



Beilage zu GR Nr. 2021/135

Migration | Integration | Zukunft

# aoz Geschäftsbericht 2020



# Integrationsagenda Zürich – Umsetzung konkret

Die Integrationsagenda ist eine wichtige Weiterentwicklung im Schweizer Asyl- und Integrationswesen. Dank ihr gilt seit kurzem für alle Geflüchteten mit einer Aufenthaltsperspektive – seien es Kleinkinder, Jugendliche, jüngere oder auch ältere Erwachsene –: Am gesellschaftlichen Leben teilnehmen, so wie die meisten anderen!

- Die lokale Sprache erlernen – in Spielgruppen und Kitas, Alphabetisierungs- und Sprachkursen
- Einen lokal verankerten Bekanntenkreis aufbauen
- Eine passende Berufsausbildung absolvieren
- Ein Erwerbseinkommen erzielen, das auch zum Steuern Zahlen reicht

Zusammen mit vielen anderen Institutionen ist die AOZ massgeblich daran beteiligt, dieses nationale Vorhaben im Kanton Zürich zum Erfolg zu führen. Der Geschäftsbericht gibt dazu einige Einblicke.

Ausführliche Informationen zur Umsetzung der Integrationsagenda im Kanton Zürich bieten:



[Fachstelle Integration Kanton Zürich](#)



[AOZ Portal Integrationsagenda](#)

Akkreditiert

---

**Editorial**

Martin Waser, Präsident des Verwaltungsrats	4
Thomas Kunz und Stefan Roschi, Stabsübergabe bei der Direktion	5

---

**AOZ**

Die AOZ auf einen Blick	8
Ausgewählte Kennzahlen zur AOZ und zum Fokusthema	9
Angebotsübersicht	10
Sozialberatung und Asylbetreuung im Kanton Zürich	12
Integrationsförderung in der Stadt Zürich	13

---

**Berufliche und soziale Integration**

Integration Intensiv: Gelungener Start in die Berufsbildung	15
Kennzahlen	17

---

**Sozialhilfe, Betreuung und Unterbringung**

Fallführung – durchgehend integrationsorientiert	19
Kennzahlen	21

---

---

**Förderung der sozialen Integration**

Swiss Skills – von Anfang an informiert	23
Kennzahlen	25

---

**Wissensvermittlung und Consulting**

Am Anfang steht das Potenzial	27
Ausgewählte Aufträge und Angebote	29

---

**Finanzen**

Betriebsfinanzierung der AOZ	32
Bilanz	33
Erfolgsrechnung	34
Rechnung nach Produktgruppen	35
Erläuterungen zur Rechnung nach Produktgruppen	36

---

**Organisation**

Organigramm	38
-------------	----

---

## Martin Waser, Präsident des Verwaltungsrats

---



Zwei Entwicklungen haben im Jahr 2020 den Schweizer Flüchtlings- und Integrationsbereich und damit auch die AOZ geprägt: Die Integrationsagenda Schweiz und die Coronapandemie.

Alle Kantone haben die konkrete Umsetzung des neuen schweizweiten Fördersystems für Geflüchtete mit Aufenthaltsperspektive aktiv vorangetrieben. Im Kanton Zürich hat die Fachstelle Integration im Oktober 2020 die erste Runde des Akkreditierungsverfahrens von Integrationsförderangeboten abgeschlossen. Diese Akkreditierung ist Voraussetzung dafür, dass Angebote zukünftig von den Zürcher Gemeinden mit Geldern der Integrationspauschale finanziert werden können. Es freut mich, dass alle 26 zur Prüfung eingereichten AOZ-Angebote aus den Bereichen Abklärung, Bildung, Sprache und Arbeitsintegration die geforderten Vorgaben erfüllen.

Die Förderung von Geflüchteten im Rahmen der Integrationsagenda umfasst aber mehr als primär berufsorientierte Angebote. Es geht ganz wesentlich auch um soziale Integration, d. h. um Mentorings und Freiwilligenarbeit, um frühkindliche Sprachbildung und um Angebote für psychisch belastete Personen. Hier engagiert sich die AOZ ebenfalls.

Wie wir alle musste sich auch die AOZ ab März 2020 mit den vielfältigen Auswirkungen der Coronapandemie auseinandersetzen. Dabei hat sie einmal mehr bewiesen, dass sie in der Lage ist, innerhalb kurzer Zeit erfolgreich auf ausserordentliche Herausforderungen zu reagieren.

Im Dezember 2020, mitten in der zweiten Corona-Welle, hat sich mein langjähriger Kollege und Direktor der AOZ, Thomas Kunz, in seine wohlverdiente Pension verabschiedet. 20 Jahre lang hat er mit der AOZ den Zürcher Migrations- und Integrationsbereich massgeblich mitgeprägt. Ich danke ihm sehr für seine Verdienste und wünsche ihm alles Gute für seinen nächsten Lebensabschnitt. Seinen Nachfolger Stefan Roschi heisse ich herzlich willkommen und wünsche ihm bei seiner anspruchsvollen neuen Aufgabe viel Freude.

Ich selbst werde von meinem Mandat im Verwaltungsrat per Mitte 2021 zurücktreten. Auf die vergangenen 13 Jahre in diesem Gremium blicke ich mit grosser Genugtuung zurück. Ich danke unseren Auftraggebern und unseren Partnerinnen und Partnern für die vertrauensvolle Zusammenarbeit. Auch gilt mein herzlicher Dank allen AOZ-Mitarbeitenden, den freiwillig Engagierten sowie meinen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat. Bleiben Sie gesund!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Waser'.

Martin Waser

Präsident des Verwaltungsrats

# Thomas Kunz und Stefan Roschi, Stabsübergabe bei der Direktion

---

**Nach 20 Jahren als Direktor der AOZ ging Thomas Kunz Mitte Dezember 2020 in Pension. Sein Nachfolger Stefan Roschi war zuvor während 10 Jahren Leiter des Sozialzentrums Helvetiaplatz und stellvertretender Direktor der Sozialen Dienste der Stadt Zürich. Wir trafen den bisherigen und den neuen Direktor zum Gespräch über die Integrationsagenda Schweiz, die Coronapandemie und was diese aussergewöhnliche Zeit für einen Abschied bzw. einen Neuanfang bedeutet.**

*Es ist Mitte Dezember 2020. Wir stecken mitten in den Vorbereitungen für die Festtage. Der AOZ-Direktionswechsel steht unmittelbar bevor und die zweite Corona-Welle hat unseren Alltag fest im Griff. Wie geht es euch mit all dem?*

Kunz: Ich nehme nach mehr als 20 Jahren Abschied von der AOZ und finde das nicht so einfach. In den vergangenen Wochen war ich an vielen «letzten Sitzungen» von Arbeitsgruppen und Gremien. Mir fiel auf, dass ich von allen Teilnehmenden überall am längsten dabei war. Da wurde mir bewusst, dass es auch gut ist, wenn an meiner Stelle eine neue Person kommt, die unbefangenen und unvoreingenommen die anstehenden Themen angehen kann.

*Stefan Roschi, du trittst in die Fussstapfen eines Vorgängers, der mehr als zwanzig Jahre lang den Migrations- und Integrationsbereich mitgeprägt hat. Wie fühlst du dich?*

Roschi: Ich fühle mich gut. Ich wusste, worauf ich mich einlasse. Die Erfahrung und das Know-how, die der AOZ mit Thomas Kunz verloren gehen, kann niemand einfach kompensieren. Das ist auch nicht mein Anspruch. Die AOZ als Organisation läuft weiter. Das ist nicht von einer Person abhängig, auch nicht von der Direktion. Ich werde versuchen, meine Erfahrungen und mein Wissen einzubringen – dadurch wird es vielleicht ein wenig anders als zuvor.

**Integrationsagenda – das heisst auch Transparenz und Respekt**

*Die AOZ fördert seit Jahrzehnten die Integration von Migrantinnen und Migranten in den Arbeitsmarkt und in die Gesellschaft. Inwiefern hat die Integrationsagenda Schweiz konkreten Einfluss auf die Arbeit der AOZ?*

Kunz: Auf unsere fachliche Arbeit im Bereich der individuellen beruflichen und sozialen Förderung hat die Integrationsagenda nur bedingt Einfluss. Ich glaube, wir sind in dem, was wir machen schon heute fit. Allerdings hat uns der Akkreditierungsprozess einzelner Fördermassnahmen sehr wohl dazu gezwungen, uns mit jedem Angebot nochmals vertieft auseinanderzusetzen. Ist es inhaltlich auf dem neusten Stand? Entspricht das Angebot den Vorgaben der Akkreditierung? Ist es konkurrenzfähig? Die meisten Änderungen im Kanton Zürich ergeben sich allerdings durch die durchgehende Fallführung in der Sozialhilfe und der Asylfürsorge.

*Stefan Roschi, wenn du bezüglich Integrationsagenda einen Ausblick ins Jahr 2021 wagst. Welche Themen könnten die AOZ in naher Zukunft beschäftigen?*

Roschi: Was ich sehe, ist ein stärker standardisierter Prozess, der auch mehr Administration nach sich zieht. Hier ist es wichtig, den Austausch zwischen den Abteilungen und den Teams zu fördern, damit das Wissen darüber, wer was zu welchem Zeitpunkt macht, gut funktioniert.

