



Leistungsauftrag an die Asyl-Organisation Zürich (LA AOZ)¹

vom 12. Juli 2023
mit Änderungen bis 14. Januar 2026

Der Stadtrat,

gestützt auf Art. 3 und Art. 7 Ziff. 1 Verordnung über die Asyl-Organisation Zürich²,

beschliesst³:

I. Leistungsbereiche

A. Städtischer Leistungsbereich

Art. 1 ¹Die Stadt erteilt für den städtischen Leistungsbereich Aufträge folgende Aufträge an die AOZ:

- a. Sicherstellen der angemessenen Unterbringung, der ambulanten und stationären Betreuung sowie der wirtschaftlichen Hilfe für die in den Verantwortungsbereich der Stadt fallenden Personen im Asylbereich gemäss den gesetzlichen Vorschriften;
- b. Führen von Integrationsangeboten im Migrationsbereich, die dem spezifischen Bedarf der Stadt entsprechen, insbesondere in den Bereichen Bildung und Beschäftigung, soziale und berufliche Integration, Ausbildung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen, Frühe Kindheit sowie Förderung des zivilgesellschaftlichen Engagements und des guten Zusammenlebens.

² Das Sozialdepartement schliesst mit der AOZ jährlich eine Leistungsvereinbarung zum städtischen Leistungsbereich ab.

Art. 2 Der Gemeinderat beschliesst mit dem jährlichen Budget Finanzierung den Betriebsbeitrag für den städtischen Leistungsbereich.

Art. 3 ¹Die AOZ beschafft den erforderlichen Wohnraum soweit als möglich auf dem privaten Wohnungsmarkt. Wohnraum-
beschaffung

² Die Stadt stellt sowohl Wohnraum als auch Land für temporäre Wohnsiedlungen (TWS) zur Verfügung.

¹ Fassung gem. STRB Nr. 98 vom 14. Januar 2026; Inkrafttreten 1. Januar 2026.

² VO AOZ, AS 851.160.

³ Begründung siehe STRB Nr. 2111 vom 12. Juli 2023.

Humanitäres Engagement	Art. 4 Die AOZ unterstützt die Stadt in ihrem Engagement bei der Aufnahme zusätzlicher Geflüchteter.
Abstimmung	Art. 5 Die AOZ stimmt sich für den städtischen Leistungsbereich mit den fachlich dafür zuständigen Gremien des Sozialdepartements ab.
Weiterentwicklung	Art. 6 Die AOZ sorgt gemeinsam mit dem Sozialdepartement für eine stetige Weiterentwicklung und Verbesserung der Qualität der Angebote des städtischen Leistungsbereichs.

B. Leistungsbereich Dritte

Aufträge	Art. 7 ¹ Die AOZ kann im Leistungsbereich Dritte Angebote für Bund, Kantone, Gemeinden und weitere Dritte in folgenden Bereichen erbringen: a. Betreuen von Asylsuchenden in Bundesasylzentren;⁴ b. Betrieb von kantonalen Durchgangszentren im Kanton Zürich; c. Betrieb von kantonalen Einrichtungen im Kanton Zürich, die dazu bestimmt sind, mehrere MNA zur Erziehung, Betreuung, Ausbildung, Beobachtung oder Behandlung tags- und nachtsüber aufzunehmen (sog. Heimpflege MNA); d. Betrieb von kommunalen Asylzentren; e. Ausrichten von wirtschaftlicher Hilfe sowie Sicherstellen der ambulanten und stationären Betreuung und Unterbringung von Asylsuchenden, vorläufig Aufgenommenen, anerkannten Flüchtlingen und anderen Bezugsberechtigten; f. Führen von Angeboten zur Bildung und Arbeitsintegration; g. Führen von Angeboten zur Förderung und Unterstützung der sozialen Integration; h. Führen von Angeboten zur Weiterbildung im Asyl-, Migrations- und Integrationsbereich.
----------	--

² Der Bereich Kollektivstrukturen umfasst die Aufträge in Art. 7 Abs. 1 lit. a–c.

³ Das Führen von kantonalen Rückkehrzentren jeglicher Art ist der AOZ untersagt.

⁴ Fassung gem. STRB Nr. 98 vom 14. Januar 2026; Inkrafttreten 1. Januar 2026.

Art. 8 ¹ Die AOZ schliesst für jeden Auftrag eine Leistungsvereinbarung ab. Leistungsvereinbarung und Berichterstattung

² Die Berichterstattung der AOZ ist geregelt:

- a. gegenüber Dritten in den Leistungsvereinbarungen mit Dritten;
- b. gegenüber der Stadt in einer separaten Vereinbarung.

Art. 9 ¹ Die AOZ stellt die Qualität der Leistungserbringung mit geeigneten Massnahmen sicher. Qualitätssicherung im Bereich Kollektivstrukturen

² Sie überprüft regelmässig die Qualität der Auftragsumsetzung und legt der Stadt mindestens jährlich schriftlich Bericht vor.

Art. 10 Die AOZ finanziert die Angebote gemäss Art. 7 Abs. 1 Finanzierung
aus Eigen- oder Drittmitteln.

