Stadt Zürich
Stadtentwicklung

Stadt Zürich
Stadtentwicklung
Integrationsförderung

Stadthaus, Stadthausquai 17
Postadresse: Postfach, 8022 Zürich
Tel. 044 412 37 37
Fax 044 412 37 42
www.stadt-zuerich.ch/integration

integrationsfoerderung@zuerich.ch

Text für den Stadtblick 26, September 2012

Sergio Gut, Direktor Bevölkerungsamt

WILLKOMMENSKULTUR IN DER STADT ZÜRICH

Wer an einen neuen Ort, gar in ein fremdes Land zieht oder eine neue Arbeitsstelle antritt, muss sich zuerst einmal völlig neu orientieren. Kulturschock umschreibt die Gefühle bisweilen sehr treffend. Nichts ist mehr so, wie es bisher war, und aller Anfang ist bekanntlich schwer. Arbeit, Schule, Gesundheitswesen, Mobilitätsverhalten, Behörden und vieles mehr sind anders organisiert.
Die Stadt Zürich ist unbestritten ein überaus attraktiver Lebens- und Wohnort und die Stadtverwaltung Zürich eine ausgesprochen bunte, abwechslungsreiche, interessante und soziale Arbeitgeberin. Damit sich Neuzuziehende in der Limmatstadt oder beim Arbeitgeber Stadtverwaltung rasch und erfolgreich einleben, braucht es Gastgeberinnen, Türöffner und eine gelebte Willkommenskultur. Eine Kultur, aus der heraus es selbstverständlich ist, Hilfe beim Einleben zu geben.

Willkommenskultur – zugegeben ein etwas sperriger Begriff - ist eine Haltung. Eine Haltung, die sich durch Freundlichkeit, Respekt und Wertschätzung auszeichnet. Willkommenskultur basiert auf Weltoffenheit und auf liberalen und solidarischen Werten. Im Mittelpunkt steht der Mensch. Die Stadt Zürich heisst Neuankommende, Mitarbeitende und Gäste herzlich willkommen.

Offenheit auf die Fahne geschrieben

Das Präsidialdepartement der Stadt Zürich hat sich Willkommenskultur als Schwerpunkt bis 2014 zum Ziel gesetzt. Wir starten nicht bei null! Gibt es ein schöneres Kompliment, als wenn ein „Suisse Romand“ bekennt: „Zürich ist humorvoll, grosszügig, pragmatisch, spontan, tolerant, weltoffen“ (René Prêtre, Kinderherzchirurg, Ende Juni 2012).

Die Abteilungen der Stadtpräsidentin sind prädestiniert, diesen Fokus noch stärker als bisher umzusetzen: Wir sind das Schaufenster der Stadtverwaltung. Wir melden jährlich rund 40‘000 neuzuziehende Menschen aus zig fremden Ländern und anderen Schweizer Ge-

meinden in der Limmatstadt an. Wir unterstützen Firmen, die sich in Zürich niederlassen wollen. Wir beraten Menschen aus über 160 Ländern und vielfältigen Kulturhintergründen. Wir helfen, sich hier erfolgreich zu integrieren und die deutsche Sprache zu lernen. Wir begrüssen jährlich mehrere 100‘000 Gäste in den unterschiedlichsten Kulturhäusern der Stadt.

All diesen Menschen Rahmenbedingungen, Dienstleistungen und Informationen zu bieten, damit sie sich rasch in der Limmatstadt zurechtfinden, sich aktiv am Gestalten und an der Weiterentwicklung der Gesellschaft beteiligen und Verantwortung tragen können, ist ein relevantes Ziel der Willkommenskultur.

Willkommenskultur zielt auch nach innen

Zu den zentralen Aspekten der Willkommenskultur, die nach innen gerichtet sind, gehört zum Beispiel, dass wir mit gemeinsamen Anlässen, vermehrter Zusammenarbeit und aktivem Wissensaustausch die Identifikation mit dem Departement stärken. Neueintretende Mitarbeitende sollen freundlich begrüsst und sorgfältig eingeführt werden, damit diese bald als BotschafterInnen des Präsidialdepartements auftreten können. Die Mitarbeitenden mit Kundinnen- und Kundenkontakt werden in ihren Sprachkompetenzen gefördert. Das Personal der Integrationsförderung berät bereits in 11 Sprachen und die Sprachkompetenz im Bevölkerungsamt liegt derzeit bei sage und schreibe 25 Sprachen. Weiter wollen wir unser Verständnis für Menschen aus verschiedenen Kulturen gezielt fördern, und wir sind daran, die Räumlichkeiten für die Kundschaft noch freundlicher zu gestalten. Mitarbeitende des Präsidialdepartements identifizieren sich mit ihrem Departement. Sie engagieren sich überdurchschnittlich zu Gunsten der Stadtbevölkerung und für Zürich, einer Stadt mit sehr hoher Lebensqualität.

Willkommenskultur ist notabene nicht bloss eine Aufgabe für das Präsidialdepartement, nein! Es ist eine Aufgabe für alle, vor allem aber persönlich für jede und jeden von uns.

Übersicht über die verschiedenen Teilprojekte „Willkommenskultur“

Aktionen nach aussen	**Aktionen nach innen**
Freundliche Kundenzonen einrichten	Einführungsveranstaltungen im Departement
Informationsmaterial für Neuzuziehende optimieren	Zusammenhalt durch gemeinsames Erleben stärken
Mehrsprachige mediale Kanäle ausbauen	Wissensaustausch und Zusammenarbeit fördern
Klare, verständliche Sprache, einheitliche Kernbotschaften, unbürokratische Formulare	Feedback fördern