Besondere städt. Integrationsleistungen	1'633.0	1'789.5 <sup>*)</sup>	156.5	2'243.4	2'251.2 <sup>*)</sup>	7.8	2'060.4	2'047.2 <sup>*)</sup>	-13.2
<b>Total</b>	<b>58'448.8</b>	<b>58'630.8</b>	<b>182.0</b>	<b>54'002.2</b>	<b>54'153.1</b>	<b>150.9</b>	<b>71'166.4</b>	<b>71'356.8</b>	<b>190.4</b>

<sup>\*)</sup> wovon Beiträge der Stadt Zürich für

Prozesskosten (Kto. 5500 3650 0302)	9'792.5	10'415.4	10'415.4
Asylfürsorge (Kto. 5500 3660 0322)	2'162.4	1'186.0	2'314.0
Existenzsicherung SHG (Kto. 5500 3660 0323)	5'893.1	8'464.0	7'661.6
Integrationsleistungen (Kto. 5500 3650 0303)	1'486.3	1'706.8	1'706.8

<sup>1)</sup> 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 0322 «Beiträge AOZ Asylfürsorge» und Konto Nr. 5500 3660 0323 «Beiträge AOZ Wirtschaftliche Hilfe» ausgewiesenen Beiträge an die AOZ.

Die im Rahmen der «Städtischen Pflichtleistungen» ausbezahlten Transferleistungen werden durch den Kanton sowie die Stadt Zürich finanziert.

## Revisionsbericht

Die Finanzkontrolle der Stadt Zürich hat die ausführliche Jahresrechnung geprüft und mit Bericht vom 7. März 2014 empfohlen, die geprüfte Jahresrechnung zu genehmigen.

# Auftrag, Leistungsbeschreibung

---

## 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 Gesetz 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. 850'110	davon Beitrag Stadt Zürich	721'200
Aufwand	Fr. 848'543		
Ergebnis 2013	Fr. 1'567		

- 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. 418'629	davon Beitrag Stadt Zürich	347'200
Aufwand	Fr. 442'970		
Ergebnis 2013	Fr. -24'341		

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

Ertrag	Fr. 121'500	davon Beitrag Stadt Zürich	121'500
Aufwand	Fr. 84'201		
Ergebnis 2013	Fr. 37'299		

- 1.2.4 Der Veranstaltungskalender MAPS erscheint monatlich gedruckt und als Online-Ausgabe laufend aktualisiert mit Hinweisen in 15 Sprachen auf günstige kulturelle Angebote und ermöglicht Migrant/innen über ein Netz von Kooperationen z.T. ermässigte Eintritte.

Ertrag	Fr. 167'072	davon Beitrag Stadt Zürich	162'400
Aufwand	Fr. 184'864		
Ergebnis 2013	Fr. -17'792		



1.2.5 Das Internetcafe schafft besonders für junge Männer aus Afrika Kontakt- und Informationsmöglichkeiten mit niedriger Zugangsschwelle und einfachen Beratungs- und Triageangeboten.

Ertrag	Fr. 60'000	davon Beitrag Stadt Zürich	60'000
Aufwand	Fr. 59'705		
Ergebnis 2013	Fr. 295		

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

Ertrag	Fr. 105'711	davon Beitrag Stadt Zürich	104'500
Aufwand	Fr. 116'390		
Ergebnis 2013	Fr. -10'679		

1.2.7 Medios ist eine Vermittlungsstelle für interkulturelle Übersetzungen.

Ertrag	Fr. 50'000	Sockelbeitrag Stadt Zürich	50'000
Aufwand	Fr. 50'000		
Ergebnis 2013	Fr. -		

1.2.8 IntroDeutsch entwickelt und praktiziert neue Methoden, um Migrant/innen, welche vom existierenden Sprachförderangebot nicht erreicht werden, für das Deutschlernen zu gewinnen.