Art. 11 ¹ Der Verwaltungsrat definiert Kriterien für Bewerbungen auf Drittaufträge. Bewerbung
a. Kriterien

² Er berücksichtigt dabei die Minimalstandards gemäss Abschnitt II.

³ Der Verwaltungsrat setzt bei der Bewerbung auf Ausschreibungen schwergewichtig auf die Positionierung der AOZ als Fachorganisation.

Art. 12 In Bewerbungen auf Aufträge im Bereich Heimpflege MNA ist die Kooperation mit anerkannten Anbieterinnen und Anbietern im Kinder- und Jugendheimbereich vorzusehen. b. Bereich
MNA im
Besonderen

II. Minimalstandards

A. Geltungsbereich

Art. 13 ¹ Die Minimalstandards gelten für den städtischen Leistungsbereich nach Inkrafttreten dieses Leistungsauftrags. Leistungsbereiche

² Sie gelten für den Leistungsbereich Dritte:

- a. bei der Bewerbung auf neue Aufträge nach Inkrafttreten dieses Leistungsauftrags;
- b. nur insoweit die AOZ für den entsprechenden Bereich vertraglich zuständig ist; Art. 24–25 sind unabhängig davon anwendbar.

³ Die AOZ weist die Stadt darauf hin, wenn die Minimalstandards bei bereits laufenden Aufträgen zu Konflikten führen.

Hierarchie

Art. 14 Die Minimalstandards zu den vulnerablen Personen gemäss Art. 21–26 gehen den anderen Minimalstandards vor.

B. Minimalstandards zur UnterbringungUmsetzung
Minimal-
standards
Gesundheits-
versorgung

Art. 15 Die AOZ erlässt in Form eines Reglements Standards insbesondere zu:

- a. Kriterien zur Belegung und Zuteilung von Wohnungen und Zimmern;
- b. Grundausstattung von Unterkünften, für die die AOZ die Verantwortung in diesem Bereich hat;
- c. Zugang zu sanitären Anlagen.

Kriterien
Belegung
und Zuteilung

Art. 16 ¹ Die AOZ berücksichtigt bei den Kriterien zur Belegung und Zuteilung von Wohnungen und Zimmern insbesondere:

- a. Geschlecht;
- b. Sprache;
- c. kultureller Hintergrund;
- d. Alter;
- e. familiäre und/oder freundschaftliche Beziehungen;
- f. Vulnerabilität der Klientinnen und Klienten.

² Sie strebt eine möglichst tiefe Belegung der Wohnungen und Zimmer an.

³ Sie sorgt für separate und zeitlich uneingeschränkt nutzbare Rückzugsräume.

Ausnahme

Art. 17 ¹ Die AOZ kann ausnahmsweise und befristet von den Minimalstandards zur Unterbringung sowie Art. 25 abweichen, wenn:

- a. ausserordentliche Schwankungen der Flüchtlingszahlen vorliegen;
- b. eine akute Notsituation in der Unterbringung eintritt.

² Sie setzt sich dafür ein, dass Abweichungen auf einen möglichst kurzen Zeitraum beschränkt bleiben.

³ Um die Vorgaben betreffend Unterbringung gemäss Art. 15 f. und Art. 25 zu gewährleisten, kann die AOZ weitere Unterbringungsmöglichkeiten anmieten und betreiben.

C. Minimalstandards zur ambulanten und stationären Betreuung

Art. 18 Die AOZ erlässt in Form eines Reglements Standards insbesondere zu:

Umsetzung
Minimal-
standards
Betreuung

- a. Ausgestaltung der ambulanten und stationären Betreuung;
- b. Schutz der Intim- und Privatsphäre;
- c. Fallbelastung des Personals in der ambulanten Betreuung;
- d. Zuständigkeit für die Klientinnen und Klienten in der ambulanten Betreuung;
- e. Schulung des Personals.

Art. 19 Die AOZ strebt einen möglichst hohen Schutz der Intim- und Privatsphäre der Klientinnen und Klienten an.

Schutz
Intim- und
Privatsphäre

D. Minimalstandards zur Gesundheitsversorgung

Art. 20 Die AOZ erlässt in Form eines Reglements Standards insbesondere zu:

Umsetzung
Minimal-
standards
Gesundheits-
versorgung

- a. möglichst niederschweligen Zugängen zur umfassenden Gesundheitsversorgung für Klientinnen und Klienten, die sowohl den psychischen wie auch physischen Bereich und Angebote zu Aufklärung und Prävention beinhaltet;
- b. Schulung des Personals.

E. Minimalstandards zur Berücksichtigung von vulnerablen Personen

Art. 21 Als vulnerable Personen gelten insbesondere:

Vulnerable
Personen

- a. begleitete Minderjährige;
- b. unbegleitete Minderjährige (MNA);
- c. Schwangere;
- d. Alleinerziehende mit minderjährigen Kindern;
- e. ältere Menschen;
- f. LGBTIQ;
- g. physisch und/oder psychisch Erkrankte;
- h. Menschen mit Behinderung;

- i. Opfer von Folter und/oder jeglicher Art physischer, psychischer und/oder sexueller Gewalt;
- j. Opfer von Menschenhandel.

