

15. Dezember 2014 / Adamo Antoniadis, Christof Meier

Ergänzende Informationsangebote für Ausländerinnen und Ausländer Pilotprojekt Mitte 2012 bis Ende 2015

Provisorischer Zwischenbericht

Inhaltsverzeichnis

0. Management Summary	2
1. Einleitung	3
2. Das Pilotprojekt «Ergänzende Informationsprodukte»	3
2.1 Ausgangslage	3
2.2 Das Konzept Erstinformation	3
3. Quantitative Übersicht	4
3.1 Startphase 2012	4
3.2 Pilotjahre 2013 und 2014	5
4. Die angebotenen Informationsprodukte	6
4.1 Integrationskurse für Frauen «In Zürich leben»	6
4.2 Kurzurse	7
4.3 Veranstaltungsreihen	7
4.4 Einzelveranstaltungen	8
4.5 Spezielle Angebote	9
5. Auswertung der Angebote nach Sprachgruppe	9
5.1 Einleitung	9
5.2 Quantitative Übersicht	10
5.3 Die einzelnen Sprachgruppen	11
5.4 Ausblick auf die Planung für 2015	15
6. Kosten	15
7. Erkenntnisse und Schlussfolgerungen	16
7.1 Fazit	16
7.2 Weiterführung und Anpassungen	18

0. Management Summary

Zur Umsetzung der durch den Gemeinderat im Juni 2010 überwiesenen Motion GR 2007/138 verabschiedete der Stadtrat im Februar 2012 das Konzept Erstinformation. Dieses unterscheidet zwischen Basisangeboten (Welcome Desk, Begrüssungsveranstaltungen, Deutschkursdatenbank etc.) und sprachgruppenspezifischen Informationsangeboten, die im Rahmen eines dreieinhalbjährigen Pilotprojekts aufgebaut und ausgewertet werden sollten.

Mit der Umsetzung des Pilots «Ergänzende Informationsprodukte» wurde die Integrationsförderung beauftragt. Vorgesehen waren sowohl die konzeptuell angepasste Weiterführung des Integrationskurses für Frauen als auch der Neuaufbau von Kurzkursen, Veranstaltungsreihen und Einzelveranstaltungen. Der hier vorliegende provisorische Zwischenbericht bezieht sich auf die Aufbauphase in der zweiten Hälfte 2012 und insbesondere auf die beiden Pilotjahre 2013 und 2014.

Die quantitativen Planzahlen des Pilotprojekts wurden in den einzelnen Informationsprodukten unterschiedlich gut erreicht, insgesamt aber deutlich übertroffen. Pro Jahr wurde mit 1450 Teilnehmenden gerechnet, effektiv erreicht wurden 2013 2247 Personen und 2014 1941 Personen.

Realisiert wurden Angebote in total zwanzig Sprachgruppen. Sie umfassten in den Jahren 2013 und 2014 44 Integrationskurse für Frauen «In Zürich leben» mit je 13 Kursmodulen (472 Teilnehmerinnen), 26 Kurz-kurse mit durchschnittlich 4 Kursmodulen (229 Teilnehmende), 12 Veranstaltungsreihen mit meist vier Einzelveranstaltungen (total 1971 Teilnehmende) und 24 Einzelveranstaltungen (1516 Teilnehmende).

Fast alle realisierten Veranstaltungen führten zu guten oder sehr guten Rückmeldungen. Als eigentlicher Erfolgsfaktor dazu erwies sich eine sorgfältige inhaltliche und strukturelle Planung, bei der mit externen Organisationen und/oder mit Vertretungen der jeweiligen Zielgruppe zusammengearbeitet wurde. Dieses Vorgehen war zwar oft aufwändig (und führte auch nicht immer zu den erhofften Resultaten), bewährte sich insgesamt aber sehr gut und führte auch zu Synergieeffekten, von denen alle Beteiligten profitierten.

Festgestellt wurde aber auch, dass vorwiegend ehrenamtlich aktive Partnerinnen und Partner nicht überfordert werden dürfen und dass einige der Informationsprodukte zwar in eine Art Routine überführt werden können, andere aber bei jeder Durchführung wieder neu konzipiert und organisiert werden müssen.

Als grosse Stärke des Pilotprojekts erwies sich die Ausrichtung sowohl auf die neuzugezogene als auch auf die bereits länger hier lebende ausländische Bevölkerung. Denn dies ermöglichte, aus einer übergeordneten Sicht den sich zeigenden Informationsbedarf adäquat und differenziert aufzunehmen.

Dabei gelang es beispielsweise, für die neuzuziehenden Deutsch- und Englischsprachigen ein ausreichendes Angebot aufzubauen oder für die spanischsprachige Bevölkerung eine breite und gut genutzte Palette an Kursen und Veranstaltungen zu realisieren. Und es gelang, Personen aus den albanisch- oder türkischsprachigen Zielgruppen sowie solche in binationalen Partnerschaften weit besser als bisher zu erreichen. Zudem war es möglich, in unterschiedlichsten Sprachgruppen wichtige erste Akzente zu setzen.

Aber es gab auch Zielgruppen, beispielsweise aus der portugiesisch oder tamil sprechenden Bevölkerung, die trotz verschiedener Aktivitäten bisher noch nicht gut genug erreicht werden konnten. Und es zeigte sich, dass der sprachgruppenbezogene Ansatz Grenzen hat und durch andere Vorgehensweisen ergänzt werden muss. Ein Beispiel dafür ist der Informationsbedarf der im Familiennachzug Zugezogenen.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass der Pilot «Ergänzende Informationsprodukte» seine Ziele erreicht und eine zweckmässige und zielorientierte Umsetzung sowohl des gesetzlichen Informationsauftrags (AUG Art. 56) als auch des städtischen Konzepts Erstinformation ermöglicht. Er ist gut mit den Basisangeboten koordiniert und kann mit relativ geringem Aufwand angemessen realisiert werden.

Im Hinblick auf die Jahre 2016 und folgende wird eine unbefristete Weiterführung empfohlen, dies mit kleineren konzeptuellen Änderungen und mit gleichbleibendem Ressourceneinsatz.

1. Einleitung

Dieser Zwischenbericht dient der Entscheidungsfindung über die Weiterführung des durch den Stadtrat genehmigten und bis Ende 2015 befristeten Pilotprojekts «Ergänzende Informationsprodukte». Er bezieht sich auf die Aufbauphase in der zweiten Hälfte 2012 und insbesondere auf die Umsetzung des Pilotprojekts in den Jahren 2013 und 2014.

Grundlage für diesen Zwischenbericht bilden die systematisch erstellten Auswertungen der realisierten Veranstaltungen und Kurse. Diese wiederum stützen sich auf die Erfahrungen der durchführenden Organisationen, die Einschätzungen der Projektleiterinnen und Projektleiter der Integrationsförderung sowie auf die Rückmeldungen der Teilnehmenden (Fragebogen, mündliche und schriftliche Rückmeldungen).

Der Bericht beschreibt vorerst kurz das Pilotprojekt (Kapitel 2) und bietet anschliessend einen quantitativen Überblick über die bis Ende 2014 erfolgte Umsetzung (Kapitel 3). Danach werden einerseits die verschiedenen Informationsprodukte nach Angebotstyp betrachtet (Kapitel 4) und andererseits nach den berücksichtigten Sprachgruppen (Kapitel 5). Nach einem Blick auf die finanziellen Aspekte der Projektumsetzung (Kapitel 6) schliesst der Bericht mit den Erkenntnissen und den Schlussfolgerungen.

2. Das Pilotprojekt «Ergänzende Informationsprodukte»

2.1 Ausgangslage

Am 21. März 2007 reichten die Fraktionen der SP, der CVP und der EVP eine Motion ein, welche auf die flächendeckende Einführung von kostenlosen Integrationskursen für die ausländische Bevölkerung zielte (GR Nr. 2007/138). Die Motion wurde am 9. Juni 2010 dem Stadtrat überwiesen. Zu deren Umsetzung sowie zur Erfüllung des neuen gesetzlichen Informationsauftrags (Art. 56 AUG) erarbeitete der Stadtrat ein Konzept, das zwischen «Basisangeboten» und «Ergänzenden Informationsprodukten» unterscheidet.

Während die Basisangebote aus bestehenden Ressourcen der städtischen Integrationsförderung umgesetzt werden konnten, genehmigte der Stadtrat am 29. Februar 2012 für den Ausbau der «Ergänzenden Informationsprodukte» ein von Mitte 2012 bis Ende 2015 laufendes Pilotprojekt (STRB 229/2012). Dieses wurde durch den Gemeinderat am 12. September 2012 zustimmend zur Kenntnis genommen.

Mit der Realisierung des Projekts wurde die Stadtentwicklung Zürich (Integrationsförderung) beauftragt. Vorgesehen war zudem, dass der Stadtrat dem Gemeinderat – auf der Basis der Erkenntnisse der Aufbauphase – im Sommer 2015 eine definitive Weisung zur Erstinformation vorlegen wird.

2.2 Das Konzept Erstinformation

Das **Basisangebot Erstinformation** wird seit dem 1. November 2010 durch die städtische Integrationsförderung umgesetzt. Es umfasst die Abgabe von «Begrüssungscouverts» durch die Kreisbüros bei der Anmeldung, den an vier Halbtagen pro Woche geöffneten «Welcome Desk» im Stadthaus, die sechs bis acht Mal pro Jahr realisierten «Begrüssungsfeiern» für neuzugezogene AusländerInnen, die Deutschkursdatenbank (welche alle in der Stadt öffentlich ausgeschriebenen Deutschkurse erfasst) sowie die in zur Zeit 14 «Sprachfenstern» zusammengestellten fremdsprachigen Informationen auf dem Internet.