*Wie viel Raum bleibt da noch für Innovation oder für ein eigenes Qualitätsverständnis?*

Kunz: Ich glaube nicht, dass die Integrationsagenda die Innovationsfähigkeit oder das Qualitätsverständnis der AOZ einschränkt, sondern im Gegenteil stärkt und unterstützt.

Roschi: Mit der Integrationsagenda wird sichtbar, was jede Gemeinde in Sachen Integration macht oder eben nicht macht. Das hat auch etwas mit Transparenz und Respekt zu tun – gegenüber der Öffentlichkeit und gegenüber den Geflüchteten.

### **Corona fördert neue Formen der Zusammenarbeit**

*2020 war wegen Corona ein spezielles Jahr. Was hat die anhaltende Pandemie konkret für die AOZ bedeutet?*

Kunz: Es war für die AOZ genau der gleiche Stress und die gleiche Mehrbelastung wie für alle. Einige Herausforderungen sind jedoch durchaus spezifisch für den Flüchtlings- und Integrationsbereich: Wir arbeiten mit Menschen, die finanziell gesehen am unteren Ende der Gesellschaft leben und dadurch von den Auswirkungen der Pandemie stärker betroffen sind als andere. Hinzu kommt, dass sie meist auf sehr engem Raum leben müssen, was die Präventionsmöglichkeiten einschränkt.

Ein zentrales Thema ist auch, dass wir unsere Mitarbeitenden in Unterbringung und Betreuung, Beschäftigungs- und Bildungsprogrammen nicht einfach ins Homeoffice schicken konnten. Fazit: Wir waren und sind mit einem Strauss an Herausforderungen konfrontiert. Ich glaube aber, es ist uns rasch und gut gelungen, auf die plötzlich neuen Gegebenheiten zu reagieren und entsprechende Massnahmen zu treffen.

*Wo hat die AOZ umgehend auf die Pandemiesituation reagiert?*

Kunz: Innerhalb kürzester Zeit haben wir zum Beispiel überall Schutzkonzepte erarbeitet und umgesetzt. Zudem haben wir rasch gemerkt, dass es wichtig ist, unsere fremdsprachigen Klientinnen und Klienten über die sich stetig ändernden Massnahmen des BAG zu informieren.



**Thomas Kunz, AOZ-Direktor bis 2020**

Wir haben deshalb sehr rasch eine Telefonhotline in 12 Sprachen aufgebaut. In Zusammenarbeit mit der kantonalen Fachstelle Integration – und im Hinblick auf den Ramadan zusammen mit der Vereinigung der muslimischen Organisationen VIOZ – hat die AOZ Informationsblätter in über 15 Sprachen erstellt.

*Solche Extremsituationen stossen nicht selten Entwicklungen an, die man beibehalten möchte. Gibt es so etwas in der AOZ?*

Roschi: Das Zauberwort ist hier natürlich Digitalisierung. Wir reden seit Jahren von Homeoffice. Ein Bruchteil der Mitarbeitenden arbeitete bis dato von zu Hause aus. Jetzt ist es nicht mehr wegzudenken, zumindest für all diejenigen, die nicht im direkten Kontakt mit Klientinnen und Klienten arbeiten. Wir sehen aber auch, dass Homeoffice

nicht für alle gleich angenehm ist. Es gibt Mitarbeitende, die sich einsam fühlen. Corona hat gezeigt, dass trotz allen virtuellen Alternativen der persönliche Kontakt für das Wohlbefinden von grosser Bedeutung ist. Was die AOZ in Zukunft braucht, sind hybride Formen der Zusammenarbeit. Homeoffice auf jeden Fall. Persönlichen Austausch aber auch.

Kunz: Ich glaube, das sind die Herausforderungen, mit denen die meisten Unternehmungen konfrontiert sind. Die AOZ als Fachorganisation war und ist darüber hinaus aber mit ganz spezifischen Fragestellungen konfrontiert: Inwiefern kann man in Alphabetisierungs- und Deutschkursen digitale Tools und Methoden nutzen? Wie weit ist Sozialhilfe aus dem Homeoffice möglich? Diese Dinge mussten wir gezwungenermassen ausprobieren. Die positiven Erkenntnisse werden in die zukünftige Ausgestaltung unserer Angebote einfließen.

### **Eine Stabsübergabe ohne grosses Brimborium**

*Thomas Kunz beendet seine Berufskarriere, Stefan Roschi beginnt ein neues Kapitel – und das pandemiebedingt in einer sehr speziellen Zeit. Was bedeutet das für euch?*

Kunz: Ich hätte mich gerne von meinen Mitarbeitenden und den vielen externen Partnerinnen und Partnern verabschiedet – wie man das so macht, persönlich, mit Apéro und Hände schütteln. Das war leider nicht möglich.

Roschi: Das Kennenlernen der AOZ-Mitarbeitenden ist unter den gegebenen Umständen schwieriger. Getrennt durch Masken und Bildschirme lässt es sich schlechter abschätzen, wie das Gegenüber tickt und denkt, wie die Dynamik in einer Gruppe funktioniert. Mein Abschied bei den Sozialen Diensten nach zehn Jahren war ähnlich leise wie nun Thomas Kunz' Abschied bei der AOZ – ohne grosses Brimborium.



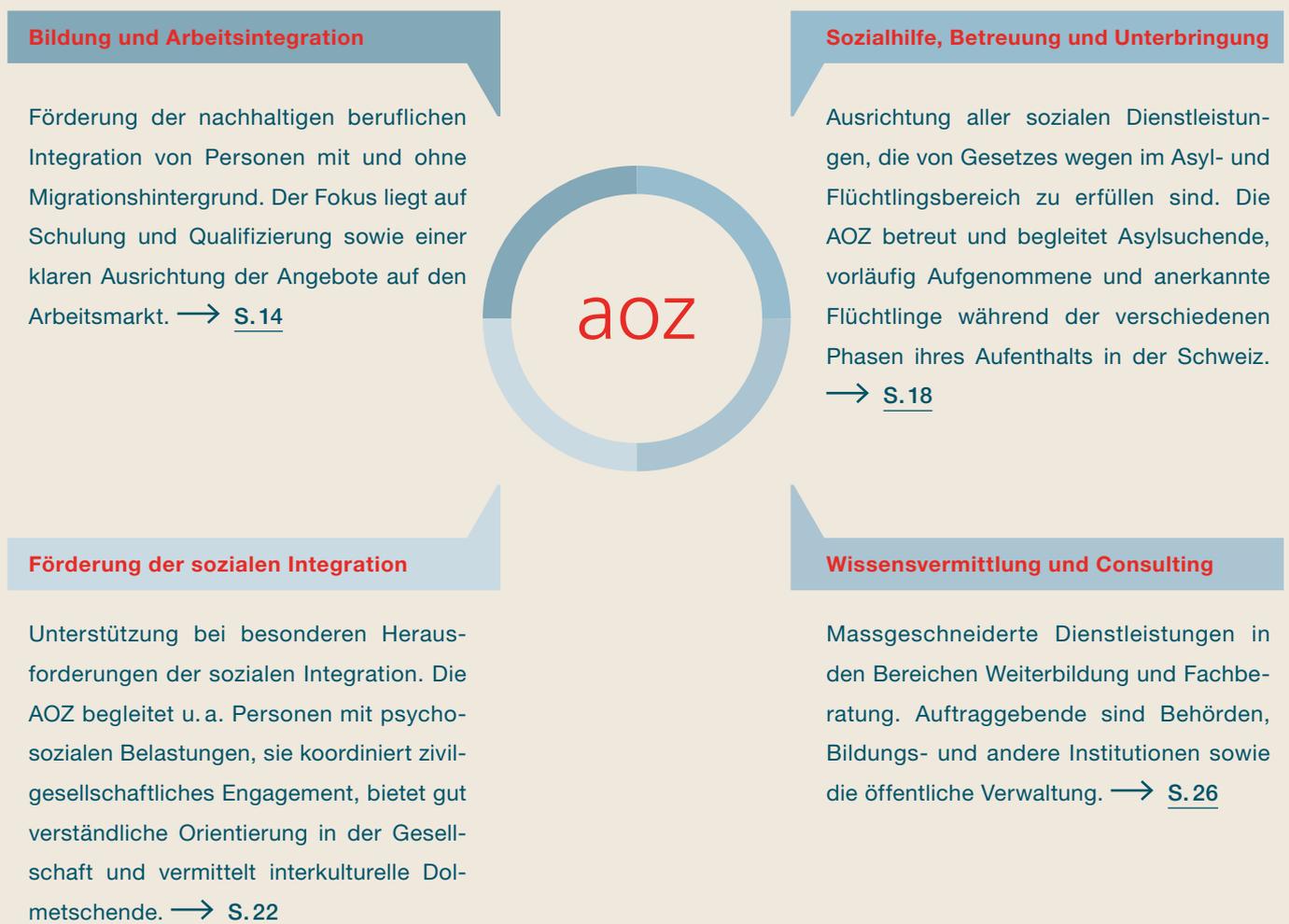
**Stefan Roschi, AOZ-Direktor seit 2021**

*Thomas Kunz, du gehst nun in Pension. Bleibst du dem Migrations- und Integrationsbereich in irgendeiner Form erhalten?*

Medial sauge ich seit Jahrzehnten alles auf, was mit Migration zu tun hat. Das werde ich bestimmt auch weiterhin so halten. Ich bin jetzt noch zwei Jahre lang gewähltes Mitglied der Eidgenössischen Migrationskommission. Dort werde ich vorläufig am Thema dranbleiben. Zudem habe ich bereits da und dort Beratungsanfragen erhalten. Was danach kommt, lasse ich offen.