Ertrag	Fr. 224'182	davon Beitrag Stadt Zürich	90'000
Aufwand	Fr. 223'717		
Ergebnis 2013	Fr. 465		

1.2.9 Future Kids ist ein Lern- und Integrationsförderungsangebot für Primarschüler/innen 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	Sockelbeitrag Stadt Zürich	50'000
Aufwand	Fr. 50'000		
Ergebnis 2013	Fr. -		

## 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 Asyldentscheide und vorläufiger Aufnahmen.

## D Mengenangaben zu den städtischen Pflichtleistungen

1.1 Die durch den Kanton festgelegte Zuweisungsquote beträgt 0.5 % der ständigen Wohnbevölkerung nach zivilrechtlichem Wohnsitzbegriff, d.h. 0.5 % von 379'915 Personen (Stand 31.12.2012). Das ergibt eine Quote von 1'900 (teil-)fürsorgeabhängigen Personen des Asylbereichs, welche die Stadt Zürich zu betreuen hat. Dieses Kontingent konnte 2013 mit durchschnittlich 1'813 mit Sozialhilfeleistungen Unterstützten zu 95 % erfüllt werden.

1.2 Die Fallzahl im Bereich der Existenzsicherung SHG richtet sich nicht nach einer Zuweisungsquote, sondern ist abhängig von der Anzahl positiver Asyldentscheide und vorläufiger Aufnahmen, der wirtschaftlichen Lage sowie der Wohnsitzwahl dieser Personengruppe. 2013 wurden durchschnittlich 1'975 Personen mit Sozialhilfeleistungen unterstützt (davon waren 956 Personen vorläufig Aufgenommene).



# Leitbild

---

## Auftrag

Die AOZ ist eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt der Stadt Zürich, konfessionell und politisch neutral.

Die AOZ erbringt die folgenden Dienstleistungen im Migrations- und Asylbereich:

- Sozialhilfe, Betreuung und Nothilfe;
- Bildung und Arbeitsintegration;
- Förderung der sozialen Integration.

Als Fachorganisation pflegt die AOZ den intensiven internen Erfahrungsaustausch und vermittelt ihr Wissen auch an externe Interessierte. Sie berät die öffentliche Hand bei der Konzeption und Durchführung entsprechender Aufgaben.

Die AOZ erfüllt Leistungsaufträge der Stadt Zürich, des Kantons Zürich, von Gemeinden und weiteren Auftraggeber/innen vor allem im Einzugsgebiet des Grossraums Zürich.

## Grundwerte

Die AOZ ist der Gleichberechtigung von Frauen und Männern und der Chancengleichheit von allen Menschen unabhängig ihrer Herkunft verpflichtet.

Die Sicherheit und Würde der einheimischen und ausländischen Bevölkerung sowie deren respektvolles Zusammenleben sind ihr zentrale Anliegen.