Die **Ergänzenden Informationsprodukte** zielen darauf ab, den über die Basisangebote hinausgehenden Informationsbedarf der neuzuziehenden sowie der bereits ansässigen ausländischen Bevölkerung der Stadt Zürich abzudecken. Sie wurden auf der Basis einer nach verschiedenen Sprachgruppen differenzierenden Bedarfsanalyse konzipiert und sollen im Rahmen einer Pilotphase geprüft werden.

Konzeptuell vorgesehen waren einerseits Anpassungen an den bestehenden Integrationskursen für Frauen «In Zürich leben» sowie der Aufbau von neuen (sprachgruppenbezogenen) Produkten:

- **Integrationskurse für Frauen «In Zürich leben»:** Anpassung der bisher bestehenden Kurslänge von bisher zwanzig Wochen auf neu zwölf (ca. 30 Lektionen). Damit verbunden ist ein Wechsel von einem bisher zweimaligen auf neu dreimaligen Kursbeginn pro Jahr, dies in weiterhin bis zu zehn parallel geführten Sprachgruppen. Zudem werden die Kurskosten für städtische Teilnehmerinnen auf 60 Franken reduziert (und bei regelmässigem Besuch in Form von Deutschkursgutscheinen rückerstattet) und für stadtexterne Teilnehmerinnen auf 320 Franken erhöht.
- **Kurze Integrationskurse für alle:** Neuaufbau eines Angebots an drei- bis vierwöchigen Kursen in verschiedenen Sprachen (ca. 8 bis 12 Lektionen), die thematisch auf einen erkannten Bedarf ausgerichtet sind und sofern möglich und zweckmässig mit privaten Trägerschaften realisiert werden. Die Kosten belaufen sich auf 20 Franken, welche den in der Stadt wohnenden Teilnehmenden bei regelmässigem Besuch mit Deutschkursgutscheinen rückerstattet werden.
- **Veranstaltungsreihen:** Neuaufbau eines Angebots von drei- bis fünfteiligen Veranstaltungsreihen, die in verschiedenen Sprachen und unterschiedlichen inhaltlichen Fokussierungen auf einen erkannten Bedarf ausgerichtet sind und sofern möglich und zweckmässig mit privaten Trägerschaften realisiert werden. Die Teilnahme an einer oder mehreren Veranstaltungen ist kostenlos.
- **Einzelveranstaltungen:** Neuaufbau (und Weiterentwicklung) von Einzelveranstaltungen, die für eine einzelne Sprach- oder Herkunftsgruppe einen spezifischen Informationsbedarf aufgreifen. Dieser kann für Neuzuziehende breiter und für gemeinsam mit privaten Trägerschaften realisierte Veranstaltungen fokussierter angelegt sein. Die Teilnahme ist kostenlos.
- **Spezielle Angebote:** Ergänzend zu den standardisierten Produkten besteht die Möglichkeit für die Realisierung von weiteren Aktivitäten, die die Informationsarbeit zu Gunsten der ausländischen Bevölkerung verbessern. Diese können z.B. auf für MigrantInnen wichtige Schnittstellen im Lebensalltag (Arbeit, Gesundheitseinrichtungen, etc.) zielen oder auf eine durch die Stadt erkannte spezifische Problemstellung.

Als quantitative Ziele für die Pilotphase wurde die Realisierung von 27 Integrationskursen, 10 Kurskursen, 5 Veranstaltungsreihen und 12 Einzelveranstaltungen pro Jahr festgelegt, mit welchen insgesamt über 1450 Teilnehmende erreicht werden. Zur Finanzierung des dreieinhalbjährigen Pilots «Ergänzende Informationsprodukte» wurden durch den Stadtrat insgesamt 1 Million Franken (bzw. 300'000 Franken pro Jahr plus 100'000 Franken für das erste Halbjahr) genehmigt. Dabei nicht berücksichtigt sind die Kosten der Integrationskurse für Frauen «In Zürich leben», welche durch das bestehende Budget getragen werden.

Ergänzend anzumerken ist, dass sowohl die «Basisangebote Erstinformation» als auch die «Ergänzenden Informationsprodukte» seit 2014 Teil des Leistungsvertrags der Stadt mit dem Kanton Zürich sind zur Umsetzung des kantonalen Integrationsprogramms KIP (vgl. STRB 876/2013). Die städtischen Aufwendungen werden dadurch zumindest teilweise durch Bundesgelder mit- bzw. refinanziert.

3. Quantitative Übersicht

3.1 Startphase 2012

Für die Umsetzung des Pilotprojektes «Ergänzende Informationsprodukte» wurde eine zusätzliche Stelle benötigt. Diese konnte aufgrund der erst im September 2012 erfolgten Erhöhung des Budgetkredits 2012 auf den 1. Januar 2013 besetzt werden. Deshalb musste die Startphase bzw. das erste Halbjahr im Rahmen der bestehenden Strukturen und Ressourcen der Integrationsförderung angegangen werden. Die Aktivitäten fokussierten sich dabei auf Planungs- und Vernetzungsarbeiten sowie die Realisierung einiger weniger operativer Angebote. Diese sind quantitativ nicht aussagekräftig, obwohl insgesamt bereits 728 Personen erreicht werden konnten.

- Die konzeptuellen und strukturellen Anpassungen der **Integrationskurse «In Zürich leben»** erfolgten bereits im Frühling 2012. In der Kursperiode Mai bis Juli wurden Kurse in sechs Sprachgruppen mit insgesamt 69 Teilnehmerinnen durchgeführt und in der Periode September bis Dezember Kurse in acht Sprachgruppen mit insgesamt 87 Teilnehmerinnen.
- **Kurzkurse** wurden 2012 noch keine durchgeführt.
- Für die Zielgruppe binationale Paare wurde eine erste, vierteilige **Veranstaltungsreihe** (auf Deutsch, mit Flüsterübersetzungen in Spanisch und Englisch) realisiert, die insgesamt von 217 Personen besucht wurde.
- Die bereits früher gestarteten **Informationsabende** für deutsch- bzw. englischsprachige Neuzuziehende wurden in der zweiten Jahreshälfte 2012 weitergeführt. Realisiert wurden je zwei Veranstaltungen, die von 65 und 75 bzw. von 40 und 25 Personen besucht wurden. Zudem wurde eine **Informationsveranstaltung** für DominikanerInnen organisiert, die 150 Teilnehmende besuchten.

3.2 Pilotjahre 2013 und 2014

In den ersten beiden Jahren des Pilotprojekts wurden in allen vorgesehenen «Produkten» Leistungen erbracht. Die folgende Tabelle bietet einen quantitativen Überblick und stellt diesem die im Konzept vorgesehenen Zielsetzungen gegenüber. Einen vertieften Einblick über die einzelnen Produktgruppen bzw. über die pro Sprachgruppe realisierten Angebote findet sich in den Kapiteln 4 und 5.

Zu beachten ist, dass den aufgeführten Zahlen unterschiedliche Zählweisen zugrunde liegen. Während in den Kursangeboten (Integrationskurse für Frauen und Kurzkurse) eine Teilnehmerin bzw. ein Teilnehmer jeweils an mehreren Kursmodulen anwesend war, werden bei den Veranstaltungsreihen die Teilnehmenden der einzelnen Veranstaltungen zusammengezählt. Bei den speziellen Angeboten – zu denen keine quantitativen Ziele formuliert wurden – werden nur diejenigen Leistungen aufgeführt, bei denen eine Zählung der Teilnehmenden Sinn macht.

	Ziel Konzept		2013		2014	
	Anzahl	TN	Anzahl	TN	Anzahl	TN
Integrationskurse für Frauen	27	320	19	216	25	256
Kurzkurse	10	150	12	101	14	128
Veranstaltungsreihen	5	500	7	1226	5	745
Einzelveranstaltungen	12	480	11	704	13	812
Total erreichte Personen		1450		2247		1941
Spezielle Angebote			1	230	1	356
Total inkl. spezielle Angebote				2477		2297

Die im Konzept vorgesehenen quantitativen Ziele wurden **insgesamt erreicht bzw. übertroffen**. Und dies auch dann, wenn die Auswirkungen der hohen Teilnehmerzahlen an den Veranstaltungsreihen im Jahr

2013 relativiert werden. Generell ist es jedoch so, dass das Total der erreichten Personen aufgrund der unterschiedlichen Zählweise und Gewichtungen nicht überinterpretiert werden darf.

- Bei den **Integrationskursen für Frauen** wurden – bei einer positiven Entwicklung – die Ziele nicht ganz erreicht. Die Gründe dafür liegen vor allem darin, dass bei den schwerer erreichbaren Sprachgruppen oft nur ein bis zwei Kurse pro Jahr realisiert werden konnten und diese in begründeten Fällen auch mit «nur» sechs bis acht Anmeldungen durchgeführt wurden.
- Obwohl in beiden Jahren etwas mehr **Kurzcourse** realisiert wurden als konzeptuell geplant, wurde die angestrebte Anzahl Teilnehmende nicht ganz erreicht. Die Praxis zeigte, dass die Zielgrösse von durchschnittlich fünfzehn Personen pro Kurs zu ambitioniert und die Festlegung einer Mindestanzahl von (z.B. einem Dutzend) Teilnehmenden nicht in allen Fällen zweckmässig ist.
- Bei den **Veranstaltungsreihen** wurden die quantitativen Ziele bezüglich der Anzahl realisierter Angebote erreicht und bezüglich der erreichten Personen übertroffen bzw. im Jahr 2013 sogar deutlich übertroffen. Dies lag einerseits daran, dass teilweise fünf Veranstaltungen pro Reihe durchgeführt wurden und andererseits am (evtl. einmaligen) Grosseffolg einzelner Angebote.
- Die Zielsetzungen bei den **Einzelveranstaltungen** wurden erreicht bzw. deutlich übertroffen.
- Anmerkungen zu den **speziellen Angeboten** siehe Kapitel 4.5.

