



Informations- und Beschwerde- managementreglement der Asyl-Organisation Zürich (AOZ)

vom 15. November 2021¹

Der Verwaltungsrat der Asyl-Organisation Zürich (AOZ),

gestützt auf Art. 8 Verordnung über die Asyl-Organisation Zürich (AOZ) vom 2. März 2005²,

beschliesst:

I. Zweck

Art. 1 Dieses Reglement definiert die Leistungen, die die AOZ im Bereich der Information und der internen Beschwerdestellen für alle Klientinnen und Klienten erbringt.

II. Allgemein

A. Grundsätze

Art. 2 Die Klientinnen und Klienten der AOZ haben einen nie- ^{Zugang}derschweligen und einfachen Zugang zu den sie betreffenden Informationen sowie zu internen und externen Beschwerdestellen. Dabei gelten folgende Kriterien:

- a. persönliche und schriftliche Information;
- b. Aushänge/Flyer und Ähnliches sind gut sichtbar und für alle zugänglich angebracht resp. aufgelegt;
- c. bei zeitlich beschränkten Informationsangeboten sind die Zeiten so definiert, dass der Zugang für die Zielgruppe gewährleistet ist;
- d. alle Klientinnen und Klienten haben jederzeit Zugang zu niederschweligen internen und externen Beschwerdestellen.

¹ vom Verwaltungsrat der AOZ erlassen am 19. November 2021, vom Stadtrat genehmigt am 8. Dezember 2021 (STRB Nr. 1270/2021).

² AS 851.160

Informations-
themen

Art. 3 Die AOZ informiert ihre Klientinnen und Klienten über folgende Themen:

- a. wichtigste Abläufe, Ansprechpersonen und Regeln in den Bereichen Unterbringung, Betreuung und Gesundheitsversorgung des Wohn- bzw. Unterbringungsorts;
- b. Aufklärungs-, Präventions- und Gesundheitsthemen;
- c. Art, Höhe und Modalitäten der Unterstützungsleistungen;
- d. Integrationsförderangebote;
- e. Informationen zur Einschulung von Kindern;
- f. Themen des Zusammenlebens und der Lebensführung in der Schweiz;
- g. Beratungs- und Fachstellen zu verschiedenen Bedarfs- und Lebenslagen;
- h. (Migrations-)rechtliche Regeln und Anlaufstellen;
- i. interne und externe Beschwerdestellen.

Sprache

Art. 4 Klientinnen und Klienten haben Zugang zu den Informationen in einer einfachen, zielgruppenadäquaten und ihnen verständlichen Sprache. Dafür gelten folgende Standards:

- a. Einbezug professioneller interkultureller Dolmetschenden bei Bedarf;
- b. Übersetzung der wichtigsten Informationsmaterialien in die häufigsten Herkunftssprachen;
- c. Einsatz von Piktogrammen oder Visualisierungen.

Entgegen-
nahme von
Beschwerden

Art. 5 ¹ Alle AOZ-Mitarbeitenden nehmen Beschwerden jederzeit mündlich, telefonisch, elektronisch oder schriftlich entgegen und bearbeiten diese oder leiten diese bei Bedarf an die entsprechende Stelle weiter.

² Beschwerden können anonym eingereicht werden.

³ Beschwerden können von Dritten im Namen der Klientinnen und Klienten eingereicht werden, insbesondere durch NGOs.

Art. 6 Alle AOZ-Mitarbeitenden mit direktem Kontakt zu Klientinnen und Klienten werden spezifisch sensibilisiert und geschult: Schulung der Mitarbeitenden

- a. zur zielgruppenadäquaten Informationsvermittlung;
- b. zum Beschwerdemanagement, insbesondere bezüglich Vertraulichkeit und Unabhängigkeit der Beschwerdestellen.

Art. 7 ¹ Klientinnen und Klienten werden von den Mitarbeitenden der AOZ darüber informiert, wenn eine Beschwerde an eine Drittstelle weitergeleitet wird. Weiterleitung von Beschwerden an Dritte

² Die Klientinnen und Klienten müssen ihr Einverständnis für eine Weiterleitung der Beschwerde an eine Drittstelle geben.

B. Vulnerable Personen

Art. 8 Die besonderen Bedürfnisse der vulnerablen Personen werden folgendermassen berücksichtigt: Vulnerable Personen

- a. Information über spezifische interne Leistungen;
- b. Information über spezifische interne Beratungsangebote;
- c. Information über spezifische externe Beratungs- und Beschwerdestellen.

III. Informationskanäle

Art. 9 Die persönliche Information erfolgt im Rahmen: Persönliche Information

- a. der Fallführung;
- b. der Betreuung im Bereich der Unterbringung;
- c. von beruflichen und sozialen Integrationskursen und -angeboten;
- d. medizinischer Sprechstunden oder psychologischer Unterstützungsangebote.

Art. 10 ¹ Die AOZ stellt Informationsmaterial von Dritten zur Verfügung. Schriftliche Informationen

² Sie ergänzt das Angebot von Dritten durch eigene schriftliche Informationen.

³ Schriftliche Informationen enthalten Verweise auf Online-Informationsangebote.

IV. Interne Anlaufstelle für Beschwerden

Anlaufstelle für Beschwerden	Art. 11 Die AOZ führt eine interne Anlaufstelle für Beschwerden von Klientinnen und Klienten.
Unabhängigkeit	Art. 12 Die interne Anlaufstelle für Beschwerden ist organisatorisch so eingebettet, dass sie die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit gewährleisten kann.
Aufgaben	Art. 13 Die interne Anlaufstelle für Beschwerden hat folgende Aufgaben: a. Entgegennahme von Beschwerden von allen Klientinnen und Klienten; b. Analyse und Triage der Beschwerden (insb. nach Schweregrad und Zuständigkeit für die Bearbeitung); c. eigenständige Bearbeitung der Beschwerde; d. Weiterleitung der Beschwerde an die entsprechenden internen Verantwortlichen oder an externe Beschwerdeinstanzen; e. Rückmeldungen an die/den Beschwerdeführer/in; f. Geschäftskontrolle der Beschwerden; g. Sicherstellung des Datenschutzes.
Wirkung	Art. 14 Erfordert eine Beschwerde Massnahmen zur Qualitätsverbesserung, werden diese im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses gemäss Qualitätsmanagementsystem erfasst und bearbeitet.

V. Schlussbestimmungen

Inkrafttreten	Art. 15 Dieses Reglement tritt nach der Genehmigung durch den Stadtrat am 1. Januar 2022 in Kraft. ³
---------------	---

³ vom Stadtrat genehmigt am 8. Dezember 2021 (STRB Nr. 1270/2021).