## Die AOZ auf einen Blick

Die AOZ ist eine Fachorganisation im Migrations- und Integrationsbereich. Sie erfüllt Aufgaben der Sozialhilfe und Integrationsförderung für Geflüchtete, Zugewanderte sowie weitere Personen mit Unterstützungsbedarf. Für Fachpersonen und andere Interessierte organisiert sie Weiterbildungen. Die AOZ ist eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt der Stadt Zürich, nicht gewinnorientiert sowie konfessionell und politisch neutral.



Für die Stadt Zürich erbringt die AOZ alle Leistungen im Asyl- und Flüchtlingsbereich, zu denen die Stadt verpflichtet ist. Auf der Basis der vom Gemeinderat beschlossenen Verordnung über die AOZ legt der Stadtrat den Leistungsauftrag fest. Die leistungsabhängige Abgeltung beschliesst der Gemeinderat mit dem Budget.

Für Bund, Kantone und andere Gemeinden erbringt die AOZ kostendeckend Dienstleistungen. Sie bewirbt sich in der Regel im Rahmen von Ausschreibungen um die entsprechenden Aufträge.

## Ausgewählte Kennzahlen zur AOZ und zum Fokusthema

# 6742

Teilnehmende  
in Deutschkursen

# 26



akkreditierte Förderangebote

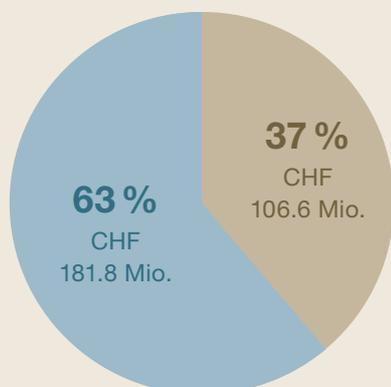


# 2 von 3

Teilnehmenden des Arbeitsintegrations-  
coachings haben anschliessend einen Job

## Umsatzvolumen

CHF 288.4 Mio.



- Städtische Aufträge
- Andere Aufträge

# 5329

Klientinnen und Klienten  
der kommunalen AOZ  
Sozialberatung

# 1056

Mitarbeitende\*

# 4 von 5

jungen Erwachsenen mit Lücken in der  
Grundbildung schaffen nach Integration  
Intensiv den Einstieg in die Berufsbildung

\* plus 337 interkulturelle Dolmetschende, 78 Future-Kids-Mentorinnen / -Mentoren, 6 KV-Lernende, 19 Praktikantinnen/ Praktikanten und 14 Zivildienstleistende

# Angebotsübersicht

## Bildung und Arbeitsintegration



### Deutschkurse

- Deutsch mit Ziel Arbeitsmarkt <sup>1</sup>
- Deutsch intensiv Monatskurse <sup>2</sup>
- Basis Kurse Deutsch und Integration Kanton Zürich <sup>3</sup>
- Deutsch im Arbeitsmarkt und Alphabetisierung <sup>4</sup>
- Deutschkurse in Gemeinden / Deutsch lokal <sup>5</sup>
- Einstiegskurse in Zürich
- Alphabetisierungs- und Nachalphabetisierungskurse <sup>6</sup>
- Deutschprüfung telc
- Deutschprüfung kantonaler Deutschtest im Einbürgerungsverfahren (kde)
- Sprachnachweis fide
- Deutschkurse Kanton Schwyz

### Abklärung & Vermittlung

- Support Kurzassessment <sup>7</sup>
- Kompetenzerfassung <sup>8</sup>
- Praxisassessment <sup>9</sup>
- Ressourcenabklärung Handwerkstatt
- Praxis CHECK
- Strategiekurse D
- Arbeitsvermittlung

### Arbeitsintegrationscoaching <sup>10</sup>

- Für Personen mit Arbeitsmarktpotenzial
- Für Personen mit Ausbildungspotenzial
- Für Personen mit sich manifestierenden psychischen Belastungen
- Für gut- oder hochqualifizierte Personen

## Sozialhilfe, Betreuung und Unterbringung



### Betreuungsaufträge des Bundes

#### Region Zürich

- Bundesasylzentrum Zürich
- Bundesasylzentrum Embrach
- Asylunterkunft Transitzone Zürich-Flughafen

#### Region Ostschweiz

- Bundesasylzentrum Altstätten
- Bundesasylzentrum Kreuzlingen

#### Region Tessin und Zentralschweiz

- Bundesasylzentrum Chiasso <sup>12</sup>
- Bundesasylzentrum Pasture <sup>13</sup>
- Bundesasylzentrum Glauenberg <sup>14</sup>

## Förderung der sozialen Integration



### PsychoSozialer Dienst PSD

- Psychologische Beratung und Begleitung PBB
- Unterstützung bei innerfamiliären Konflikten
- Unterstützung MNA-Bereich
- Zürcher Anlaufstelle Rassismus ZÜRAS
- Konfliktophon
- Diskriminierungsschutz
- Familiencoaching

## Wissensvermittlung und Consulting



### Schulungen und Informationsvermittlung

- Trialog Dolmetschausbildung
- Weiterbildungen im Bereich Migration, Asylwesen, Integration, transkulturelle Kompetenz
- Weiterbildungen Dolmetschen im psychotherapeutischen Bereich und Begleiten von Personen im Integrationsprozess

**Brückenangebote für Jugendliche**

- Next Level
- Trampolin Basic
- Integration Intensiv
- Förderklassen Schwyz <sup>11</sup>

**Begleitete Lehrstellen**

- Schreinerpraktiker/in EBA (Workcenter)
- Küchenangestellte/r EBA (Restaurant Riedbach)
- Koch/Köchin EFZ (Restaurant Riedbach)
- Restaurantangestellte/r EBA /  
Restaurantfachfrau/-mann EFZ (Restaurant Riedbach)

**Qualifizierungsprogramme**

- Pflegekurs
- Reinigungskurs

- Gastrokurs
- Programme zur vorübergehenden Beschäftigung  
PvB – Metall und Mechanik, Holz, Gastronomie und  
Hausdienst (Workcenter)

**Integrationsprogramme**

- Brockito – Brockenhaus, Räumungen und Umzüge
- Paprika – Restaurant und Catering
- Riedbach – Restaurant und Catering
- Tasteria – Restaurant und Catering
- Züri rollt – Veloverleih und -werkstatt,  
bewachte Velostation
- SBB Team Clean
- Handwerksstatt Papier und Textil
- GEP berufliche Integration
- GEP soziale Integration

**Kantonale Asylunterkünfte**

- Durchgangszentrum Kollbrunn, Kollbrunn
- Durchgangszentrum Regensbergstrasse, Zürich
- Durchgangszentrum Sonnenbühl, Oberembrach
- Durchgangszentrum Volketswil, Volketswil <sup>15</sup>

**Betreuung unbegleiteter Minderjähriger**

- MNA-Zentrum Lilienberg, Affoltern am Albis
- MNA-Aussenstelle Aubruggweg, Zürich

**Kommunale Asyl- und Flüchtlingsfürsorge**

- Sozialberatung Stadt Zürich
- Fachbereich Wohnen
- Betreuung und Begleitung junge Erwachsene (BBJE) <sup>16</sup>
- Sozialberatung und Asylbetreuung im Auftrag  
von Gemeinden

**Flüchtlingswohnen (Resettlement)****Medios – Interkulturelles Dolmetschen**

- Interkulturelles Dolmetschen vor Ort
- Telefondolmetschdienst

**Integrationsdienstleistungen**

- Erstinformation und Beratung
- Niederschwellige Sprachförderung / IntroDeutsch
- Frühe Förderung
- MAPS Züri Agenda
- Fachstelle Freiwilligenarbeit / TransFair
- Future Kids Mentoring

**Informationstouren und Führungen**

- Thematische Vor-Ort-Touren

**Consulting**

- Beratung von Behörden und Fachstellen

# Sozialberatung und Asylbetreuung im Kanton Zürich

Asylsuchende, vorläufig aufgenommene Ausländer/innen und Flüchtlinge sowie anerkannte Flüchtlinge, die in der Schweiz leben und nicht oder nur teilweise für sich sorgen können, haben Anspruch auf Unterstützungsleistungen der Sozialhilfe.

Die AOZ erledigt die damit verbundenen kommunalen Aufgaben im Auftrag der Stadt Zürich sowie 45 weiterer Gemeinden (Stand 1.1.2021).

Im Auftrag des kantonalen Sozialamts betreut die AOZ Personen des Asylbereichs in vier Durchgangszentren und unbegleitete Minderjährige in zwei MNA-Zentren. In drei Bundesasylzentren gewährleistet sie zudem die Unterbringung und Beschäftigung im Auftrag des Staatssekretariats für Migration.



# Integrationsförderung in der Stadt Zürich

---

## Ausgewählte Angebote mit Bezug zur Integrationsagenda Zürich

### Deutsch mit Ziel Arbeitsmarkt

Während acht (intensiv) oder sechzehn Wochen (semi-intensiv) erwerben Personen, die Potenzial für einen Einstieg in die Berufswelt aufweisen, alltags- und arbeitsmarktorientierte Deutschkenntnisse. Vermittelt wird auch Grundlagenwissen zu Normen, Werten und zur Arbeitswelt in der Schweiz. Während der Kurszeiten gibt es eine Kinderbetreuung.