In diesen Zahlen nicht berücksichtigt sind die durch die Basisangebote (vgl. Konzept Erstinformation) erreichten Personen. Die entsprechenden Kennzahlen für das Jahr 2014 liegen noch nicht vor, werden jedoch voraussichtlich mindestens das Niveau des Jahres 2013 erreichen. Damals nahmen an den sieben Begrüssungsveranstaltungen effektiv 1310 Personen teil. 1422 Personen liessen sich am Welcome Desk beraten und weitere 126 Personen in einer terminierten Einzelberatung. Dazu kommen die 19'900 Zugriffe auf der Deutschkursdatenbank sowie rund 21'000 Zugriffe auf die vierzehn im Internet aufgeschalteten «Sprachfenster», in denen pro Sprachgruppe differenzierte Informationen zugänglich sind.

4. Die angebotenen Informationsprodukte

4.1 Integrationskurse für Frauen «In Zürich leben»

Im Rahmen des Pilots Erstinformation wurden die seit mehr als 20 Jahren angebotenen Integrationskurse für Frauen «In Zürich leben» konzeptuell angepasst und zeitlich von 20 auf 12 Wochen verkürzt. Auch wurde die Preisstruktur angepasst. Für in der Stadt wohnende Teilnehmerinnen wurden die Kosten von 250 auf 60 Franken gesenkt, welche ihnen – wie auch die allfälligen zusätzlichen Beiträge für die Kinderbetreuung – bei erfolgreichem Kursabschluss in Form von Deutschkursgutscheinen rückerstattet werden. Diese wurden bisher zu ca. 30% eingelöst. Die Kosten für auswärtige Teilnehmerinnen wurden ohne Rückerstattungsmöglichkeit auf 320 Franken erhöht.

Seit dem Inkrafttreten dieser Änderungen im Frühsommer 2012 wurden total 58 Kurse realisiert (14 im Jahre 2012, 19 im Jahre 2013 und 25 im Jahre 2014), welche von durchschnittlich elf und insgesamt von 628 Frauen besucht wurden. In jeder Kursperiode durchgeführt – also je acht Mal – wurden die Kurse auf Deutsch (130 TN), Englisch (97 TN), Japanisch (85 TN) und Spanisch (83 TN). Je fünf Kurse wurden auf Russisch (30 TN) und auf Thai (54 TN) geführt, je vier auf Arabisch (44 TN) und Portugiesisch (29 TN), je drei auf Chinesisch (37 TN) und Polnisch (27 TN) und je einer auf Albanisch (5 TN) und Französisch (7 TN). Während einige der insgesamt zwölf berücksichtigten Sprachgruppen neu aufgebaut wurden (z.B. Chinesisch und Französisch) und andere nur befristet angeboten wurden (z.B. Polnisch), gelang es bei einigen Sprachgruppen nur teilweise, genügend Teilnehmerinnen zu finden. Einer der Gründe dafür war, dass die höhere Kursfrequenz weniger Raum für die gezielte Werbung liess.

Obwohl die Reduktion der Anzahl Kursmodule dazu führte, dass einige der komplexeren inhaltlichen Themen (Sozialversicherungen, Schulsystem) nur noch stark vereinfachend berücksichtigt werden konnten,

blieb die Zufriedenheit der Kursteilnehmerinnen konstant sehr hoch. Das überarbeitete Konzept hat sich inhaltlich bewährt und wird auch von den durch die Integrationsförderung angestellten und begleiteten Kursleiterinnen mitgetragen. Und es führte strukturell dazu, dass der Anteil der nicht in der Stadt Zürich Wohnenden von gut einem Drittel auf rund 15 Prozent sank. Kritisch anzumerken ist jedoch, dass durch die erhöhte Anzahl Kurse und insbesondere durch die neu eingeführte Rückerstattungsmöglichkeit der Kursbeiträge in Form von Deutschkursgutscheinen der administrative Aufwand stark anstieg und dass deshalb für einige der Abläufe weitere Vereinfachungen in Planung sind.

4.2 Kurzurse

Die ab 2013 neu aufgebauten Kurzurse (KK) wurden in unterschiedlichster Form bis Ende 2014 insgesamt 26 Mal realisiert und von 229 Personen besucht. Durchschnittlich nahmen je neun Frauen und/oder Männer an mindestens drei der üblicherweise vier angebotenen Module teil – total wurden 105 Kursmodule durchgeführt. An den Kurzkursen beteiligt waren insgesamt sieben Sprachgruppen: Albanisch (4 KK, 24 TN), Portugiesisch (1 KK, 5 TN), Somalisch (3 KK, 52 TN), Spanisch (5 KK, 60 TN), Tamilisch (2 KK, 14 TN), Tigrinya (8 KK, 60 TN), Türkisch (3 KK, 24 TN).

Fast alle Kurzurse wurden durch private Trägerschaften organisiert oder zumindest mitgetragen. Beteiligt waren so verschiedene Organisationen wie die AÖZ, der Verein Moissi, der Somalische Kulturverein, das Teléfono de la Esperanza, die islamische Stiftung Diyanet, die Misión Católica de Lengua Española oder der Verein Femia. Die (mehrheitlich notwendige) begleitende Unterstützung durch die Integrationsförderung war unterschiedlich intensiv, insgesamt jedoch relativ aufwändig. Dies insbesondere bei Trägerschaften, die nicht über professionelle Strukturen verfügen und durch ehrenamtlich Tätige getragen werden. Es galt jeweils, in einem – immer wieder neuen – gemeinsamen Prozess die inhaltliche Konzipierung sowie die operative Abwicklung sowohl zu entwickeln als auch umzusetzen. Während sich einige Kurse auf einen oder zwei Schwerpunkte beschränkten (Arbeit und Wohnen, Kinder und Familie etc.), griffen andere in jedem Modul ein anderes Thema auf und gaben so einen Überblick über wichtige Felder der Integration. Die Kurse wurden jeweils von einer Kursleiterin bzw. einem Kursleiter erteilt, wobei teilweise – je nach Modul – ergänzend zusätzliche Personen beigezogen wurden. Alle letztlich realisierten Formen führten zu positiven Rückmeldungen der Teilnehmenden.

Die bewusste Fokussierung auf – in der Regel einkommensschwache – Zielgruppen mit besonderem Bedarf hat sich grundsätzlich bewährt. Sie führte aber auch dazu, dass sowohl die Organisation als auch die Zielgruppenerreichung oft erschwert waren. So mussten verschiedene Kurse mit weniger Teilnehmenden als erhofft realisiert werden, und insgesamt zeigte sich, dass die im Konzept vorgesehene Zielgrösse von durchschnittlich 15 Teilnehmenden zu ambitioniert ist. Auch die Idee, die Kurskosten mit 20 Franken (und Rückerstattungsmöglichkeit) sehr tief zu halten, konnte angesichts des unverhältnismässig hohen Aufwands nicht durchgehend umgesetzt werden – und wo sie umgesetzt wurde, wurden die Deutschkursgutscheine bisher kaum eingelöst. Eine andere Erkenntnis aus den ersten zwei Jahren Kurzkursen ist die, dass sich dieser Angebotstyp tendenziell weniger für Neuzugezogene, dafür aber tendenziell relativ gut für Personen eignet, die schon etwas länger hier leben, die aber die für sie relevanten Informationen aufgrund ungenügender Deutschkenntnisse nicht selbst abholen können.

4.3 Veranstaltungsreihen

In den Jahren 2013 und 2014 wurden insgesamt zwölf Veranstaltungsreihen realisiert. Diese setzten sich (mit zwei Ausnahmen) jeweils aus vier bis fünf Einzelveranstaltungen zusammen. Die total 49 Veranstaltungen wurden von 1971 Personen besucht. Während sich sechs der Reihen (4 auf Spanisch mit insgesamt 908 Teilnehmenden und 2 auf Portugiesisch mit insgesamt 194 Teilnehmenden) in erster Linie an Neuzugezogene richteten, zielten die anderen sechs (2 auf Albanisch mit insgesamt 323 Teilnehmenden,

1 auf Arabisch mit insgesamt 40 Teilnehmenden, 1 auf Türkisch mit insgesamt 126 Teilnehmenden sowie 2 sich an binationale Paare richtende «mehrsprachige» – Deutsch mit Flüsterübersetzungen auf Englisch und Spanisch – mit insgesamt 380 Teilnehmenden) auf bereits länger in der Stadt Zürich Wohnende.

