Stadt Zürich
Stadtentwicklung

Stadt Zürich
Stadtentwicklung
Integrationsförderung

Stadthaus, Stadthausquai 17
Postfach, 8022 Zürich
Tel. 044 412 3737 Fax 044 412 3742
www.stadt-zuerich.ch/integration

161/txt-sb23_wk

7. Februar 2011 / Christof Meier

Herzlich Willkommen!

Anmerkungen zu einer kommunalen Willkommenskultur

Willkommenskultur ist eine Haltung. Sie zeigt sich in Freundlichkeit und Respekt und wird sowohl im Kontakt mit Mitarbeitenden und KundInnen gelebt als auch gegenüber von Neuzuziehenden und der Gesamtbevölkerung. Sie leistet Beiträge für das Gelingen einer gemeinsamen Gestaltung der Zukunft.

Das Gelingen des Zusammenlebens der einheimischen mit der zugezogenen Bevölkerung ist eine Zielsetzung jeder kommunalen Politik. Die damit verbundenen Herausforderungen sind nicht neu, werden aber seit einigen Jahren insbesondere in Bezug auf die ausländische Bevölkerung diskutiert. Sie können dann erfolgreich angegangen werden, wenn die konkreten Aktivitäten sich auf Fakten und Realitäten, auf rechtsstaatliche Grundsätze sowie auf allgemeine menschliche Erfahrungen abstützen. Damit ist stark vereinfacht Folgendes gemeint:

- Eine Gemeinde hat nur bedingt Einfluss darauf, wer zuzieht und wer seinen Wohnort wechselt. Sie hat die Bevölkerung, die sie hat. Deshalb ist es – auch im Hinblick auf ausländische Personen, deren Zuzüge Hauptgrund für das reale Bevölkerungswachstum der letzten Jahre sind – wichtig, stets von denjenigen Personen auszugehen, die, aus welchen Gründen auch immer, gerade da sind. Es gilt, möglichst genau zu wissen, wie sich die Bevölkerung zusammensetzt und verändert und wer welche Informationen und Unterstützung benötigt, um ihren bzw. seinen Alltag möglichst bald eigenständig und im Interesse der Gemeindeentwicklung zukunftsgerichtet zu bewältigen.
- Demokratien und Rechtsstaaten zeichnen sich unter anderem dadurch aus, dass sie liberale und solidarische Grundsätze hoch bewerten und im Rahmen des Möglichen bzw. des gesetzlich Gegebenen dafür einstehen, dass allen Menschen die gleichen Rechte und Pflichten zustehen. Damit verbunden sind beispielsweise die Anliegen, dass alle Bevölkerungskreise einen vergleichbaren Zugang zu staatlichen Leistungen haben und dass von zuziehenden AusländerInnen unabhängig der jeweiligen Herkunft analoge Integrationsleistungen erwartet werden. Damit können Sprachkenntnisse gemeint sein oder die Respektierung der geltenden Gesetze. Nur sehr bedingt gemeint sind jedoch Anforderungen, die auf die private «Gesinnung» zielen. Denn auch viele Einheimische haben wichtige Verfassungsgrundsätze nicht vollständig verinnerlicht und tun sich beispielsweise schwer mit der Homosexualität ihrer Kinder oder der Gleichberechtigung der Geschlechter.
- Wer sich je an einem neuen Ort oder in einer ihm oder ihr noch fremden Gruppe von Menschen zurecht finden musste, weiss, dass der damit verbundene Integrationsprozess nicht nur von einem selbst abhängt, sondern ebenso von der Offenheit und Aufnahmebereitschaft der bereits Anwesenden. Je mehr man sich auf mich freut und je mehr man mich so akzeptiert, wie ich bin, desto mehr bin ich motiviert und desto eher gelingt es mir, mich einzubringen und zur Gestaltung des nun Gemeinsamen mit beizutragen. Und umgekehrt. Und leider ist es oft gerade diese gegenteilige Erfahrung, die ein Teil der neuzuziehenden AusländerInnen machen muss. Sie werden ausgegrenzt, lediglich geduldet oder auf ihre

Arbeitskraft reduziert, was ihre Integration in einem hohen Ausmass erschwert und nachhaltig hemmt. Es ist in diesem Sinne kein Zufall, dass beispielsweise viele ältere ItalienerInnen trotz der unterdessen gegebenen Akzeptanz kaum Interesse zeigen, sich in der Schweiz einbürgern zu lassen.

Willkommenskultur

Willkommenskultur ist neben der Chancengleichheit und der Befähigung zur Eigenverantwortung seit einigen Jahren einer der drei Orientierungspunkte der Stadtzürcher Integrationspolitik. Sie stellt, ausgehend von den obigen Überlegungen, die soziale Anerkennung in den Vordergrund. Konkret umgesetzt wird sie beispielsweise im Rahmen von Aktivitäten und Begegnungen, die Zeichen der Wertschätzung und der Akzeptanz setzen. Dies kann die Einladung an eine Begrüssungsfeier sein, die Präsenz an einer Vereinsaktivität, die Beglückwünschung zu einem hohen Feiertag, das Zurverfügungstellen von wichtigen Informationen in verschiedenen Sprachen, das sichtbare Einstehen für Anliegen von Minderheiten, der Einbezug in einen Entscheidungsprozess, die finanzielle oder fachliche Unterstützung einer Tätigkeit, und vieles mehr.

Doch letztlich ist Willkommenskultur keine Aktivität, sondern eine Haltung. Eine Haltung, bei der der Mensch im Mittelpunkt steht. Eine Haltung, die sich in Freundlichkeit, Respekt und Offenheit zeigt und die durch das Schaffen von guten strukturellen und rechtlichen Rahmenbedingungen mithilft, dass neu Dazukommenden das Ankommen gelingt. Und eine Haltung, die auf kommunale Zugehörigkeit zielt, ohne dabei andere «Identitäten» in Frage zu stellen. Entscheidend dabei ist, dass eine so verstandene Willkommenskultur weit über die Frage der Integration der ausländischen Bevölkerung hinausgeht. Sie wird gelebt im Kontakt mit Mitarbeitenden, KundInnen, der Stadtbevölkerung und Besuchenden.

Exemplarisch kann dies gezeigt werden an den Vorbereitungsarbeiten für den Departementsschwerpunkt «Willkommenskultur» 2011 - 2014 des Präsidialdepartements der Stadt Zürich. Geprüft und geplant werden unter anderem Massnahmen, die sich auf die Begrüssung und Verabschiedung von MitarbeiterInnen beziehen, die die Identifikation der MitarbeiterInnen mit dem Departement und der Stadt stärken oder die die sprachlichen und transkulturellen Kompetenzen der Mitarbeitenden mit Kundenkontakt fördern. Generell ist Kundenfreundlichkeit ein wichtiger Orientierungspunkt. Er bezieht sich auch auf die Gestaltung von Räumen und auf das vertiefte Wissen aller Dienstabteilungen über die Kundenstruktur ihrer Leistungen und Angebote. Dazu kommen Aktivitäten wie die zweckmässige Erstinformation für Neuzugezogene, der verbesserte Erstkontakt von Besuchenden oder das Vertreten der Kernbotschaft nach aussen. Auf zwei Worte reduziert heisst diese: Herzlich Willkommen!

Anmerkung: Dieser Text wird im März 2011 in leicht gekürzter Version veröffentlicht im Stadtblick 23, der halbjährlichen Publikation von Stadtentwicklung Zürich.