→ [www.aoz.ch/deutschkurse](http://www.aoz.ch/deutschkurse)

### Alpha intensiv und semi-intensiv inkl. Deutsch für langsam Lernende

In einem 8-wöchigen bzw. 19-wöchigen Kurs erlernen fremsprachige Erwachsene die lateinische Schrift und trainieren Grundvokabular aus dem Lebens- und Arbeitsalltag. Mit den erworbenen Sprachkenntnissen können sie einen weiterführenden Deutschkurs besuchen. Während der Kurszeiten gibt es eine Kinderbetreuung.

→ [www.aoz.ch/alphabetisierung](http://www.aoz.ch/alphabetisierung)

### Trampolin Basic

Individualisierte Berufsvorbereitung für Jugendliche und junge Erwachsene, die die Voraussetzungen für eine weiterführende berufliche oder schulische Ausbildung noch nicht erfüllen. Während ca. 12 Monaten entwickeln sie realistische Berufsziele und erweitern ihre schulischen und sozialen Kompetenzen im Hinblick auf eine Berufslehre. Zudem eignen sie sich praktische Fähigkeiten im gewählten Berufsfeld an und stärken ihre Sozial-, Selbst- und Methodenkompetenz.

→ [www.aoz.ch/trampolinbasic](http://www.aoz.ch/trampolinbasic)

### Arbeitsintegrationscoaching (AIC)

Coaches unterstützen Sozialhilfeklientinnen und -klienten mit einem Deutschniveau von mind. A2 bei der Umsetzung eines individuellen Arbeitsintegrationsplanes, bei der Stellensuche und bei der Arbeitsaufnahme (inkl. Nachbegleitung). Das Angebot besteht aus drei Modulen, die einzeln

oder als Gesamtpaket besucht werden können. Begleitet werden arbeitsmarkt- und ausbildungsfähige Personen, Gut- oder Hochqualifizierte sowie Personen mit psychischen Belastungen.

→ [www.aoz.ch/aic](http://www.aoz.ch/aic)

### Gemeinnützige Einsatzplätze GEP mit Fokus berufliche Integration

Teilnehmende werden für Arbeitseinsätze in Betrieben der öffentlichen Hand der Stadt und des Kantons Zürich sowie in Non-Profit-Organisationen vermittelt. Ziel ist der Erwerb von Arbeitserfahrung in arbeitsmarktnahen Einsätzen. Diese sind auf die individuellen Interessen, Fähigkeiten und Ressourcen der Teilnehmenden abgestimmt. Job-Coaches begleiten die Teilnehmenden sowie auch die Verantwortlichen der Einsatzorte. Für fortgeschrittene Teilnehmende gibt es das optionale Modul «Bewerbungscoaching und Nachbegleitung».

→ [www.aoz.ch/gep](http://www.aoz.ch/gep)

### Medios – Interkulturelles Dolmetschen

Medios vermittelt interkulturelle Dolmetscher/innen in über 70 Sprachen für die Bereiche Gesundheit, Bildung und Soziales sowie für Unternehmen der Privatwirtschaft. Für telefonische Übersetzungen steht der Telefondolmetschdienst unter 0842 442 442 zur Verfügung.

→ [www.aoz.ch/medios](http://www.aoz.ch/medios)

### Fachstelle Freiwilligenarbeit

Freiwillige leisten einen wichtigen Beitrag, damit sich Geflüchtete in unserer Gesellschaft besser zurechtfinden und integrieren. Die Fachstelle Freiwilligenarbeit koordiniert und fördert das vielfältige Engagement der Zivilgesellschaft.

→ [www.aoz.ch/freiwilligenarbeit](http://www.aoz.ch/freiwilligenarbeit)



# Integration Intensiv: Gelungener Start in die Berufsbildung

---

**Geflüchtete, die als Jugendliche oder junge Erwachsene in die Schweiz kommen, sind meist zu alt für den Besuch der Volksschule. Der Direkteinstieg in eine Berufsbildung ist aber auch nicht möglich. Das vollschulische Angebot Integration Intensiv schliesst die Lücke zwischen Regelschule und Berufseinstieg.**

Mehr als ein Drittel aller Personen im laufenden Asylverfahren sind zwischen 15 und 29 Jahre alt. Bei den vorläufig aufgenommenen Personen ist der Anteil Jugendlicher und junger Erwachsener sogar noch um einige Prozentpunkte höher. Bereits nach fünf Jahren, so will es die Integrationsagenda Schweiz, sollen sich zwei Drittel dieser jungen Menschen in einer beruflichen Grundbildung befinden.

Das ist jedoch einfacher gesagt als getan: Wer in der Schweiz eine Lehre antreten will, braucht Deutschkenntnisse auf mindestens Niveau B1 (eine Ausnahme bildet die Integrationsvorlehre – hier genügt ein gutes A2-Niveau). Zudem knüpft der Schulstoff in der Berufsschule

nahtlos an die in der Volksschule erworbenen Kenntnisse an. Wer Lücken in wichtigen Fächern wie Mathematik oder Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) mitbringt, hat kaum eine Chance, die Lehre erfolgreich abzuschliessen.

Was also, wenn man einerseits zu alt für die Volksschule ist und andererseits die nötigen Kenntnisse und Kompetenzen fehlen, um direkt in eine berufliche Grundbildung oder in ein Brückenangebot einzusteigen? Eine mögliche Antwort ist Integration Intensiv. Dieses vollschulische Angebot füllt die Lücke, die im Kanton Zürich bis anhin zwischen der Regelschule und der beruflichen Integration klaffte.

## Viel mehr als nur Schule

Bei Integration Intensiv werden sowohl schulgewohnte als auch schulungsgewohnte Jugendliche und junge Erwachsene zwischen 16 und 40 Jahren schulisch intensiv gefördert und in einer für sie entscheidenden Lebensphase stabilisiert.

---

## 1 motivierter junger Mann + 1 Jahr Integration Intensiv = 1 erfolgreicher Start ins Berufsleben

Nervös sei er gewesen, erzählt Ermias M. über seinen ersten Schultag bei Integration Intensiv im August 2019. Er habe weder die anderen Schüler/innen noch die Lehrpersonen gekannt. Die Nervosität hielt jedoch nicht lange an. Rasch fand er Freunde, mit denen er auch dann noch den Kontakt pflegte, als er ein Jahr später in das Brückenangebot Trampolin Basic wechselte.

Auf die Frage, was ihm während seiner Schulzeit bei Integration Intensiv am meisten Spass gemacht hat, gibt er die gleiche Antwort wie auf die Frage, was für ihn in dieser Zeit die grösste Herausforderung war: Mathematik. Das mathematische Vorwissen, das er aus seinem Herkunftsland Eritrea mitgebracht hatte, war an

hiesigen Verhältnissen gemessen eher gering. Der Einstieg in das Fach Mathematik war für ihn deshalb nicht einfach.

«Wenn es am Anfang schwierig ist, dann lasse ich es mir so lange erklären, bis ich verstehe, worum es geht», erzählt der 22-Jährige. Seine Hartnäckigkeit hat sich ausgezahlt. Inzwischen hat Ermias die Mathematik für sich entdeckt. Das Coaching war ihm diesbezüglich eine Unterstützung: In diesen individuellen Gesprächen hat er konkrete Lern- und Arbeitstechniken vermittelt bekommen.

Dank Integration Intensiv hat Ermias den Sprung in ein Brückenangebot geschafft. Und er hat bereits Pläne für danach: «Ich möchte Schreiner werden. Ich liebe es, mit Holz zu arbeiten.»

---

Konkret heisst das: Die jungen Menschen schliessen im Laufe von ein bis zwei Jahren das Sprachniveau A2 ab und beginnen mit Niveau B1. Zwölf Lektionen Deutsch pro Woche stehen dafür auf dem Stundenplan. Daneben wird Mathematik, IKT sowie Allgemeinwissen unterrichtet; Logik, Konzentrationsfähigkeit sowie Lern- und Arbeitstechniken kommen dabei ebenfalls nicht zu kurz. Dos und Don'ts im Schweizer Alltag werden regelmässig angesprochen und diskutiert.

Integration Intensiv ist aber weit mehr als «nur» Schule. Jede/r junge Erwachsene hat 14-tägig die Möglichkeit, die ganz eigenen und privaten Themen im Rahmen einer Coaching-Stunde zu bearbeiten. Ziel des Coachings ist u.a. das Erkennen der Selbstwirksamkeit: Was kann ICH tun, um die Situation in meiner Klasse, in meiner Familie, in meinem Umfeld zu beeinflussen?

Ein weiterer wichtiger Teil von Integration Intensiv sind die ausserschulischen Aktivitäten. An einem Tag pro Woche bleibt das Klassenzimmer leer. Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind unterwegs und besuchen Institutionen wie das Bundeshaus oder die Polizei. Sie lernen privatwirtschaftliche Betriebe und somit mögliche Berufsfelder kennen und bekommen Einblicke in Jugendtreffs oder die Berufsberatung. Auch selbständig organisierte Freizeitaktivitäten haben ihren Platz. Wo kann Mann und Frau besser Teamfähigkeit, Kompromissbereitschaft und Kritikfähigkeit üben als beim gemeinsamen Planen und Durchführen eines Fussballturniers oder einer Wanderung?