Die Inhalte der einzelnen Reihen und Veranstaltungen wurden jeweils spezifisch festgelegt, bezogen sich aber insbesondere auf die in der Stadt Zürich vorhandenen Angebote sowie auf die Themenbereiche Arbeit, Schule, Wohnen und Sozialversicherungen. Dazu wurden oft Vertretungen der entsprechenden Regelstrukturen bzw. der zuständigen Institutionen eingeladen. Praktisch alle Veranstaltungen verliefen erfolgreich und führten zu positiven Rückmeldungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Während vier Veranstaltungsreihen direkt von der Integrationsförderung konzipiert und realisiert wurden, waren an den anderen private Trägerschaften wie die Misión Católica, der Verein Parandalo, die Stiftung Diyanet oder die IG Binational aktiv an Planung, Marketing und Durchführung beteiligt. Diese Zusammenarbeiten erfolgten je nach Situation unterschiedlich, bewährten sich jedoch in fast allen Fällen.

Das grosse Potenzial der Veranstaltungsreihen liegt im guten Zugang für die Teilnehmenden. Es fallen keine Kosten an, es braucht keine Anmeldung und es besteht keine Verpflichtung zur Teilnahme an weiteren Veranstaltungen. Dies vereinfacht auch die Administration, führt im Gegenzug jedoch dazu, dass die Anzahl der Teilnehmenden im Vorfeld nur schwer (bzw. nicht richtig) abgeschätzt werden kann, was beispielsweise Konsequenzen auf die Suche und Einrichtung der Veranstaltungsräume hat.

4.4 Einzelveranstaltungen

In den Jahren 2013 und 2014 wurden 24 Einzelveranstaltungen mit insgesamt 1516 Teilnehmerinnen und Teilnehmern durchgeführt. Bei 16 dieser Veranstaltungen handelt es sich um die von der Integrationsförderung sowohl für Deutsch- als auch für Englischsprachige je 4 Mal jährlich realisierten Informationsabende, die von 561 bzw. 410 Personen besucht wurden. Zu diesen eingeladen werden jeweils Neuzuziehende mit deutscher oder österreichischer Staatszugehörigkeit bzw. Personen, die Bürger eines Landes mit englischer Amtssprache sind oder eines Landes, bei dem «vermutet» wird, dass viele Neuzuziehende über sehr gute Englischkenntnisse verfügen (Skandinavien, Ostasien). Diese Veranstaltungen sind auf die jeweiligen Zielgruppen hin konzipiert, werden von (geschätzten) 8 bzw. 14 % der Angeschriebenen besucht und führen regelmässig zu sehr positiven Rückmeldungen.

5 Veranstaltungen zielten auf den Informationsbedarf der älter gewordenen bzw. über 60-jährigen ausländischen Bevölkerung. Sie wurden in Zusammenarbeit zwischen der Pro Senectute, der Fachstelle Wohnen im Alter, dem Schweizerischen Roten Kreuz und der Integrationsförderung konzipiert und in drei Sprachen durchgeführt: drei Mal – in unterschiedlichen Quartieren – auf Italienisch (316 Teilnehmende) und je einmal auf Spanisch (78 Teilnehmende) und auf Bosnisch/Kroatisch/Serbisch (90 Teilnehmende). Das gemeinsame Vorgehen der verschiedenen Institutionen hat sich in der Praxis bewährt und machte einen Teil des Erfolgs aus.

Die drei übrigen Einzelveranstaltungen nahmen unterschiedlichste Anliegen auf. Die albanischsprachige Veranstaltung des Vereins A. Moissi (10 Teilnehmende) richtete sich an Eltern von Jugendlichen; bei der von der AÖZ in Zusammenarbeit mit der Fachstelle für Gleichstellung und der Caritas durchgeführte Veranstaltung auf Tigrinya (42 Teilnehmende) ging es um weibliche Genitalbeschneidung; und am Informationstreffen der Integrationsförderung mit französischsprachigen Schlüsselpersonen aus afrikanischen Ländern (9 Teilnehmende) wurden verschiedenste Integrationsthemen aufgegriffen.

Generell zeigt sich, dass Einzelveranstaltungen sich einerseits gut dazu eignen, für einzelne Sprachgruppen wiederholt oder mehrfach durchgeführte Informationsveranstaltungen zu realisieren und andererseits situativ auf einen sich ergebenden Bedarf zu reagieren – dies insbesondere dann, wenn sich ein erkannter Bedarf nicht zweckmässig in eine Veranstaltungsreihe einbetten lässt.

4.5 Spezielle Angebote

Die im Konzept Erstinformation vorgesehene Möglichkeit, die vier Produktgruppen Integrationskurse, Kurse, Veranstaltungsreihen und Einzelveranstaltungen bei gegebenem Bedarf mit speziellen Angeboten zu ergänzen, wurde in den Jahren 2013 und 2014 erst in einem geringen Ausmass genutzt. Dies einerseits deshalb, da die zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen in erster Linie in den Aufbau der neuen Produktgruppen investiert wurden. Und andererseits deshalb, weil die verbesserte Nutzung der Schnittstellen zu den Lebenswelten der ausländischen Bevölkerung (Arbeit, Gesundheitsversorgung, frühe Förderung etc.) in der Informationsarbeit priorisierte Themen des tripartit konzipierten nationalen Integrationsdialogs wurden. Die Stadt Zürich wirkte dabei aktiv mit.

Das einzige grössere – und quantitativ in diesem Zwischenbericht erfasste – spezielle Angebot war der durch die AOZ realisierte «Infopoint». Dieser war ein Informationstand im Einkaufszentrum Neumarkt in Oerlikon, welcher während je einer Woche im August 2013 (230 Besuchende) bzw. im Januar 2014 (356 Besuchende) betrieben wurde. Ein mehrsprachiges Team von Beraterinnen und Beratern informierte – im Sinne eines befristeten «Welcome Desks» vor Ort – interessierte Personen über die für die Integration relevanten Angebote der Stadt Zürich. Die häufigsten Fragen bezogen sich auf Deutschkurse und Möglichkeiten der Freizeitgestaltung. Dabei gelang es, auch Leute anzusprechen, die anderweitig durch die bestehende Informationsarbeit kaum erreicht werden können.

Zur Vorbereitung allfälliger Folgeaktivitäten wurden zudem zwei Studien mitfinanziert. Die eine wurde bereits 2012 durch die IG Binational abgeschlossen und diente unter anderem dazu, die Veranstaltungsreihen zur Zielgruppe der binationalen Paare zu konzipieren und dabei auch den bereits hier lebenden Partner bzw. die bereits hier lebende Partnerin einzubeziehen. Die andere wurde von der AOZ realisiert und beschreibt den Integrationsbedarf der Somalierinnen und Somalier in Zürich.

Durch die Integrationsförderung der Stadt Zürich selbst wurden verschiedene – noch nicht ganz abgeschlossene – Analysen realisiert, die unter anderem auf bessere Daten zum Thema Familiennachzug (Personen, die so nach Zürich ziehen, könnten eine relevante Zielgruppe der Informationsarbeit sein) oder auf mehr Wissen zum Thema Zweitmigration (damit gemeint ist beispielsweise das Faktum, dass viele neu nach Zürich ziehende Spanierinnen und Spanier in Lateinamerika geboren und aufgewachsen sind) zielen. Zudem wurden die Daten und Prognosen der 2011 publizierte Bedarfsanalyse aktualisiert.

In diesem Zwischenbericht quantitativ nicht berücksichtigt sind zwei Veranstaltungen, die von der Integrationsförderung im Rahmen der Erstinformationsarbeit begleitet bzw. unterstützt wurden. Einerseits zwei durch die Griechische Gemeinde 2013 aus Eigeninitiative realisierte Informationsabende für Neuzugezogene aus Griechenland (40 Teilnehmerinnen und Teilnehmer). Und andererseits ein durch verschiedene Trägerschaften im Kreis 4 durchgeführter (mehrsprachiger) Quartier-Willkommensapéro (40 Teilnehmerinnen und Teilnehmer, wovon etwa 15 direkt aus dem Ausland Zugezogene).

5. Auswertung der Angebote nach Sprachgruppe

5.1 Einleitung

Die im Vorfeld der Erarbeitung des Konzepts Erstinformation erstellte Bedarfsanalyse unterschied zwischen 15 Sprachgruppen, die insgesamt rund 90 % der ausländischen Bevölkerung Zürichs abdecken. Auf dieser Grundlage wurden die meisten der im Rahmen des Pilotprojekts «Ergänzende Informationsprodukte» realisierten Angebote geplant, wobei einerseits die grossen Sprachgruppen und andererseits diejenigen Sprachgruppen mit erhöhtem Bedarf priorisiert wurden. Dies spiegelt sich in den Auswertungen, auch wenn es nicht bei allen Sprachgruppen gelang, entsprechende Angebote zu realisieren. Zudem zeigte es sich, dass dieser (einzelnen Ländern bestimmte Sprachen zuordnende) Ansatz sowohl Grenzen als auch Lücken aufweist. So können beispielsweise Zielgruppen wie binationale Paare oder Menschen mit einer Minderheitssprache wie Kurdisch oder Romanes nur bedingt oder gar nicht «erfasst» werden.

Die folgenden Unterkapitel bieten vorerst einen quantitativen Überblick (5.2) und danach einen kurzen Kommentar (5.3) zu den in den einzelnen Sprachgruppen realisierten Angeboten. Abgeschlossen wird das Kapitel mit einem Ausblick auf das dritte Projektjahr 2015 (5.4).

5.2 Quantitative Übersicht

Die folgende Tabelle erfasst neben den in der Bedarfsanalyse berücksichtigten Sprachgruppen zusätzlich Polnisch, Tigrinya und «Mehrsprachig». Zudem wird unterschieden zwischen Angeboten, die für Zugezogene aus deutschsprachigen Ländern bzw. für bereits gute Deutsch sprechende Fremdsprachige (DAZ: Deutsch als Zweitsprache) realisiert wurden.

