

AOZ Strategie

Dezember 2010

1. Strategische Erfolgspositionen

1.1 Gesicherte Ressourcen

Die AOZ gehört zur Stadt Zürich und ist durch Grösse und Sicherheit des städtischen Leistungsauftrages in der Lage, als unternehmerische Anbieterin erfolgreich aufzutreten.

1.2 Professionelles Erfahrungspotential und Interdisziplinarität

Die ausgeprägte Fachlichkeit der AOZ basiert auf ihrer grossen Erfahrung und ihrer Nähe zum aktuellen Migrationsgeschehen. Die Kombination der drei Angebotsfelder ermöglicht eine breite Vernetzung und den Diskurs mit der Zivilgesellschaft, Behörden und Organisationen.

1.3 Flexibilität

Innovationsfähigkeit und –bereitschaft ermöglichen schnelle Problemlösungen. Die Rechtsform als selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt bietet den dazu notwendigen Handlungsspielraum.

2. AOZ Strategie 2011 – 2013

Die AOZ ist ein bevorzugter Partner der öffentlichen Hand im Grossraum Zürich. Sie bietet bei ihren Dienstleistungen ein optimales Preis/Leistungs-Verhältnis. Mit innovativen Produkten stiftet sie ihren Kunden im Integrations- und Migrationsbereich einen Zusatznutzen, indem sie zu neuen, fachlich fundierten Strategien in der Integrationsförderung beiträgt.

Die AOZ baut ihre Marktstellung als professionelle Organisation zur Förderung der beruflichen und sozialen Integration verschiedener Zielgruppen aus. Dazu gehören Menschen mit Migrationshintergrund, Schweizer/innen sowie vermehrt auch Kinder und Jugendliche.

Die AOZ stellt die kontinuierliche Weiterentwicklung der Unterbringung, Betreuung, Qualifizierung und Beschäftigung von Asylsuchenden und anerkannten Flüchtlingen sicher.

Die AOZ übernimmt in Integrationsfragen eine wichtige Führungsrolle und vernetzt sich mit den involvierten Akteuren auf dem Gebiet der Stadt Zürich.

Die AOZ positioniert sich auf dem Markt durch eine aktive Kommunikation nach aussen und bringt sich auf Gemeinde-, Kantons- und Bundesebene in migrationspolitische Themen ein.

3. Massnahmen zur Umsetzung der AOZ Strategie

3.1 Sozialhilfe, Betreuung und Nothilfe

- Kontinuierliches Sicherstellen und Weiterentwickeln der Sozialhilfe und Betreuung im Auftrag der Stadt Zürich für Asylsuchende, vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge.
- Kontinuierliches Sicherstellen und Weiterentwickeln der Sozialhilfe und Betreuung im Auftrag von anderen Gemeinden für Asylsuchende, vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge. Anbieten von Sozialhilfe auch für weitere Personen mit Migrationshintergrund sowie für alle Zielgruppen in weiteren Gemeinden.
- Führen von Durchgangs- und Nothilfezentren im Auftrag des Kantons Zürich in intensiver Vernetzung mit Gemeindebehörden und Nachbarschaft und in Zusammenarbeit mit Freiwilligen; damit auch Förderung der Integration.
- Differenzieren des Angebots nach unterschiedlichen Leistungsstandards (u.a. „Budget-Linie“).

3.2 Bildung und Arbeitsintegration

- Ausbauen des Angebots von Deutschkursen für verschiedene Zielgruppen auf unterschiedlichen Niveaus mit dem Ziel der beruflichen und/oder sozialen Integration.
- Entwickeln und Differenzieren von modular aufgebauten Kursen und Programmen, welche das Kombinieren verschiedener Angebote ermöglichen und dadurch die persönlichen Kompetenzen der Klient/innen zielgerichteter fördern und stärken.
- Anbieten von Brückenangeboten für Jugendliche und junge Erwachsene, insbesondere solche mit Migrationshintergrund und Integrationsbedarf.
- Anpassen der Kurs- und Programmangebote an den Bedarf und die Nachfrage der Gemeinden: zentrale und dezentrale Angebote, Teillohn, Tagesstruktur, Qualifikationsprogramme, etc.
- Spezielles Augenmerk auf die Branchen Gastro, Reinigung, Gesundheit legen, weil dort Chancen für Migrant/innen liegen.