Kontakte zu Gleichaltrigen sind besonders wichtig, um die aktuelle Lebensphase (Adoleszenz und Integration in die Schweizer Gesellschaft) zu verstehen und einzuordnen. Meist haben die jungen Menschen Freunde im Heimatland zurückgelassen und hier noch nicht viele neue gefunden. Integration Intensiv legt deshalb grossen Wert auf die Förderung des Klassenzusammenhalts.

#### **Vier von fünf Jugendlichen finden eine sinnvolle Anschlusslösung**

Ziel des Angebots ist es, die teilnehmenden Jugendlichen und jungen Erwachsenen auf den Übertritt in ein Brückenangebot (z. B. Trampolin Basic) oder in Einzelfällen auch direkt auf eine Berufsausbildung (v. a. Integrationsvorlehre) vorzubereiten. Die Erfahrung der letzten Jahre zeigt, dass dies gut gelingt: Vier von fünf Teilnehmenden von Integration Intensiv konnten in ein berufsorientierendes Anschlussprogramm wechseln oder ihren schulischen Weg weiterverfolgen. Sie sind auf dem besten Weg in eine nachhaltige berufliche Zukunft.

---

Sie möchten mehr wissen zu Integration Intensiv? Hier entlang!

—> [www.aoz.ch/integrationintensiv](http://www.aoz.ch/integrationintensiv)

---

# Kennzahlen

		2020	2019
<b>Deutschkurse intensiv</b>	Programmtteilnehmende	5 778	5 813
<b>Niederschwellige Deutschkurse</b>	Programmtteilnehmende	964	1 164
<b>Gemeinnützige Einsatzplätze GEP</b>	Programmtteilnehmende	468	668
	Einsatzplätze	687	589
<b>Gruppenprogramme</b> (Brockito, Tasteria, Paprika, Züri rollt, Handwerkstatt, Restaurant Riedbach) ohne Workcenter	Programmtteilnehmende	191	229
	Jahresplätze	217	230
	Vermittlungsquote (ohne Züri rollt und Handwerkstatt, mit GEP Plus <sup>1</sup> )	33 %	44 %
	davon Teilnehmende mit Job-Coaching	44 %	61 %
<b>Branchenqualifizierungskurse</b>			
<b>Pflegekurs</b>	Programmtteilnehmende	15	41
	Vermittlungsquote <sup>1</sup>	69 %	78 %
<b>Reinigungskurs</b>	Programmtteilnehmende	11	20
	Vermittlungsquote <sup>1</sup>	50 %	53 %
<b>Programme zur vorübergehenden Beschäftigung PVB</b>	Programmtteilnehmende	255	293
	Jahresplätze	74	76
<b>Metall und Mechanik, Holz, Gastro und Hausdienst (Workcenter)</b>	Vermittlungsquote <sup>1</sup> Gastro / Hausdienst	36 %	47 %
	Vermittlungsquote <sup>1</sup> Industrie	34 %	32 %
<b>Begleitete Ausbildungen</b>			
<b>Gastronomie</b>	Anzahl Lernende gesamt	11	11
<b>Schreinerei</b>	Anzahl Lernende gesamt	2	2
<b>Brückenangebote für Jugendliche</b>			
<b>Next Level</b>	Programmtteilnehmende	72	92
<b>Trampolin Basic</b>	Programmtteilnehmende	71	84
<b>Integration Intensiv</b>	Programmtteilnehmende	99	62
<b>Förderkurse Kanton Schwyz</b>	Programmtteilnehmende	90	111
<b>Praxis CHECK / Praxis Assessment</b>	Programmtteilnehmende	123	177
<b>Strategiekurse D</b>	Programmtteilnehmende	1 542	1 837
<b>Integrationsbegleitung</b>	Programmtteilnehmende	205	244
	Vermittlungsquote <sup>1</sup> bei Programmende	64 %	61 %
	davon in einem Lehrverhältnis (EFZ / EBA)	29 %	29 %
<b>Arbeitsvermittlung (inkl. Bewerbungscoaching)</b>	Anzahl Teilnehmende	307	252
	Vermittlungsquote <sup>1</sup>	45 %	51 %

Kommentar: Einerseits sanken die Einnahmen einiger Geschäftsbereiche der AOZ aufgrund der Massnahmen zur Bekämpfung der Corona-Pandemie – beispielsweise infolge Einschränkungen und/oder Betriebsschliessungen (Restaurants, Catering, Brockenhaus) oder verringerter Teilnehmendenzahlen. Andererseits stiegen die Kosten – etwa aufgrund notwendiger Gesundheitsschutzmassnahmen, Ermöglichung von Homeoffice, Arbeitgeberleistungen im Zusammenhang mit Kurzarbeitsentschädigung, Krankheit und Abwesenheiten. Insgesamt hatten die Massnahmen einen negativen Effekt auf das Ergebnis der AOZ im Jahre 2020.

<sup>1</sup> Anteil Vermittlungen in den ersten Arbeitsmarkt



## Fallführung – durchgehend integrationsorientiert

**Die Integrationsagenda Schweiz setzt neu auf eine verbindliche und durchgehende Begleitung des Integrationsprozesses von Geflüchteten. Eine Sozialberaterin und ein Sozialberater berichten, was das für ihre tägliche Arbeit bedeutet.**

Mit einer durchgehenden, individuellen Fallführung werden Brüche und Lücken im Integrationsprozess vermieden – auch wenn Geflüchtete ihren Aufenthaltsstatus oder die Wohngemeinde wechseln. Im Kanton Zürich wird diese über weite Strecken durch Fachpersonen der Sozialberatung sichergestellt. Was die Neuerungen der Integrationsagenda für ihre konkrete Arbeit bedeuten, erläutern David Rühle, Sozialarbeiter Sozialberatung Stadt Zürich und Anna Bachmann, Fachleiterin Sozialberatung Fachbereich Flüchtlingswohnen.

*Die Förderung der Integration von Geflüchteten ist bereits seit Jahren fester Bestandteil eurer Arbeit. Was bringt die Integrationsagenda nun konkret Neues?*

Rühle: Heute steuern und entscheiden wir als Sozialberatende mehr in eigener Regie. Anhand des Online-Katalogs der kantonalen Fachstelle Integration nehmen wir nun Anmeldungen für akkreditierte Angebote selbst vor. Dies bedeutet, dass wir die ganze Angebotspalette gut kennen müssen. Wir haben Fördermassnahmen auszuwählen, die den Bedürfnissen und Lebensumständen der Klientinnen und Klienten entsprechen. Eine schöne und gleichzeitig anspruchsvolle fachliche Herausforderung!

*Welche Änderungen bringt das neue Instrument «Formular Ergebnisse der Potenzialabklärung» mit sich?*

Rühle: Es ermöglicht eine präzise, individuelle Abklärung und damit eine sinnvolle Integrationsplanung. Es bündelt die wichtigen Informationen zur beruflichen und sozialen Integration und legt den Fokus explizit auf die Ressourcen, die Motivationen und Ziele der Geflüchteten.

Bachmann: Bereits vor der Einführung der Integrationsagenda haben wir mit unseren Klientinnen und Klienten über Themen wie persönliche Ressourcen und Berufsziele gesprochen. Das neue Formular hält nun die einzelnen Integrationsschritte systematischer fest und gewährleistet bei der Fallübergabe an einen neuen Sozialdienst die Kontinuität der Integrationsmassnahmen.

Die Integrationsagenda legt den Fokus auf die verbesserte Integration von Geflüchteten mit einer langfristigen Aufenthaltsperspektive. In Zukunft werden die damit verbundene Administration im Hintergrund sowie die periodischen Reportings mehr Raum einnehmen. Dies ist eine weitere Herausforderung.

*Ändert sich durch die Integrationsagenda Zürich und deren Vorgaben etwas an den Beratungsgesprächen selbst?*

Rühle: Die Integrationsagenda fördert alle Geflüchteten individuell, selbst Kleinkinder. Das heisst, wir berücksichtigen ab einem gewissen Alter die spezifischen Perspektiven

### **Neue Abteilung «Betreuung Bundesasylzentren»**

Im Auftrag des Staatssekretariats für Migration (SEM) erbringt die AOZ seit mehreren Jahren Dienstleistungen in den Asylregionen Zürich und Ostschweiz. Mit der Übernahme eines weiteren SEM-Betreuungsmandats in der Asylregion Tessin und Zentralschweiz per 1. Januar 2020 sah sich die AOZ veranlasst, die damit verbundenen Aufgaben in einer eigenen Abteilung zu bündeln.

von einzelnen Personen. Auf die gemeinsame Beratung von Paaren und Familien gilt es zu verzichten. Der zeitaufwendige Anspruch ist, 1:1-Gespräche zu führen – wo nötig unter Einbezug von interkulturellen Dolmetschenden. Diese individuelle Förderung ist ein wichtiger Schritt in Richtung Chancengleichheit.

*Mit der Integrationsagenda wird Integrationsarbeit transparenter und messbarer gemacht. Seht ihr darin auch eine Möglichkeit zur Qualitätsverbesserung?*

Bachmann: Ich hoffe, dass die Messbarkeit, die über entsprechende Reportings sichergestellt wird, einen positiven Effekt auf die Integrationslandschaft hat. Aktuell investieren die Gemeinden im Kanton Zürich ganz unterschiedlich in die Integration von Geflüchteten.

Im Idealfall führt die Integrationsagenda zu einer flächendeckenden Qualitätssteigerung, was sich positiv auf die Integration der Klientinnen und Klienten auswirkt.