	2013									2014								
	IK		KK		VR		EV		Total	IK		KK		VR		EV		Total
	Anz.	TN	Anz.	TN	Anz.	TN	Anz.	TN	TN	Anz.	TN	Anz.	TN	Anz.	TN	Anz.	TN	TN
Albanisch			2	13	1	178			191	1	5	2	11	1	145	1	10	171
Arabisch	1	9			1	40			49	3	35							35
Bos./Kro./Ser.									0							1	90	90
Chinesisch									0	3	37							37
Deutsch							4	307	307							4	254	254
DaZ	3	58							58	3	44							44
Englisch	3	44					4	217	261	3	27					4	193	220
Französisch									0	1	7					1	9	16
Japanisch	3	28							28	3	33							33
Italienisch							1	60	60							2	256	256
Polnisch	1	10							10									0
Portugiesisch	2	14			1	143			157	1	8	1	5	1	51			64
Russisch	1	4							4	2	11							11
Somali									0			3	52					52
Spanisch	3	30	2	26	2	541	1	78	675	3	25	3	24	2	367			416
Tamilisch			2	14					14									0
Thailändisch	2	19							19	2	24							24
Tigrinya			4	31			1	42	73			4	29					29
Türkisch			2	17	1	126			143			1	7					7
Mehrsprachig					1	198			198					1	182			182
Total	19	216	12	101	7	1226	11	704	2247	25	256	14	128	5	745	13	812	1941

Ohne Berücksichtigung der speziellen Angebote nahmen während der beiden ersten Pilotjahre 4188 Personen an einem sprachgruppenbezogenen Kurs bzw. einer entsprechenden Veranstaltung teil. Die mit über einem Viertel mit Abstand grösste Gruppe bildeten dabei die Spanischsprachigen (1091 TN), bei denen insbesondere die realisierten Veranstaltungsreihen ausserordentlich gut besucht wurden. Auch sehr gut erreicht wurden die Deutsch- (561 TN) bzw. die Englischsprachigen (481 TN), obwohl sich das Angebot für diese Zielgruppen bewusst auf spezifische Informationsveranstaltungen für Neuzugezogene beschränkte. Sehr gut besucht wurden zudem die Veranstaltungsreihen für die Albanischsprachigen (total 362 TN) und die Zielgruppe der Binationalen Paare (380 TN) sowie die spezifisch auf ältere Personen ausgerichteten Informationsveranstaltungen für die Italienischsprachigen (316 TN).

Über 100 Personen erreichten zudem die Angebote für die Portugiesischsprachigen (221 TN), die Türkischsprachigen (150 TN), die Tigrinyasprachigen (102 TN) und die auf Deutsch geführten Integrationskurse für Fremdsprachige (102 TN). Für die übrigen Sprachgruppen wurden meist nur vereinzelte bzw. ausgewählte Angebote realisiert. Es gab solche für BKS-Sprachige (90 TN), Arabischsprachige (84 TN), Japanischsprachige (61 TN), Somalisprachige (52 TN), Thaisprachige (43 TN), Chinesischsprachige (37 TN), Französischsprachige (16 TN), Russischsprachige (15 TN), Tamilischsprachige (14 TN) und Polnischsprachige (10TN).

5.3 Die einzelnen Sprachgruppen

Albanisch

Da der Informationsbedarf der albanischsprachigen Bevölkerung in erster Linie bereits länger hier wohnende Personen betrifft, wurden die Angebote gemeinsam mit ausgewählten Schlüsselpersonen geplant und konzipiert. Während sich dabei relativ schnell mögliche Inhalte ergaben, gestaltete sich die Wahl und Begleitung geeigneter Partnerorganisationen als relativ aufwändig. Die letztlich von den Vereinen A. Moissi bzw. Parandalo realisierten Kurzurse (Kinder und Erziehung), Veranstaltungsreihen (Prävention von Sucht, Gewalt und Kriminalität) und Einzelveranstaltung (Jugendliche) verliefen erfolgreich und führten zu guten Rückmeldungen. Noch nicht realisiert wurden die angedachten spezifische Angebote für – im Familiennachzug – Neuzugezogene sowie die Zusammenarbeit mit anderen Vereinen und mit Moscheen.

Arabisch

2013 wurde durch die Integrationsförderung eine kurze Veranstaltungsreihe realisiert, die sich an zwei relativ gut besuchten Vormittagen an Mütter von älteren Kindern und Jugendlichen richtete. Dabei wurden die Informationen der deutschsprachigen Fachreferentinnen und -referenten übersetzt. Zudem konnte der Integrationskurs «In Zürich leben» insgesamt vier Mal durchgeführt werden, dies (als Besonderheit) mit zwei sich abwechselnden Kursleiterinnen, die je eine andere Zielgruppe ansprechen.

BKS: Bosnisch Kroatisch Serbisch (Montenegrinisch)

Aufgrund des zahlenmässig geringen Neuzuzugs von Personen aus BKS-Herkunftsgebieten wurden vorerst keine Informationsangebote für diese Sprachgruppe konzipiert. Da aber ein Teil dieser Bevölkerung bereits älter ist, wurde durch die Integrationsförderung 2014 in Zusammenarbeit mit externen Partnerorganisationen eine von 90 Personen besuchte und spezifisch für SeniorInnen konzipierte Einzelveranstaltung realisiert. Dabei konnte inhaltlich und organisatorisch auf das entsprechende Angebot für die Italienischsprachigen zurückgegriffen werden.

Chinesisch (Mandarin)

Die aus China zuziehende Bevölkerung ist in ihrer Tendenz entweder sehr gut qualifiziert (und über auf Englisch gehaltene Informationen erreichbar) oder dann im Gastrobereich tätig (und hat dadurch aufgrund der Arbeitszeiten nur sehr schlechten Zugang zu Informationsangeboten). Zudem ist sie überdurchschnitt-

lich mobil und in ihrem Aufenthalt in der Stadt Zürich zeitlich oft begrenzt. Deshalb bildet sie keine prioritäre Zielgruppe. Aufgrund von verschiedenen Hinweisen durch Schlüsselpersonen wurde jedoch ab 2014 der Integrationskurs «In Zürich leben» auch auf Mandarin angeboten – und kam alle drei Male zustande.

Deutsch

Die Personen mit deutscher oder österreichischer Staatszugehörigkeit bilden sowohl beim Bestand als auch bei den Neuzuziehenden die mit Abstand grösste Gruppe der ausländischen Bevölkerung. Aufgrund ihrer Sprachkenntnisse haben sie problemlosen Zugang zu allen in Zürich zur Verfügung gestellten Informationen. Ihr zusätzlicher Bedarf ergibt sich insbesondere dadurch, dass gerade in Situationen relativer Nähe die kleineren Unterschiede überdurchschnittlich bedeutsam sein können. Deshalb lädt die Integrationsförderung die Neuzuziehenden aus den deutschsprachigen Nachbarländern vier Mal pro Jahr zu einem spezifisch konzipierten Informationsabend ein, bei welchem unter anderem auf die spezielle Sprachsituation sowie auf die Möglichkeiten des zivilen Engagements eingegangen wird. Durchschnittlich 8 % der (schriftlich) Eingeladenen nehmen dieses zu vielen guten Rückmeldungen führende Angebot wahr.

Deutsch als Zweitsprache

Die Integrationskurse für Frauen «In Zürich leben» werden seit ihrer Lancierung vor über 20 Jahren auch auf Deutsch angeboten. Deren Zielgruppe sind ausschliesslich fremdsprachige Frauen, die über gute bis sehr gute Deutschkenntnisse verfügen – Frauen deutscher Muttersprache haben keinen Zugang. Die sich ergebenden Kursgruppen umfassen jeweils zwischen 15 und 20 Frauen unterschiedlichster Herkunft.

Englisch

Die in der Bedarfsanalyse zum Informationsbedarf der ausländischen Bevölkerung künstlich gefasste Sprachgruppe der Englischsprachigen umfasst sowohl Personen mit Staatszugehörigkeit zu einem Land mit englischer Amtssprache (England, USA, Kenia etc.) als auch Personen aus Staaten, bei denen angenommen wird, dass ein sehr hoher Anteil der Zuziehenden über gute Englischkenntnisse verfügt (Skandinavische Länder, Niederlande, etc.). Sie bilden die zweitgrösste Sprachgruppe in der Stadt Zürich und verfügen generell über tendenziell gute Zugänge zu den für sie relevanten Informationen. Analog zur deutschsprachigen ausländischen Bevölkerung fokussiert die von der Integrationsförderung direkt wahrgenommene Informationsarbeit deshalb auf vier Mal jährlich angebotene und spezifisch konzipierte Informationsabende. Gemessen an den schriftlichen Einladungen beläuft sich die «Rücklaufquote» auf hohe 14 %, wobei anzumerken ist, dass viele Teilnehmende auch über den Welcome Desk oder andere Wege auf dieses Angebot aufmerksam gemacht werden. Bezüglich der englischsprachigen Integrationskurse «In Zürich leben» ist anzufügen, dass auch diese Kursgruppen in der Regel sehr international sind und vor allem von Frauen besucht werden, die nicht englischer Muttersprache sind.

