

Zürich, März 2017 / CBA



## Factsheet: Der Welcome Desk im Stadthaus

### Ausgangslage

Die Stadt Zürich ist ein bedeutendes Eintrittsportal für einwandernde ausländische Personen. Fast jede zehnte ausländische Person, die in die Schweiz zieht, kommt in die Stadt Zürich. Insgesamt zogen 2016 rund 25'000 Ausländerinnen und Ausländer nach Zürich, wobei 17'500 davon direkt aus dem Ausland. Gemäss dem Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (AuG) haben Bund, Kanton und Gemeinden die Aufgabe, diese angemessen über die Lebens- und Arbeitsbedingungen in der Schweiz zu informieren sowie auf bestehende Angebote zur Integrationsförderung hinzuweisen. In der Stadt Zürich wird dieser Informationsauftrag durch die Angebote der Regelstrukturen umgesetzt und im Rahmen des Konzepts der Erstinformation durch verschiedene Massnahmen der Integrationsförderung ergänzt.

### Grundlagen Integrationsförderung

Das Konzept **Erstinformation** der Stadt Zürich zielt auf die Vermittlung des für den Alltag relevanten Orientierungswissens der ausländischen Bevölkerung. Es unterscheidet zwischen **flächendeckenden Basisangeboten** (Abgabe Begrüssungscouvert in den Kreisbüros, Welcome Desk, Begrüssungsveranstaltungen für Neuzugezogene, Deutschkursdatenbank, Mehrsprachige Informationen auf der Website IF) und **ergänzenden Informationsangeboten** (sprach- oder zielgruppenspezifische Einzelveranstaltungen, Integrationskurse «In Zürich leben», Kurzurse oder Veranstaltungsreihen). Dieses Factsheet bietet Hintergrundinformationen zum Angebot **Welcome Desk**.

### Angebot

Die Integrationsförderung (IF) führt im Stadthaus einen **Welcome Desk**. Dieser ist an vier Nachmittagen pro Woche (Montag – Donnerstag) von 14 bis 18 Uhr geöffnet und bietet ohne Voranmeldung kostenlose Kurzberatungen in verschiedenen Sprachen zu allen integrationsbezogenen Fragestellungen. Auf Anmeldung ist eine vertiefte Integrationsberatung möglich, zu welcher bei Bedarf eine Übersetzung beigezogen wird. Die in der Regel einmalige Beratung erfolgt durch die Projektleiter und -leiterinnen der Integrationsförderung. Sie beinhaltet keine Aktenführung.

### Zweck

Der Welcome Desk ist eine kundenzentrierte Anlauf- und Vermittlungsstelle und dient der städtischen ausländischen Bevölkerung als niederschwellige Orientierungs- und Integrationshilfe. Das Angebot richtet sich vor allem an die vom Ausland neuzugezogene Bevölkerung. Der Welcome Desk übernimmt Koordinationsaufgaben im Hinblick auf einen erleichterten Zugang zum gesellschaftlichen Alltag, insbesondere zu den bestehenden Regeldiensten. Zudem

werden im Rahmen einer Deutschkursberatung massgeschneiderte Informationen zu entsprechenden Kursangeboten abgegeben oder Auskünfte zu wichtigen Themen oder Angeboten der Erstinformation erteilt.

### Wie wird die Zielgruppe über das Angebot informiert?

Neuzuziehende Ausländerinnen und Ausländer mit einer länger als vier Monate gültigen Aufenthaltsbewilligung erhalten bei ihrer Anmeldung auf dem Kreisbüro ein **Begrüssungscouvert**. Dieses ist mehrsprachig und enthält auch den Flyer Welcome Desk. Zudem wird in den mehrsprachigen Informationen (Sprachfenster) auf der Website der IF auf dieses Angebot hingewiesen. Die Auswertung der letzten Jahre zeigt, dass rund je 20% der Kundschaft von den Kreisbüros vermittelt wird oder von Bekannten oder Freunden darauf aufmerksam gemacht wird. Knapp 25% der Kundschaft gelangt über die Informationen im Internet, meist über die Suche nach Deutschkursen, an den Welcome Desk. Weitere Kanäle sind andere Verwaltungsstellen, private oder öffentliche Institutionen, Migrantenorganisationen, Konsulate und Botschaften, Arbeitgebende oder Medien.

### Nutzung

Der Welcome Desk wird jährlich von ca. 1300 Personen aufgesucht. 2/3 der aus über 100 Nationen stammenden Besucherinnen und Besucher wohnen seit weniger als ein Jahr in Zürich. Am Welcome Desk werden Fragen zu allen alltagsrelevanten Themen bzw. generell zum Leben in der Stadt Zürich gestellt. Die erfassten Hauptanliegen beziehen sich zu gut 60% auf den Spracherwerb. Weitere Themenschwerpunkte sind u.a. Fragen zu Berufseinstieg und Integration in den Arbeitsmarkt, Aufenthaltsrecht, Familiennachzug, Weiterbildung, Sozialversicherung und Wohnungswesen.

### Welches sind die Grenzen des Angebots?

Einige Dienstleistungen können im Rahmen einer Kurzberatung am Welcome Desk bewusst nicht angeboten werden, weil diese entweder durch entsprechende Fachdienste oder im Rahmen gesetzlicher Verpflichtungen bereits abgedeckt werden oder den Rahmen einer Kurzberatung sprengen. In diesen Fällen wird die Kundschaft über das entsprechende Angebot, das allfällige Verfahren und die Arbeitsweise der in Frage kommenden Stellen informiert sowie auf mögliche Alternativen hingewiesen.

Im Gegensatz zum Welcome Desk bietet die Beratungsstelle **Infodona** muttersprachliche Beratungen und Begleitungen an. Termine können vereinbart werden bei Fragen oder Problemen in den Bereichen Familie, Recht, Finanzen, Gesundheit. Ebenso bietet Infodona Hilfestellungen bei der Bewältigung von administrativen Aufgaben.

**Haben Sie weitere Fragen zu unserem Angebot? kontaktieren Sie uns: 044 412 37 37**