*Die Integrationsagenda hat ambitionöse Wirkungsziele. Unter anderem soll rund die Hälfte der erwachsenen Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommenen nach sieben Jahren im Arbeitsmarkt integriert sein. Nehmen diese Wirkungsziele Einfluss auf eure Arbeit?*

Bachmann: Wie gesagt, die Förderung der beruflichen Integration war bereits vor der Integrationsagenda eine Aufgabe der Sozialhilfe. Ausgehend von den heutigen

Zahlen erhöht die Integrationsagenda nun die Zielvorgaben bei der Arbeitsintegration um rund einen Viertel. Das ist durchaus ein Ansporn für die Weiterentwicklung unserer Arbeit und bietet Anlass, das bisherige Fallführungssystem zu überprüfen.

Rühle: Meines Erachtens liegt ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg der Integrationsagenda und ihrer Wirkungsziele im ressourcenorientierten Ansatz. Es geht jetzt von Anfang an und immer wieder um das individuelle Potenzial der Klientinnen und Klienten. Von diesem Potenzial profitiert mittelfristig die ganze Gesellschaft.

Wichtig sind bei unserer Arbeit weiterhin die strukturellen Rahmenbedingungen wie die Wohnsituation von Geflüchteten, die vorgegebenen Unterstützungsleistungen und die möglichen Fördermassnahmen. Im Übrigen spielen die gesundheitliche Situation und die intrinsische Motivation der Klientinnen und Klienten eine Rolle. Auch in Zukunft wird jede Person in ihrem eigenen Tempo vorankommen.

Bachmann: Die Wirkungsziele der Integrationsagenda definieren einige wichtige und neue Schwerpunkte, die wir in unserer Arbeit nun aufnehmen und umsetzen. Stärker als bisher berücksichtigen wir etwa die Förderung von Kindern im Vorschulalter oder die gezielte Förderung von Frauen. Diese Fokussierungen im Sinne der Chancengleichheit begrüßen wir sehr.

# Kennzahlen

<b>Betreuung und Unterbringung im Auftrag des Staatssekretariats für Migration (SEM)</b>	<b>Übernachtungen</b>		<b>Auslastung</b>	
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Bundesasylzentren <sup>1</sup>	294 622	157 330	42 % <sup>2</sup>	44 % <sup>2</sup>
Zentrum Juch <sup>3</sup>	-	57 773	-	70%
<b>Total</b>	<b>294 622</b>	<b>215 103</b>		

<b>Betreuung und Unterbringung im kantonalen Auftrag</b>	<b>Übernachtungen</b>		<b>Auslastung</b>	
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Durchgangszentren <sup>4</sup>	74 159	60 490	47 %	64 %
MNA-Zentrum Lilienberg und Aussenstelle Aubruggweg	24 913	33 540	54 %	61 %

	<b>Fälle per 31.12.</b>		<b>Personen per 31.12.</b>	
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Flüchtlingswohnen	66	70	167	228

<b>Sozialhilfe und Betreuung im kommunalen Auftrag</b>	<b>Fälle per 31.12.</b>		<b>Personen per 31.12.</b>	
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Stadt Zürich</b>				
Asylsuchende	163	299	215	402
Vorläufig Aufgenomme	1 091	1 117	1 569	1 607
Flüchtlinge (inkl. VA-Flüchtlinge)	1 087	1 035	1 937	1 783
<b>Total</b>	<b>2 341</b>	<b>2 451</b>	<b>3 721</b>	<b>3 792</b>
<b>davon Unterbringung in AOZ Wohnraum</b>			<b>1 338</b>	<b>1 508</b>
<b>Gemeinden<sup>5</sup></b>				
Asylsuchende	161	180	238	272
Vorläufig Aufgenomme	571	512	911	827
Flüchtlinge (inkl. VA-Flüchtlinge)	220	196	459	411
<b>Total</b>	<b>952</b>	<b>888</b>	<b>1 608</b>	<b>1 510</b>

<sup>1</sup> Bundesasylzentrum Embrach, Bundesasylzentrum Zürich, Asylunterkunft Transitzone Zürich-Flughafen (temporär geschlossen im März 2020), Bundesasylzentrum Altstätten, Bundesasylzentrum Kreuzlingen (inkl. Aussenstelle Sulgen), Bundesasylzentrum Biasca und Stabio (Januar bis Februar 2020), Bundesasylzentrum Glaubenberg (seit Januar 2020), Bundesasylzentrum Pasture (seit März 2020)

<sup>2</sup> Ohne Asylunterkunft Transitzone Zürich-Flughafen

<sup>3</sup> Bis Oktober 2019, wurde abgelöst durch das Bundesasylzentrum Zürich

<sup>4</sup> Regensbergstrasse Zürich, Dubsstrasse Zürich (April bis August 2020), Kollbrunn, Sonnenbühl Oberembrach, Volketswil (seit September 2020)

<sup>5</sup> Stand 31.12.2020: Affoltern am Albis, Altikon, Bäretswil, Bauma, Birmensdorf, Bremgarten, Brütten, Bubikon, Buchs, Dällikon, Dietikon, Dietlikon, Dinhard, Dürnten, Elgg, Erlenbach, Fischenthal, Geroldswil, Glattfelden, Gossau, Hinwil, Hittnau, Hombrechtikon, Kappel am Albis, Kilchberg, Kloten, Küsnacht, Mönchaltorf, Niederhasli, Oetwil an der Limmat, Opfikon, Pfäffikon, Rifferswil, Rüti, Schlieren, Schwerzenbach, Seegräben, Seuzach, Unterengstringen, Volketswil, Wald, Wangen-Brüttisellen, Weiningen, Wetzikon, Winkel, Zumikon



## Swiss Skills – von Anfang an informiert

---

**Wer sich in einer Gesellschaft zurechtfinden möchte, braucht Zugang zu Informationen, die Orientierung geben. Geflüchtete, die erst seit kurzer Zeit im Kanton Zürich leben, erhalten diese auf gut verständliche Art von «Swiss Skills – Erstinformation in der Muttersprache».**

Personen des Asyl- und Flüchtlingsbereichs, die dem Kanton Zürich zugewiesen werden, verbringen die ersten Monate ihres Aufenthalts in einem kantonalen Durchgangszentrum. Hier leben sie gemeinsam mit zahlreichen anderen Bewohnerinnen und Bewohnern. Ihr Leben gestalten sie in vielerlei Hinsicht eigenverantwortlich: Sie gehen einkaufen und kochen sich ihre Mahlzeiten, bei Arztbesuchen sind sie auf sich selbst gestellt, die Kinder besuchen die Schule. Der Informationsbedarf zum Leben in der Schweiz ist folglich von Anfang an gross: Wie melde ich meine Kinder in der Schule an? Wo finde ich eine Wohnung oder einen passenden Deutschkurs? An wen wende ich mich bei einem gesundheitlichen Notfall? Was habe ich für Rechte und Pflichten?

### **Verstehen und reflektieren in der Muttersprache**

Fragen über Fragen, für die es Antworten gibt – meist abgedruckt auf Informationsblättern und in deutscher Sprache. Die wenigsten Geflüchteten haben jedoch wenige Wochen nach ihrer Ankunft so gute Deutschkenntnisse, dass sie dieses Informationsmaterial verstehen könnten. So bleiben Fragen unbeantwortet und die Funktionsweise wichtiger Strukturen – wie etwa das Sozialhilfesystem oder das Bildungssystem – unklar. Die damit verbundenen Erwartungen und Normen der hiesigen Gesellschaft können ebenfalls nicht erfüllt bzw. befolgt werden. Das Resultat ist Unzufriedenheit: bei den Neuzugezogenen genauso wie beim bereits länger ansässigen Teil der Schweizer Bevölkerung.

Die Integrationsagenda des Kantons Zürich fokussiert deshalb unter anderem auf muttersprachliche Erstinformation, um Migrantinnen und Migranten so früh wie möglich zu orientieren. Im Auftrag des kantonalen Sozialamts setzt die AOZ seit 2020 auf ein aus verschiedenen Elementen bestehendes Informationskonzept, das sowohl auf Verstehen als auch auf Reflektieren beruht: «Swiss Skills – Erstinformation in der Muttersprache». Mitarbeitende kommunizieren mit Geflüchteten in einer Sprache, die ihnen vertraut ist. Verschiedene Formate gewährleisten, dass Themen gemeinsam erarbeitet, diskutiert und individuell verankert werden.

### **Format «Integrations-Infodesk»**

An einem Informationsstand geben geschulte Beraterinnen und Berater während festen Zeitfenstern Orientierungshilfen für das Leben in der neuen Umgebung. Sie klären Missverständnisse auf und motivieren zur Teilnahme an Aktivitäten im Bereich Deutsch, Integration und Freizeit. Eine Anmeldung braucht es nicht. Einfach vorbeikommen – das ist das Prinzip dieses sehr niederschweligen Swiss Skills-Angebots. Typische Fragen sind zum Beispiel: Wo kann ich mein Deutsch mit anderen Personen üben? Wo finde ich günstige Einkaufsmöglichkeiten? Wie löse ich eine Fahrkarte für den ÖV?