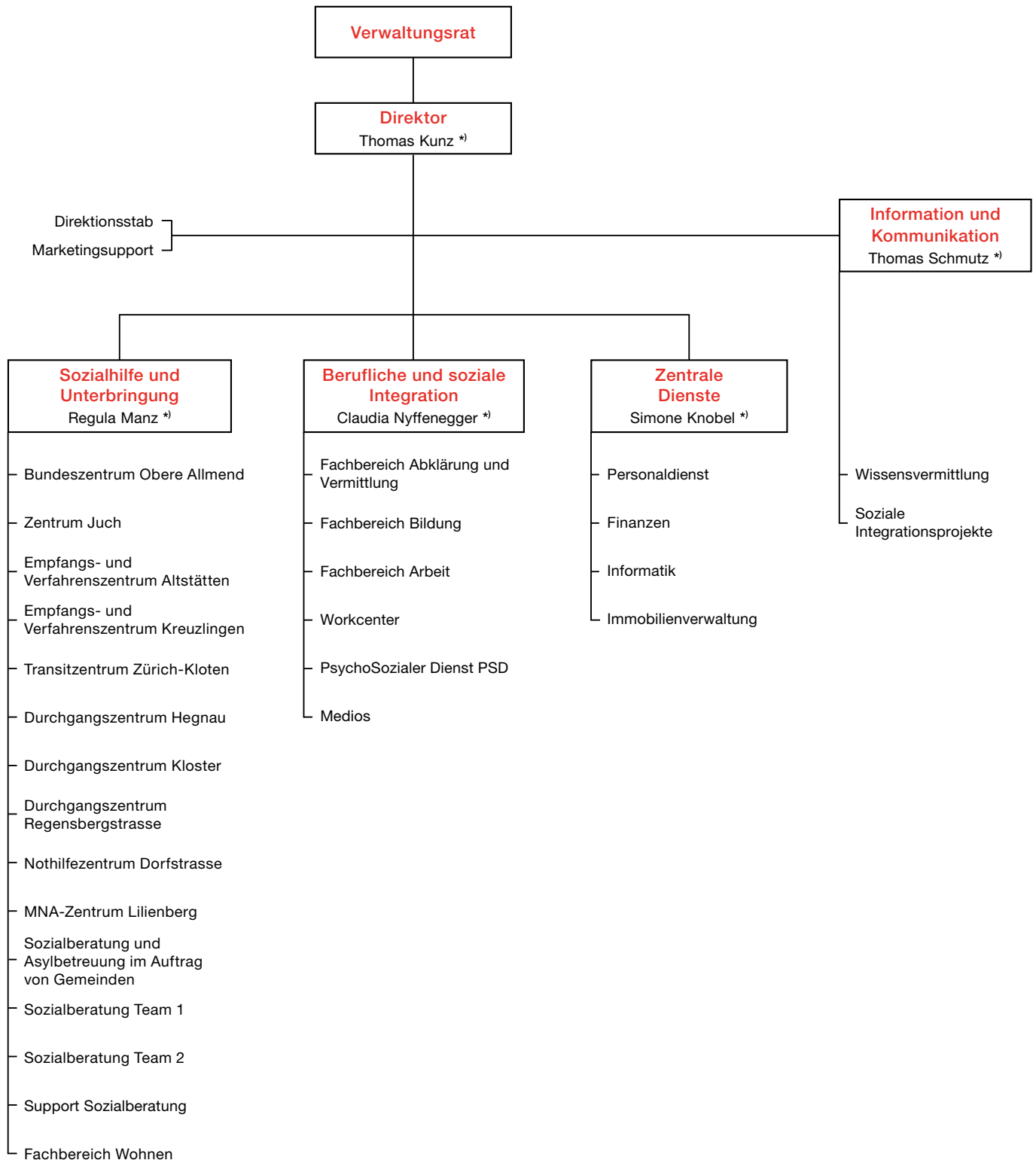
## Vision

Die AOZ ist eine führende Fachorganisation für berufliche und soziale Integrationsprozesse. Sie orientiert ihre Angebote an den gesellschaftlichen Entwicklungen und Spannungsfeldern. Sie entwickelt für die erfolgreiche Integration von Menschen mit Migrationshintergrund bedarfsgerechte Lösungen.

Sie erbringt ihre Dienstleistungen termingerecht in hoher Qualität und in einem günstigen Kosten/Nutzen-Verhältnis. Auf der Basis einer verbindlichen Zusammenarbeit pflegt sie unter ihren Mitarbeitenden eine vertrauensvolle und partizipative Unternehmenskultur.

Sie kommuniziert rechtzeitig und transparent. Sie beteiligt sich aktiv am Diskurs über Migrationsfragen.

# Organigramm



\*) Mitglied der Geschäftsleitung

# Verwaltungsrat

---

## **Peter Arbenz, Präsident**

Berater für Strategieentwicklung und Unternehmensführung, ehem. Direktor des Bundesamtes für Flüchtlinge BFF

## **Martin Waser, Vizepräsident**

Stadtrat, Vorsteher des Sozialdepartements der Stadt Zürich

## **Martin Vollenwyder**

Stadtrat, Vorsteher des Finanzdepartements der Stadt Zürich (bis 14.5.2013)

## **Janine Dahinden**

Professorin für sozialwissenschaftliche und transnationale Studien an der Universität Neuenburg

## **Isabelle Häner Eggenberger**

Titularprofessorin für Staats- und Verwaltungsrecht an der Universität Zürich, ehem. Verfassungsrätin

## **Silvio Ponti**

Mitglied der Konzernleitung Sika AG

## **Renato Valoti**

Geschäftsführer vitalba unternehmensentwicklung zürich

## **Geschäftsstelle**

Lisa Berrisch

Stabchefin, Sozialdepartement Stadt Zürich



Tasteria

Restaurant |

043 288 34 17 | [tasteria@aoz.ch](mailto:tasteria@aoz.ch) | w  
Ein Integrationsprogramm der aoz



aoz

Zypressenstrasse 60  
8040 Zürich

Telefon 044 415 65 00  
Telefax 044 415 65 01

E-Mail [info@aoz.ch](mailto:info@aoz.ch)  
Web [www.aoz.ch](http://www.aoz.ch)