3.3 Förderung und Unterstützung der sozialen Integration

- Akquirieren und erfolgreiches Umsetzen von neuen, resp. zusätzlichen Aufträgen im Bereich soziale Integration.
- Entwickeln von rasch realisierbaren, kleinen und zielgerichteten Integrationsprojekten für Jugendliche und junge Erwachsene als wichtige Zielgruppe.
- Weiterentwickeln von Projekten im Bereich Niederschwelliges Deutsch. Diese erleichtern den Teilnehmenden die Bewältigung des Alltags und führen sie auf den späteren Besuch eines regulären Deutschkurses hin.
- Weiterentwickeln von Angeboten zur Konfliktbearbeitung, bzw. –vermeidung entsprechend dem Bedarf und der Nachfrage von Gemeinden.
- Vermehrtes Aufnehmen des immer wichtiger werdenden Themas Integration von Migrant/innen im Senior/innenalter.

4. Ressourcen

4.1 Personal

- Die AOZ erfüllt ihre Aufgaben mit kompetenten und dienstleistungsbereiten Mitarbeitenden.
- Sie stellt hohe Ansprüche an deren Fachwissen und Sozialkompetenz.
- Sie fördert ihre Mitarbeitenden und den Austausch von Wissen und Erfahrungen.
- Sie anerkennt überdurchschnittliche Leistungen und honoriert diese im Rahmen des GAV und des Personalrechts der Stadt Zürich.
- Die Kader aller Stufen beachten die Chancengleichheit von Frauen und Männern.
- Wo Leistungsdefizite oder Schwierigkeiten im persönlichen Bereich von Mitarbeitenden bestehen, werden sozialverträgliche Lösungen gesucht.

4.2 Organisation

- Mit einer zweckmässigen Aufbauorganisation wird eine klare Verteilung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung sichergestellt. Diese kann wo nötig durchbrochen werden in einer Projektorganisation.
- Auf allen Stufen, insbesondere bei Schlüsselstellen, wird die Stellvertretung sichergestellt.
- Die wichtigsten Prozesse sind definiert und werden den laufenden Anforderungen angepasst.
- Dem Datenschutz wird eine hohe Priorität eingeräumt.

4.3 Finanzen

- Die AOZ erstellt eine mittelfristige Finanzplanung und jährliche Budgets. Die Kosten werden transparent und verursachergerecht ausgewiesen.
- Die AOZ führt über den gesamten Betrieb quartalsmässig eine Budgetkontrolle durch.
- Mit den finanziellen Mitteln geht sie wirtschaftlich und sparsam um.

4.4 Sachmittel

- Mit einer zweckmässigen und sicherheitsgerechten Infrastruktur mit hoher Verfügbarkeit werden effiziente Geschäftsprozesse sichergestellt.
- Die Informatik unterstützt eine bedürfnisgerechte und effiziente Abwicklung der Geschäftsprozesse, die wo immer möglich standardisiert werden.
- Gutes Anwender/innenwissen und technischer Support im Informatikbereich werden gefördert.

5. Führung

- Auf allen Stufen besteht ein zweckmässiger Führungsrhythmus.
- Die Führungskräfte sind Vorbilder für ihre Mitarbeitenden. Sie vermitteln den Mitarbeitenden Wertschätzung und respektieren sie.
- Die Führungskräfte sorgen dafür, dass sie selbst und ihre Mitarbeitenden aus Fehlern lernen und fördern eine offene Feedback-Kultur.
- Die Führungskräfte sind verantwortlich für die Personalbedarfsplanung sowie für die Personalauswahl und unterstützen eine funktionsgerechte Personalentwicklung. Die Führungskräfte vereinbaren mit ihren Mitarbeitenden Jahresziele.
- Die Führungskräfte informieren und entscheiden situations- und zeitgerecht. Sie delegieren Aufgaben und Kompetenzen zweckmässig und sorgen für gute Rahmenbedingungen zur Erfüllung der Aufgaben.
- Die Führung nimmt auf allen Ebenen ihre Steuerungsaufgabe wahr.

6. Zusammenarbeit und Kommunikation

- Die AOZ informiert aktiv, zeitgerecht und verständlich. Sie lässt sich vom Grundsatz leiten, dass Kommunikation dann glaubwürdig ist, wenn Informationen den Tatsachen entsprechend vermittelt werden.
- Die Kommunikation nach aussen ist geregelt. Bei sensiblen Themen spricht die AOZ mit einer Stimme.
- Für den Austausch von Informationen, die zur Aufgabenerfüllung notwendig sind, gilt das Bring- und Hol-Prinzip.
- Die AOZ pflegt mit allen Akteuren im Migrations- und Integrationsbereich einen periodischen Erfahrungsaustausch.