### **Format «Basisinformationen für Newcomers»**

In Sprachgruppen diskutieren die Teilnehmenden Themen im Zusammenhang mit «Ankommen in der neuen Gesellschaft», «Schule, Ausbildung, Arbeit», «Gesundheit und Gesundheitssystem», «Wohnen und Zusammenleben» oder «Sozialhilfe und Behördenkontakte». Wichtig ist, dass die Themen an die Situation der Geflüchteten im Durchgangszentrum und später in einer Zürcher Gemeinde angepasst sind. Wo können sie im Alltag anknüpfen? Welche Fragen und Wissenslücken bestehen? Bei den jeweils dreistündigen Informationsveranstaltungen geht es

nicht darum, Regeln und Verhaltensweisen zu vermitteln. Im Zentrum stehen der Austausch und das Reflektieren auf der Grundlage bereits gemachter Erfahrungen.

#### **Format «Vertiefende Integrationskurse»**

Ein drittes Swiss Skills Element sind die Integrationskurse. Hier werden Themen wie «Schule und Kinder» und «Orientierung in der Gesellschaft» während rund zehn Stunden erneut aufgegriffen und vertieft – auch dies in der Muttersprache.

Ziel aller Angebote der Erstinformation ist es, zusammen mit den Teilnehmenden eine solide erste Grundorientierung für den noch langen Weg zu einem selbständigen Leben in der Schweiz zu erarbeiten.

---

«Swiss Skills übernimmt eine wertvolle, ergänzende Vermittlungsfunktion – inhaltlich, aber auch zwischenmenschlich. Die muttersprachlichen Mitarbeitenden bieten den Bewohnerinnen und Bewohnern einen wichtigen Kanal, um vertiefte Informationen zu erhalten, aber auch um ihre Anliegen zu deponieren. Die Zusammenarbeit mit Swiss Skills ermöglicht uns, dem Betreuungsteam im Durchgangszentrum, eine umfassendere Begleitung und Orientierung der Bewohner/innen.»

**Philipp Steiner, Leiter AOZ Durchgangszentrum Hegnau**

---

#### **Selbständigkeit dank Orientierung – auch in Zeiten von Corona**

Seit März 2020 betreibt das Swiss Skills-Team im Auftrag der kantonalen Fachstelle Integration sowie der Stadt-zürcher Integrationsförderung eine Hotline in rund fünfzehn Sprachen. Per SMS, WhatsApp- oder Sprachnachricht informieren die Beraterinnen und Berater über aktuelle Pandemie-Themen und beantworten Fragen. Auch hier gilt: Wer weiss, welche Massnahmen und Verordnungen in bestimmten Situationen gelten, kann sich danach richten und sich und andere schützen.

---

Mehr Informationen zur muttersprachlichen Erstinformation (Swiss Skills) finden Sie hier:

—> [www.aoz.ch/swiss-skills](http://www.aoz.ch/swiss-skills)

---

# Kennzahlen

		2020	2019
<b>PsychoSozialer Dienst</b>			
Fallbezogene Beratung	Beratungsstunden für interne Klienten und Klientinnen	116	112
Ambulante Sozialtherapeutische Begleitung ASB	Fälle	116	144
	Beratungsstunden	2071	2100
	Hausbesuche / externe Begleitungen	6	8
Zürcher Anlaufstelle Rassismus	Fälle	46	19
ZüRAS / Konfliktophon	Beratungsstunden	524	111
Familiencoaching	Fälle	137	128
	Beratungsstunden	11 284	11 041
<b>Medios</b>			
Interkulturelles Dolmetschen (Vor-Ort-Übersetzungen)	Einsätze	31 350	33 330
	Einsatzstunden	41 741	44 868
Telefondolmetschdienst	Einsätze	4 345	3 489
	Verkaufte Minuten	91 081	66 398
<b>Soziale Integrationsprojekte</b>			
Erstinformation / Beratung	Teilnehmende Kurse (Swiss Skills, Informationsveranstaltungen)	159	324
	Beratungsgespräche	2 958	1 816
	Teilnehmende kommunale Tour der offenen Türen für Neuzugezogene	101	105
Sprachförderung / IntroDeutsch	Teilnehmende Schnupperkurse	275	550
	Beratungsgespräche (Deutschkurse, E-Learning)	681	1 459
MAPS Züri Agenda	Ausgaben pro Jahr	12	12
	Durchschnittliche Auflage pro Ausgabe	2 979	3 638
	Durchschnittliche Anzahl Newsletterabonnemente	1 995	1 771
<b>Fachstelle Freiwilligenarbeit / TransFair</b>			
	Freiwillige im Einsatz während des Jahres	430	413
	Neue Freiwillige während des Jahres	117	136
	Begleitung Einzelpersonen / Familien per 31.12.	181	189
	Gruppen (Kurse, Kinderanimation etc.)	113	102
	Geleistete Stunden durch Freiwillige	8 930	12 100
Future Kids Mentoring	Unterstützte Kinder per 31.12.	125	115



## Einkaufsstrategie Integrationsagenda



Grid of video conference participants:

- Participant 1 (top): [Video feed]
- Participant 2: [Video feed]
- Participant 3: [Video feed]
- Participant 4: [Video feed]
- Participant 5: [Video feed]
- Participant 6 (bottom): [Video feed]

# Am Anfang steht das Potenzial

---

**Wer die erfolgreiche berufliche Integration von Geflüchteten zur Aufgabe hat, muss ihre individuellen Fähigkeiten und ihr Entwicklungspotenzial gut kennen. Die Integrationsagenda Schweiz setzt deshalb auf periodische Kurzassessments und auf das systematische Zusammenführen und Festhalten der gewonnenen Erkenntnisse.**

Kaspar Schneider, Leiter des AOZ Fachbereichs Abklärung und Vermittlung, nimmt sein Headset vom Kopf und schaltet den Bildschirm aus. Er hat soeben eine weitere knapp vierstündige Online-Schulung «Kurzassessment» durchgeführt. Rund 100 Fachpersonen der Sozialhilfe und der Integrationsförderung haben daran teilgenommen.

*Kaspar Schneider, Potenzialabklärung ist nichts Neues. Weshalb melden sich trotzdem so viele Personen für deine Schulungen an?*

Das Thema ist nicht neu, das stimmt. Neu ist das Instrumentarium, das der Bund zur Verfügung stellt. Erarbeitet hat dies die Fachhochschule Bern in Zusammenarbeit mit der AOZ und mit social design AG.

*Wie sehen diese neuen Instrumente konkret aus?*

Das Zürcher Fördersystems für Geflüchtete orientiert sich an den Vorgaben des Bundes und sieht für die Potenzialabklärung drei Elemente vor, die je nach Bedarf eingesetzt werden: das Kurzassessment, die Kompetenzerfassung und das Praxisassessment. Das Formular «Ergebnisse der Potenzialabklärung» bildet dabei das Kernstück des Integrationsprozesses. Es ist eine Art wachsender Informations-Hub.

Alle fallführenden Stellen im Zürcher Asyl- und Flüchtlingswesen sind seit Anfang 2021 angehalten, mit ihren Klientinnen und Klienten Kurzassessments

durchzuführen und auf diese Weise abzuklären, welche beruflichen Kompetenzen und Ressourcen Geflüchtete mitbringen. Zudem ermöglichen diese Gespräche eine Einschätzung, welches Potenzial hinsichtlich einer eventuellen Aus- oder Weiterbildung besteht. Auf dem heutigen Schweizer Arbeitsmarkt gibt es immer weniger Stellen für Hilfsarbeitskräfte. Deshalb ist für eine nachhaltige Integration eine individuelle Qualifizierung wichtig.

Die während der Kurzassessments gewonnenen Erkenntnisse werden im relativ umfangreichen Formular «Ergebnisse der Potenzialabklärung» gesammelt und mit allen involvierten Stellen geteilt und weitergeführt. So wird gewährleistet, dass alle vom gleichen Wissensstand ausgehen.

---

«Mit den Klientinnen und Klienten ein Kurzassessment zu machen, heisst, sich auf ihre Bilder und ihre Zukunftswünsche einzulassen, sie dort abzuholen, wo sie im Moment stehen und eine Verbindung zum Schweizer Berufsbildungssystem und Arbeitsmarkt herzustellen.»

**Helen Schmid, Sozialberaterin Stadt Zürich**

---

*Und was vermittelst du den Fachleuten in deinen Schulungen konkret?*

Es geht einerseits um Haltungsaspekte, also um die Frage: Welches Bild habe ich von Geflüchteten? Ich lege den Schulungsteilnehmenden einen Ansatz nahe, der die Ressourcen und das Potenzial der Klienten und Klientinnen ins Zentrum rückt und nicht deren Defizite.

Andererseits werden Methoden und Hilfsmittel vorgestellt, die Fachpersonen in den Potenzialabklärungsgesprächen helfen, bestimmte Informationen zu erhalten.

Ein Kurzassessment setzt bei den Geflüchteten beispielsweise ein Deutschniveau von mind. A1 voraus. Dieses Niveau bringen nicht alle mit. Ich gebe Hinweise, wie die Fachperson an ein solches Gespräch herangehen kann. Bei der Frage nach den Berufszielen kann zum Beispiel mit Bildern von beruflichen Tätigkeiten gearbeitet werden.

*Was, wenn Fachpersonen in den Gesprächen mit Klientinnen und Klienten trotz deiner Hilfestellungen nicht an die gewünschten Informationen kommen?*

Kommt eine Fachperson nicht weiter, gibt es verschiedene Möglichkeiten, um das Kurzassessment erfolgreich voranzubringen. Erschweren die fehlenden Sprachkenntnisse der Klientin/des Klienten die Kommunikation, empfehle ich den Einsatz von interkulturellen Dolmetschenden. Es ist auch einmal möglich, ein Gespräch auf Englisch zu führen. Zudem kann das Kurzassessment an Fachstellen wie etwa AOZ Abklärung und Vermittlung delegiert werden.