Französisch

Da Französisch eine Landessprache ist, haben französischsprachige Neuzuziehende einen tendenziell guten Zugang zu Informationen. Es bestehen jedoch klar erkennbare Lücken, insbesondere im Hinblick auf die oft im Rahmen der Familienzusammenführung aus afrikanischen Ländern nach Zürich Kommenden. Im Laufe des Jahres 2014 wurde ein erster Integrationskurs «In Zürich leben» auf Französisch durchgeführt und es wurden – gemeinsam mit verschiedenen Schlüsselpersonen – mögliche Angebote für diese Zielgruppen angedacht. Dabei zeigte sich, dass die strukturelle Umsetzung aufwändig werden könnte. Zudem wird geprüft, ob auch Informationsabende für europäische Französischsprachige zielführend wären.

Italienisch

Die grosse Mehrheit der italienischsprachigen Bevölkerung Zürich hat ausreichend guten Zugang zu den für sie relevanten Informationen. Die wichtige Ausnahme dazu bilden Fragen, die sich für SeniorInnen und Betagte ergeben. Deshalb wurden durch die Integrationsförderung in Zusammenarbeit mit verschiedenen externen Organisationen (vgl. auch 4.4) Informationsnachmittage für über 60-jährige Italienischsprachige konzipiert und bisher – mit gutem Erfolg – in drei ausgewählten Stadtkreisen durchgeführt. Eine noch nicht

abschliessend geklärte Frage stellt sich bezüglich des Informationsbedarfs der neu aus Italien zuziehenden Bevölkerung, die beruflich sowohl sehr gut als auch nur gering qualifizierte Personen umfasst.

Japanisch

Da Japanerinnen und Japaner oft durch ihre Arbeitskontakte über ausreichenden Zugang zu den für sie relevanten Informationen verfügen, werden für sie an sich keine muttersprachlichen Informationsveranstaltungen angeboten. Da der seit vielen Jahren bestehende japanische Integrationskurs «In Zürich leben» jedoch (praktisch ohne Marketingaufwand) regelmässig zustande kommt, wird er weitergeführt.

Polnisch

Aufgrund ihrer tendenziell geringen Zahl und ihren anderen Zugangsmöglichkeiten zu Informationen bilden aus Polen stammende Ausländerinnen und Ausländer keine zentrale Zielgruppe der städtischen Informationsarbeit. Es wurde jedoch 2012 ein Integrationskurs «In Zürich leben» auf Polnisch aufgebaut, welcher bis zum längeren Mutterschaftsurlaub der Kursleiterin mit gutem Erfolg drei Mal durchgeführt wurde (davon 2x 2012 und 1x 2013).

Portugiesisch

Die portugiesischsprachige Bevölkerung in der Stadt Zürich umfasst insbesondere Personen aus Portugal und aus Brasilien und bildet eine der anzahlmässig bedeutsamen Sprachgruppen. Auch wird der gegebene Informationsbedarf als tendenziell hoch eingeschätzt. Deshalb wurden durch die Integrationsförderung – oft in Zusammenarbeit mit Vereinen und gegebener Strukturen – verschiedenste ergänzende Informationsangebote angedacht und zumindest teilweise durchgeführt, so unter anderem pro Jahr eine Veranstaltungsreihe für Neuzugezogene sowie ein in der Pestalozzibibliothek Hardau angebotener Kurskurs. All diese Angebote verliefen bezüglich ihrer inhaltlichen Ausgestaltung erfolgreich, bezüglich der trotz grösserer Werbeanstrengungen eher geringen Teilnehmerzahlen aber auch weniger zufriedenstellend. Es gelang noch nicht in einer ausreichenden Masse, die portugiesischsprachige Zielgruppe zu erreichen und ihr in einem von viel Arbeit und Heimatbezug geprägten Alltag ergänzende Informationen zu vermitteln.

Russisch

Die in die Stadt Zürich kommenden Russischsprachigen, zu denen «statistisch» auch Personen aus der Ukraine gezählt werden, finden über bestehende Netzwerke oder ihre (meist männlichen) Ehepartner oft eigenständig und relativ schnell Zugang zu den für sie relevanten Informationen. Im Rahmen des Pilots wurden deshalb ausserhalb der Integrationskurse «In Zürich leben» (welcher mit jeweils relativ wenig Teilnehmerinnen 2013 und 2014 drei Mal zustande kam) keine weiteren Produkte angeboten.

Somali

Die Somali sprechende Bevölkerung der Stadt Zürich ist praktisch durchwegs via das Asyl- und Flüchtlingsrecht in die Schweiz gekommen. Sie hat eine besondere, aber keineswegs einheitliche «Geschichte» und ist insbesondere bezüglich Arbeit und finanzieller Selbständigkeit tendenziell erst ungenügend integriert. Dies zeigt auch die im Rahmen des Pilotprojekts mitfinanzierte und von der AOZ realisierte vertiefende Analyse. Da generell die Informations- und Integrationsarbeit für diese Zielgruppe (im Rahmen der Flüchtlingspauschalen) über den Kanton läuft und finanziert wird – Ende 2014 wird dazu eine ab 2016 geltende neue Strategie vorgestellt – wurde sie bei der Konzipierung der ergänzenden Informationsprodukte nicht priorisiert. Es wurde jedoch eine sich bietende Gelegenheit genutzt, ein bestehendes Kursangebot in die Stadt zu transferieren und 2014 drei Mal erfolgreich durchzuführen.

Spanisch

Die Ausländerinnen und Ausländer spanischer Muttersprache in der Stadt Zürich bilden eine der grossen Sprachgruppen. Sie nimmt in ihrer Grösse zu, und dies insbesondere durch Zuzüge aus Spanien, wobei zu beachten ist, dass fast 30 % der aus Spanien zuziehenden SpanierInnen nicht in Spanien geboren sind, sondern meist in der Dominikanischen Republik oder einem lateinamerikanischen Land: es handelt sich

dabei zumindest teilweise um eine Art Sekundärmigration nach einer erfolgten Einbürgerung. Generell ist die spanischsprachige Bevölkerung in Zürich sehr heterogen: es gibt ehemalige Gastarbeitende und deren Kinder und Enkel, es gibt gut ausgebildete Neuzuziehende, es gibt Familienzusammenführungen im Rahmen binationaler Eheschliessungen und es gibt auch viele Personen mit prekären oder gar unregelmässigen (und statistisch nicht erfassten) Aufenthaltsregelungen. Bereits zu Beginn des Pilotprojekts wurden durch die Integrationsförderung gemeinsam mit externen Institutionen – insbesondere der Misión Católica und dem Teléfono de la Esperanza – verschiedenste ergänzende Informationsangebote für die Spanischsprachigen geplant und in den Jahren 2013 und 2014 durchgeführt. Dies bezüglich der Anzahl Teilnehmenden teilweise mit ausserordentlich gutem und teils mit eher geringem Erfolg. Konkret wurden in beiden Jahren je zwei Veranstaltungsreihen (die verschiedene Themen abdeckten) realisiert und je zwei Kurzurse durchgeführt (je einer zu Erziehungsfragen und einer zu binationalen Partnerschaften). Dabei waren teilweise die Integrationsförderung und mehrheitlich externe Trägerschaften federführend. Ergänzend dazu kamen die Integrationskurse «In Zürich leben», ein Kurs für Neuzugezogene sowie eine spezielle Veranstaltung für Seniorinnen und Senioren.

Tamilisch

Ein relativ hoher Anteil der Bevölkerung tamilischer Muttersprache lebt seit einigen Jahren in der Stadt Zürich und/oder ist in der Zwischenzeit eingebürgert. Und während viele Zugehörige dieser Sprachgruppe als relativ gut integriert betrachtet werden können, haben andere Schwierigkeiten und nach wie vor einen besonderen Informationsbedarf. Allerdings ist diese Teilzielgruppe nur schwer erreichbar, auch via Schlüsselpersonen und vorhandene Strukturen. Im Rahmen des Pilotprojekts wurden durch die Integrationsförderung verschiedene Varianten geprüft, letztlich durchgeführt wurden bisher jedoch erst zwei Kurzurse für Mütter zu Erziehungsfragen, die der Verein Femia 2013 realisierte. Dies mit inhaltlichem Erfolg, aber trotz Parallelführung zum HSK-Unterricht mit einem von den beteiligten Personen als zu wenig gut erachteten Verhältnis zwischen (Marketing-) Aufwand und (Teilnahme-) Erfolg. Eine andere in Betracht gezogene Möglichkeit der Informationsarbeit musste vorerst auf 2015 verschoben werden.

Thailändisch

Auf Thai werden ausserhalb der Integrationskurse «In Zürich leben» keine anderen Informationsprodukte angeboten. Die Kurse konnten sowohl 2013 als auch 2014 je zwei Mal durchgeführt werden, wovon einmal auf Anregung eines privaten Vereins ausserhalb der üblichen Strukturen samstags im GZ Buchegg.

Tigrinya

Die tigrinyasprechenden Personen aus Eritrea wurden in der Bedarfsanalyse 2011 nicht berücksichtigt, da sie praktisch durchgehend über das Asyl- und Flüchtlingsrecht in die Schweiz kamen und die Integrations- und Informationsarbeit über dessen Strukturen geregelt ist. Aufgrund des grossen gegebenen Bedarfs wurde jedoch im Rahmen des Pilots die AOZ damit beauftragt, 2013 und 2014 je zwei Kurzurse zu den Themen «Wohnen und Arbeiten» bzw. «Schule und Kinder» durchzuführen. Diese Angebote wurden gut besucht und waren erfolgreich, aber es gab auch einige Kursabbrüche und insbesondere zu den Themen Wohnen und Arbeit (in der Situation bedingte) Frustrationen. Da fast alle Teilnehmenden Sozialhilfe bezogen, wurde auf das konzeptuell vorgesehene Kursgeld verzichtet. Ergänzend zu den Kurzkursen wurde in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen zudem eine Einzelveranstaltung in eritreischer Sprache zum Thema «weibliche Genitalbeschneidung» durchgeführt.