Umsetzung
Minimal-
standards
vulnerable
Personen

Art. 22 ¹ Die AOZ berücksichtigt insbesondere im Bereich Kollektivstrukturen die besonderen Bedürfnisse von vulnerablen Personen und sieht entsprechende Einzelfalllösungen vor.

² Sie erlässt in Form eines Reglements Standards insbesondere zu:

- a. Unterbringung;
- b. ambulante und stationäre Betreuung;
- c. Gesundheitsversorgung;
- d. Information;
- e. Zugang zu Fach- und Beschwerdestellen;
- f. Schulung des Personals;
- g. Tagesstruktur, inklusive Schule und Freizeitgestaltung, für Kinder und Jugendliche gemäss Art. 21 lit. a, b und d.

³ Sie erlässt für Kinder und Jugendliche gemäss Art. 21 lit. a, b und d zusätzliche Minimalstandards zur Tagesstruktur inklusive Schule und Freizeitgestaltung

Schulung

Art. 23 ¹ Die AOZ sensibilisiert und schult alle Mitarbeitenden zu den besonderen Bedürfnissen von vulnerablen Personen.

² Interne und externe Fachstellen werden in der Konzeption und Durchführung der Schulung miteinbezogen.

Kinder und
Jugendliche
im Besonderen

Art. 24 Die AOZ berücksichtigt bei Kindern und Jugendlichen gemäss Art. 21 lit. a, b und d die Anforderungen der Kinderrechtskonvention, sofern die schweizerische Gesetzgebung dies zulässt.

Heimpflege
MNA
a. Grundsätzliches

Art. 25 ¹ Im Bereich Heimpflege MNA gelten sinngemäss die Vorgaben für die Heimpflege gemäss Kinder- und Jugendheimgesetz⁵ und Kinder- und Jugendheimverordnung⁶, ausgenommen § 27 Abs. 1 KJV.

² Grundsätzlich werden MNA in Einzel- oder Doppelzimmern untergebracht, ausser es liegen fachliche Gründe für Mehrbettzimmer vor.

⁵ KJG, 852.2.

⁶ KJV, 852.21.

³ Für einzelne Zimmer kann von den Flächenvorgaben gemäss § 26 Abs. 2 KJV abgewichen werden.

Art. 26 Im Auftrag des Stadtrats beaufsichtigt eine externe Fach- b. Aufsicht organisation die AOZ bei der Auftragserfüllung nach Art. 25.

F. Minimalstandards zu Information und Beschwerdestellen

Art. 27 Die AOZ stellt sicher, dass für alle Klientinnen und Klienten die sie betreffenden Informationen jederzeit frei und wenn immer möglich in ihrer Muttersprache zugänglich sind. Information

Art. 28 ¹ Die AOZ verfügt über interne Beschwerdestellen für Klientinnen und Klienten. Beschwerde-stellen

² Sie gewährleistet für alle Klientinnen und Klienten in allen Angeboten einen einfachen und niederschweligen Zugang zu internen und externen Beschwerdestellen.

G. Weitere Minimalstandards

Art. 29 ¹ Aufträge müssen der AOZ eine angemessene Reaktion auf Schwankungen erlauben. Schwankungs-tauglichkeit

² Die AOZ hat betriebliche und organisatorische Massnahmen zu treffen, um ihren Auftrag im Rahmen von ordentlichen Schwankungen der Flüchtlingszahlen zu erfüllen.

III. Umsetzung und Verantwortlichkeiten

Art. 30 Der Stadtrat ermächtigt den Vorsteher des Sozialdepartements, in begründeten Einzelfällen vorübergehende Ausnahmen zum vorliegenden Leistungsauftrag zu beschliessen. Ausnahme-regelungen

Art. 31 ¹ Der Verwaltungsrat erlässt Reglemente zur Umsetzung des Leistungsauftrags gemäss Art. 8 Abs. 4 Ziff. 6 VO AOZ⁷. Reglemente

² Der Verwaltungsrat berücksichtigt die Vorgaben in der Eigentümerstrategie zur Asyl-Organisation Zürich (AOZ) 2021–2024⁸.

Art. 32 ¹ Der Verwaltungsrat ist für die Einhaltung des Leistungsauftrags verantwortlich. Zuständigkeit

² Er meldet der Stadt sämtliche Vorkommnisse umgehend schriftlich, namentlich Konflikte mit den Minimalstandards.

⁷ VO AOZ, AS 851.160.

⁸ STRB Nr. 561/2021 vom 2. Juni 2021.

IV. Schlussbestimmungen

Aufhebung bisherigen Rechts	Art. 33 Der Leistungsauftrag vom 25. August 2021 ⁹ wird per 30. Juni 2023 aufgehoben.
Inkrafttreten	Art. 34 Dieser Leistungsauftrag tritt am 1. Juli 2023 in Kraft.

⁹ STRB Nr. 842/2021.