Türkisch

Obwohl die türkischsprachige Bevölkerung in der Stadt Zürich sehr heterogen ist, beschränkten sich die während des Pilots realisierten Informationsangebote auf solche, die durch die Integrationsförderung gemeinsam mit der Türkisch Islamischen Stiftung Diyanet konzipiert und von dieser weitgehend eigenständig

und unter Einbezug verschiedener Moscheen mit gutem Erfolg durchgeführt wurden. Realisiert wurden bisher drei Kurzurse für Frauen sowie eine grössere Veranstaltungsreihe, eine zweite musste aus organisatorischen Gründen auf 2015 verschoben werden.

Mehrsprachige und andere Angebote

Statistisch in der Tabelle auf Seite 10 erfasst sind einzig die zwei Veranstaltungsreihen für (einheimische oder zugezogene) Personen in binationaler Partnerschaft, die durch die Integrationsförderung gemeinsam mit der IG Binational mit gutem Erfolg durchgeführt wurden. Sie wurden auf Deutsch mit Flüsterübersetzungen auf Englisch und auf Spanisch realisiert. In der Tabelle nicht erfasst sind der temporäre Infopoint im Einkaufszentrum Neumarkt sowie die von der Griechischen Gemeinde durchgeführten Informationsveranstaltungen auf Griechisch und der Willkommensapéro im Kreis 4 (vgl. 4.5). Ergänzend anzumerken ist, dass zu möglichen Informationsangeboten in verschiedenen weiteren Sprachen Vorabklärungen stattfanden, aus denen aber bisher keine konkreten Produkte resultierten.

5.4 Ausblick auf die Planung für 2015

Das dritte und letzte Pilotjahr wird analog zu den beiden ersten Jahren konzipiert. Die sich bewährenden «Grundangebote» werden mit kleineren Anpassungen weitergeführt und durch weitere Angebote ergänzt. Dabei gilt es unter anderem zu prüfen, ob das «Rekrutierungspotenzial» der externen Partner und Trägerschaften noch weiter vorhanden oder bereits ausgeschöpft ist, ob durch inhaltliche, räumliche oder zeitliche Änderungen die Zielgruppen noch besser erreicht werden können, ob die parallel zu diesem Zwischenbericht erstellte Analyse der Zu- und Wegzugsstatistiken zu berücksichtigende Erkenntnisse bringt und ob im Hinblick auf einige Sprachgruppen bisher noch nicht oder erst ungenügend berücksichtigte Informationswege gefunden werden müssen.

Bereits eingeleitet sind verschiedene Vorarbeiten zur Zusammenarbeit mit neuen Trägerschaften zu den portugiesischen und den tamilischen Sprachgruppen und zur Realisierung von neuen Angeboten auf Bengali, Polnisch und für Personen aus dem französischsprachigen Afrika. Dabei wird das Zustandekommen einer guten Kooperation bzw. (oft befristeten) Partnerschaft mit externen Vereinen, staatlichen Stellen oder Institutionen der Arbeitswelt einer der zentralen Erfolgsfaktoren sein.

Konzeptuell gilt es zudem, den nur bedingt sprachgruppenbezogenen Informationsbedarf vertiefter als bisher zu prüfen und in entsprechenden Angebote umzusetzen. Die Zielgruppe «Familiennachzug» (aus Drittstaaten) ist dazu ein Beispiel. Sie kann generell als «prioritär» erachtet werden, ist ausländerrechtlich fassbar und erfordert evtl. ergänzende Vorgehensweisen.

6. Kosten

Die Kosten für die Realisierung des dreieinhalbjährigen Pilotprojekts «ergänzende Informationsprodukte» wurden auf 450'000 Franken pro Jahr geschätzt, wobei sich davon 150'000 Franken auf Ausgaben für die (seit mehreren Jahren bestehenden) Integrationskurse «In Zürich leben» beziehen, welche im Rahmen des bestehenden Budgets der Integrationsförderung bzw. von Stadtentwicklung Zürich finanziert werden. Der zusätzlich nötige Finanzbedarf pro Jahr von 300'000 Franken wurde bei Stadtentwicklung Zürich folgendermassen budgetiert: 140'000 Franken für 1,0 zusätzliche Stellenwerte, 35'000 Franken für zusätzliche Kosten in den Konten Druck, Adressen, Versände, 30'000 Franken für zusätzliche Kosten in den Konten Räume und Infrastruktur sowie 95'000 Franken für Auftragsvergaben an Dritte. Inkl. der vorgesehenen Kosten von 100'000 Franken für die Startphase 2012 wurden insgesamt (ergänzende) Projektkosten von rund einer Million Franken genehmigt: vgl. STRB 229 und GR 2007/138.

Diese Vorgaben können eingehalten werden. Und dies nicht nur, da aufgrund des verzögerten Projektstarts (vgl. 3.1) 2012 noch keine zusätzlichen Kosten anfielen. 2013 und 2014 verursachte die Umsetzung des Pilots jeweils Jahreskosten in der Höhe von ca. 280'000 Franken.

Gut die Hälfte davon betrafen Personalkosten, wozu anzumerken ist, dass die bewilligte Stelle in die Gesamtaufgaben der Integrationsförderung integriert wurde und im Gegenzug die Integrationsförderung bei Bedarf personelle Ressourcen zur Realisierung der neuen Informationsprodukte zur Verfügung stellte. Bisher nur je etwa zu zwei Dritteln (pro Jahr knapp 20'000 Franken) beansprucht wurden die Budgets für Druckkosten, Adressen und Versände bzw. für die Raumkosten. Letztere fielen für die «neuen» Produkte effektiv noch tiefer aus, was aber durch erhöhte Kosten bei den Integrationskursen «In Zürich leben» korrigiert wurde. Ziemlich genau im Rahmen des vorgesehenen Budgets fielen in den ersten beiden Projektjahren die Kosten für die Aufträge an Dritte an. Damit wurden insbesondere private Trägerschaften für die Kosten der von ihnen realisierten Informationsangebote entschädigt. Sie mussten dazu sowohl ein Budget bzw. eine Offerte einreichen als auch eine Schlussabrechnung vorlegen. In diesen Beiträgen waren neben Honoraren, Arbeitsaufwand, etc. oft auch Kosten für Räume und Marketing enthalten, welche bei einer direkten Realisierung durch die Integrationsförderung in anderen Konten abgerechnet würden.

Die Aufteilung der Budgets und Abrechnungen in die einzelnen Konten des städtischen Rechnungswesens erwies sich generell als nur bedingt plan- und steuerbar. Deshalb werden die angefallenen Kosten hier nur summarisch aufgeführt. Anzumerken ist, dass die neu eingeführte Rückerstattung der Kursgelder in Form von Deutschkursgutscheinen zwar letztlich kostenneutral ist, aber in unterschiedlichen Konten verschiedene Buchungen bedingt. Sie ist administrativ relativ aufwändig.

7. Erkenntnisse und Schlussfolgerungen

7.1 Fazit

Zusammenfassend lassen sich aus der zwischen Mitte 2012 und Ende 2014 realisierten Umsetzung des Pilotprojekts «Ergänzende Informationsprodukte» folgende Erfahrungen und Erkenntnisse festhalten:

Das Konzept Erstinformation erreicht seine Zielsetzungen

Das sowohl flächendeckende Basisangebote als auch ergänzende sprachgruppenspezifische Kurse und Veranstaltungen umfassende städtische Konzept Erstinformation (STRB 229/2012) ist zweckmässig und erreicht die damit verbundenen Zielsetzungen. Es ermöglicht eine für die Stadt Zürich zweckmässige Umsetzung der gesetzlich vorgesehenen «angemessenen Information der Ausländerinnen und Ausländer» (AUG Art. 56) und es führt – mit verhältnismässig geringem Aufwand – zu einer zielorientierten Umsetzung des durch den Gemeinderat im Juni 2010 überwiesenen Informationsauftrags (Motion GR 2007/138).

Es ergeben sich Synergieeffekte, von denen alle Beteiligten profitieren

Wie konzeptuell vorgesehen, ergaben sich bei der Umsetzung des Pilotprojekts «Ergänzende Informationsprodukte» verschiedene Synergieeffekte mit den Basisangeboten. Dies sowohl inhaltlich und organisatorisch als auch im Hinblick auf die gegenseitige Zuführung von informationsuchenden Ausländerinnen und Ausländern. Durch die Zusammenarbeit verschiedenster Akteure aus Verwaltung und Zivilgesellschaft gelang es zudem, das für die Informationsarbeit relevante Wissen auch institutionell stärker als bisher zu verankern und zu vernetzen. Davon profitieren die Beteiligten auch in ihrer je eigenen Arbeit.

Die quantitativen Zielsetzungen des Pilots wurden mehrheitlich übertroffen

Die dem Pilotprojekt zu Grunde liegenden Plangrössen bezüglich der Anzahl zu realisierender Angebote und der zu erreichenden Personen wurden in den einzelnen Informationsprodukten unterschiedlich gut erreicht, insgesamt aber deutlich bzw. um etwa 30% übertroffen. Diese Ergebnisse sollten jedoch nicht überbewertet werden. Denn einerseits zeigte es sich, dass in den Kursangeboten die Plangrösse von 12 – 15 Teilnehmenden pro Kurs zu hoch angesetzt wurde. Und andererseits hatten einige Veranstaltungen wohl

auch aufgrund des Nachholbedarfs (bzw. der erstmaligen Zusammenarbeit mit gut verankerten Träger-schaften) einen Grossefolg, der so kaum regelmässig wiederholbar sein dürfte.

Die Qualität der einzelnen Angebote war gut, bedingt aber eine laufende Entwicklungsarbeit

Fast alle realisierten Veranstaltungen führten sowohl bei den beteiligten Akteuren als auch bei den erreichten Teilnehmerinnen und Teilnehmern zu guten oder sehr guten Rückmeldungen. Als eigentlicher Erfolgsfaktor erwies sich dabei eine sorgfältige individuelle Planung, bei der mit Vertretungen aus der Zielgruppe zusammengearbeitet wurde. Dabei wurden nicht nur geeignete Inhalte, Vermittlungsformen und Rahmenbedingungen (Ort, Zeit, Marketing etc.) diskutiert, sondern jeweils auch eine den gegebenen Voraussetzungen entsprechende Rollenverteilung zwischen der Integrationsförderung und den beteiligten Vereinen und Institutionen festgelegt.

Dieses Vorgehen war zwar oft aufwändig und führte auch nicht immer zu den erhofften Resultaten, bewährte sich insgesamt aber sehr gut. Zu beachten ist dabei unter anderem, dass vorwiegend ehrenamtlich aktive Partnerinnen und Partnern nicht durch eine zu intensive, zu lange andauernde oder zu komplexe Zusammenarbeit überfordert werden. Und generell gilt, dass zwar einige Informationsprodukte in eine Art Routineangebot überführt werden können, andere wiederum aber auch bei vorhandenen Erfahrungen jedes Mal wieder neu konzipiert und aufgebaut werden müssen.

Die Zielgruppen wurden unterschiedlich gut erreicht

Eine grosse Stärke des städtischen Informationskonzepts ist, dass es sich auf den Informationsbedarf sowohl der neuzuziehenden als auch der bereits länger hier lebenden ausländischen Bevölkerung bezieht. Denn nur so ist es möglich, aus einer übergeordneten Sicht die sich bei verschiedenen «Teilgruppen» zeigenden Informationslücken adäquat und differenziert aufzunehmen. Im Rahmen des Pilotprojekts erfolgte dies einerseits aufgrund der 2011 erstellten (einzelne Sprachgruppen unterscheidenden) Bedarfsanalyse und andererseits aufgrund sich in der laufenden Arbeit ergebenden Erkenntnissen und Gelegenheiten.

Dabei gelang es, verschiedene Zielgruppen sehr gut, andere deutlich besser als bisher und wieder andere trotz verschiedener Bemühungen noch nicht so gut wie erhofft zu erreichen. So konnte beispielsweise für neuzuziehende Deutsch- und Englischsprachige eine Art Grundangebot aufgebaut werden, das den gegebenen Bedarf ausreichend abdeckt. Und es war beispielsweise möglich, für die spanischsprachige Bevölkerung eine breite und gut genutzte Palette an Informationsangeboten zu realisieren sowie weit mehr Personen als bisher aus den albanisch- oder türkischsprachigen Zielgruppen zu erreichen. Zudem war es möglich, bezüglich verschiedener einzelner Zielgruppen wichtige Akzente zu setzen und auf einen konkreten Informationsbedarf zweckmässig zu reagieren.

Es gibt aber auch Zielgruppen, die bisher noch nicht gut genug erreicht werden konnten. Und dies auch dann, wenn im Rahmen des Pilots entsprechende Angebote konzipiert und aufgebaut wurden. So war es bei verschiedenen Kurzkursen aufwändig und schwierig, genügend Teilnehmende zu gewinnen. Oder es wurden beispielsweise aus der portugiesisch und der tamilisch sprechenden Bevölkerung bisher erst deutlich weniger Personen erreicht als beabsichtigt. Da gelang es noch nicht, die richtigen Türen zu öffnen bzw. die zielführenden Mittel und Wege zu finden, um den gegebenen Informationsbedarf abzudecken. Generell wird es im Hinblick auf «schwerer erreichbare» Zielgruppen immer wieder darum gehen, neue und alternative Formen der Informationsarbeit zu suchen und auszuprobieren – und diesbezüglich auch Rückschläge in Kauf zu nehmen. Ein mögliches, in der Aufbauphase des Pilots bisher noch kaum genutztes Gefäss dazu bieten die die konzeptuell vorgesehenen «speziellen Angebote».

Der sprachgruppenbezogene Ansatz zeigt Grenzen

Die nach verschiedenen – je aus mehreren Herkunftsländern zusammengestellten – Sprachgruppen differenzierende Bedarfsanalyse lieferte wichtige Grundlagen für die Planung und Konzipierung der einzelnen Informationsprodukte. Sie ist nützlich und notwendig, muss aber einerseits innerhalb einzelner Sprach-

gruppen weiter differenziert und andererseits durch andere Zugänge ergänzt werden. Dies zeigte sich beispielsweise bei der Prüfung von Informationsangeboten in Sprachen wie Kurdisch oder Romanes oder bei der Erarbeitung von Informationsangeboten für die Zielgruppe der in binationalen Partnerschaften Lebenden, bei der oft ein in der Schweiz aufgewachsener deutschsprachiger Partner mit berücksichtigt werden muss. Wieder eine leicht andere Ausgangslage ergibt sich, wenn die (in verschiedener Hinsicht prioritäre) Zielgruppe der im Familiennachzug Zugezogenen in den Vordergrund gestellt wird: eine vertiefende Analyse zu diesem Thema ist zur Zeit in Erarbeitung.

Der personell und finanziell investierte Aufwand ist angemessen

Bei der Erarbeitung des Pilotprojekts «Ergänzende Informationsprodukte» wurde von einer Eins-zu-Eins-Umsetzung der durch den Gemeinderat 2010 überwiesenen Motion GR 2007/138 abgesehen. Denn die Realisierung eines flächendeckenden Angebots für die ganze ausländische Bevölkerung erschien inhaltlich nicht notwendig und im Hinblick auf den voraussichtlich notwendigen Ressourceneinsatz als zu teuer bzw. als unverhältnismässig. Unter den Annahmen, dass einerseits ein zielorientiertes und auch Erfahrungen ermöglichendes Vorgehen ein Minimum an Ressourcen voraussetzt, und dass es andererseits immer möglich wäre, «mehr» zu machen, wurde der Pilot mit einer zusätzlichen Stelle bei der Integrationsförderung und rund 160'000 Franken pro Jahr zusätzlichem Budget konzipiert.

Die Bilanz der Pilotjahre 2013 und 2014 zeigt, dass es diese Ressourcen braucht, um ein zweckmässiges, qualitativ gutes und ausreichend differenziertes Informationsangebot aufzubauen und zu realisieren. Entscheidend dabei war, dass der Pilot in die übrige Arbeit der Integrationsförderung «integriert» wurde und von der direkten und indirekten Mitwirkung anderer Teammitglieder profitieren konnte. Die Bilanz zeigt aber auch, dass die eingesetzten Ressourcen letztlich ausreichend und nicht zwingend auszubauen sind. Es war zwar nicht möglich, alle erkannten Informationslücken wunschgemäss abzudecken, aber dies liegt auch in der Natur der Sache. Entscheidend ist, dass neben der Realisierung eines gewissen Grundangebots stets ein gewisser Spielraum vorhanden ist, um innovativ und flexibel bleiben zu können. Dieser Spielraum war in den ersten zwei Pilotjahren tendenziell zwar noch zu knapp, aber es ist zu erwarten, dass er sich durch sich einspielende Routinen und weiter vereinfachte Abläufe mit der Zeit vergrössert.

7.2 Weiterführung und Anpassungen

Aus Sicht der Integrationsförderung hat sich das städtische Konzept Erstinformation bewährt. Es sollte nach Abschluss der Pilotphase weitergeführt werden. Eine unbefristete Weiterführung der «Ergänzenden Informationsangebote» ab 2016 wird deshalb begrüsst und beantragt. Dies bei gleich bleibendem Ressourceneinsatz und nur gering angepassten konzeptuellen Rahmenbedingungen. Empfohlen werden folgende drei Änderungen:

- Als (jährliche) quantitative Ziel- bzw. Planungsgrössen gelten 24 Integrationskurse «In Zürich leben» (240 TN), 10 Kurzurse (100 TN), 6 Veranstaltungsreihen (720 TN) und 14 Einzelveranstaltungen (560 TN). Dies ergibt ohne die spezifischen Angebote ein Total von 1620 Teilnehmenden.
- Die Kurzurse werden neu kostenfrei bzw. gratis angeboten. Auf die bisherigen Beiträge von 20 Franken pro Person sowie die Rückerstattungsmöglichkeit wird verzichtet.
- Der Integrationsförderung werden zur Realisierung wie bisher eine Stelle sowie rund 150'000 Franken zur Verfügung gestellt, welche neu nicht mehr fix auf spezifische Konten verteilt sind, sondern gemäss aktuellem Bedarf budgetiert werden. Als Basisorientierung dazu gelten 100'000 Franken für Aufträge an Dritte sowie je 25'000 Franken für Raumkosten sowie Druck, Adressen, Versände.