Bestehen grössere Unklarheiten, etwa über die physische oder kognitive Eignung einer Person, lassen sich vertiefte Abklärungen in Form eines Praxisassessments oder einer Kompetenzabklärung durchführen. Im Rahmen eines Praxisassessments beobachten Fachpersonen die Geflüchteten während eines mehrwöchigen Praxiseinsatzes – beispielsweise in einem Gastronomiebetrieb oder in einer Velowerkstatt – und beurteilen die arbeitsmarktrelevanten

Kompetenzen und Verhaltensweisen der Teilnehmenden. Bei einer Kompetenzerfassung darf man Erkenntnisse auf diagnostischer Ebene erwarten, etwa zu den schulischen und kognitiven Fähigkeiten der geflüchteten Person. Diese werden im Rahmen von vier bis fünf Gesprächsterminen erhoben.

*Ist diese Potenzialabklärung – und insbesondere die Kurzassessments – für fallführende Stellen nicht sehr zeitaufwendig?*

Gerade bei Sozialberatungsstellen mit hohen Fallzahlen pro Berater/in bringen Kurzassessments durchaus einen zeitlichen Mehraufwand mit sich. Das kann man nicht wegdiskutieren.

Ich bin jedoch der Überzeugung, dass wir dank einer sorgfältig durchgeführten Potenzialabklärung bei der Integrationsarbeit von Anfang an die richtigen Hebel ansetzen können und es so zu einem späteren Zeitpunkt weniger fehlgeleitete Massnahmen gibt. Damit ist sowohl den Fachpersonen als auch den Geflüchteten und der Gesellschaft gedient.

---

Mehr Informationen zu AOZ-Angeboten im Rahmen der Potenzialabklärung finden Sie hier:

—> [www.aoz.ch/support-kurzassessment](http://www.aoz.ch/support-kurzassessment)

—> [www.aoz.ch/kompetenzerfassung](http://www.aoz.ch/kompetenzerfassung)

—> [www.aoz.ch/praxisassessment](http://www.aoz.ch/praxisassessment)

---

## Ausgewählte Aufträge und Angebote

---

### Referat: Flucht – Asyl – Zürich

Während der Studienwoche «Migration» im August erhielten Studierende der Pädagogischen Hochschule Zürich PHZH einen Einblick in die heutigen Charakteristiken des europäischen Flüchtlingsschutzes, in die Organisation des Schweizer Asylwesens sowie die Lebensbedingungen von Geflüchteten in Stadt und Kanton Zürich. Da die Hochschulen pandemiebedingt auf Fernunterricht umgestellt hatten, wurde das Referat als Video aufgezeichnet.

### Fachaustausch und Tour: Flüchtlingsaufnahme

Im Juli führte die AOZ einen Fachaustausch durch für das Team Resettlement des Staatssekretariats für Migration SEM. Das Hauptthema war die Aufnahme und Integrationsförderung von Resettlement-Flüchtlingen im Kanton Zürich. Fachpersonen des kantonalen Sozialamts und der AOZ erläuterten verschiedene Aspekte wie z.B. Unterbringung, Betreuung und Erstinformation. Bei einer anschliessenden Themenwanderung in der Umgebung von Uitikon beschäftigten sich die Teilnehmenden mit der Flüchtlingsaufnahme während des 2. Weltkriegs. Dabei diskutierten sie Fragen, die sich unter dem Eindruck von Kontinuitäten und Diskontinuitäten im Vergleich zur heutigen Praxis ergeben.

### Vertiefungsmodul: Umgang mit psychisch belasteten Personen im Kontext Fluchtmigration

Regelmässig bieten die Sozialen Dienste der Stadt Zürich die Weiterbildung «Kernkompetenzen im Umgang mit psychischen Erkrankungen» für Sozialarbeitende und Schulsozialarbeitende an. In diesem Rahmen thematisiert die AOZ den Umgang mit psychisch belasteten Personen im Kontext der Fluchtmigration. Die Teilnehmenden setzen sich mit typischen Belastungsfaktoren und der psychischen Gesundheit von Geflüchteten auseinander. Zudem lernen sie methodische Werkzeuge für ihren Berufsalltag kennen.

### Fachwissen kompakt: Was kommt mit der Integrationsagenda auf die Zürcher Gemeinden zu?

Im Austausch mit Mitgliedern von Sozialbehörden und Mitarbeitenden kommunaler Sozialdienste erläuterten der AOZ-Direktor sowie Fachpersonen aus der Praxis Themen und Fragen hinsichtlich der Umsetzung der Integrationsagenda. Im Zentrum standen die durchgehende Fallführung, die Potenzialabklärung, die Finanzierung sowie das Reporting ab 2021. Alle sechs Anlässe zwischen August und November wurden sehr gut besucht.

### Lehrgang: Trialog – Interkulturelles Dolmetschen

Der Lehrgang Trialog ist eine berufsbegleitende, praxisorientierte Dolmetsch-Ausbildung. Sie befähigt die Kurs teilnehmenden, anspruchsvolle Gespräche zwischen fremdsprachigen Personen und Fachpersonen in den Bereichen Gesundheit, Bildung und Sozialwesen vollständig und korrekt zu übersetzen. Dadurch wird ein wichtiger Beitrag zur Chancengleichheit fremdsprachiger Migrantinnen und Migranten in der Gesellschaft geleistet. Der mehrmonatige Lehrgang schliesst mit dem Erwerb eines schweizweit anerkannten Zertifikats ab.

→ [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

### Lehrgang Migrationsfachperson: Modul «Praktische Integrationsförderung»

Im Auftrag der Schule für Sozialbegleitung Zürich unterrichtete die AOZ im Herbst das fünftägige Modul «Praktische Integrationsförderung». Die Teilnehmenden setzten sich mit der institutionellen Integrationsförderung in der Schweiz auseinander. Sie lernten zudem, den Integrationsbedarf von Klientinnen und Klienten zu erfassen sowie entsprechende Integrationsziele zu definieren. Einblicke in Angebote und Methoden der beruflichen Integrationsförderung rundeten das Modul ab.

→ [www.sozialbegleitung.ch](http://www.sozialbegleitung.ch)



Rapid

Steinmann  
Garten- und Landschaftsbau  
Garten- und Landschaftsbau  
Garten- und Landschaftsbau



10

Steinmann  
Produktions- und Vertriebsgesellschaft

# Betriebsfinanzierung der AOZ

---

**Die Betriebsfinanzierung ist in der Verordnung über die Asyl-Organisation Zürich (AOZ) geregelt. Die AOZ ist nicht gewinnorientiert, aber verpflichtet, ihre Leistungen kostendeckend zu erbringen.**

Die AOZ ist Leistungserbringerin für die Stadt Zürich und für Dritte (Bund, Kantone, Gemeinden und Weitere). Leistungen für Dritte dürfen die städtischen Aufträge bzw. die Mittel, welche die Stadt Zürich dafür aufwendet, nicht tangieren. Eine Quersubventionierung zwischen städtischen Aufträgen und Aufträgen von Dritten ist deshalb ausgeschlossen.

Der **städtische Leistungsauftrag** wird vom Stadtrat festgelegt und umfasst alle Aufgaben im Asyl- und Flüchtlingsbereich, zu denen die Stadt Zürich gesetzlich verpflichtet ist, sowie besondere Integrationsleistungen. In der jährlich zu erneuernden Leistungsvereinbarung zwischen der AOZ und dem Sozialdepartement werden Leistungsumfang, -qualität, Reporting und die leistungsabhängige Abgeltung geregelt. Diese Abgeltung ist im Budget des Sozialdepartements enthalten und muss im Rahmen des städtischen Budgets durch den Gemeinderat genehmigt werden.

**Leistungen für Dritte** unterstehen grossteils dem Submissionsrecht. Die AOZ beteiligt sich in diesem Bereich an Ausschreibungen und steht in Konkurrenz zu anderen Anbietenden. Erhält sie einen Zuschlag, werden Leistungsumfang, -qualität, Reporting und Abgeltung ebenfalls in einer Leistungsvereinbarung geregelt. Hierüber entscheidet der Verwaltungsrat der AOZ.

Die Betriebsfinanzierung erfolgt zum grossen Teil über Erträge aus Leistungsvereinbarungen mit der Stadt und mit Dritten. Daneben generiert die AOZ Erträge aus dem Verkauf von Dienstleistungen (z.B. interkulturelles Dolmetschen, Familiencoaching, Arbeitsvermittlung,

Deutschkurse) und Produkten, die im Rahmen von Beschäftigungs- und Arbeitsintegrationsprogrammen hergestellt werden (z. B. Brockito, Verpflegung, Catering, Handwerkstatt).

Für die Betriebsfinanzierung spielen die sogenannten Transferleistungen (Sozialhilfegelder, die den Klienten und Klientinnen zugutekommen) keine Rolle, da sie ertragsneutral sind, obwohl sie einen erheblichen Anteil am Rechnungsvolumen der AOZ ausmachen.

Die städtische Finanzkontrolle prüft als Revisionsstelle, ob die AOZ ihre Aufgaben rechtmässig, wirtschaftlich und zweckmässig erfüllt.

# Bilanz

(in TCHF)

<b>Aktiven</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2020</b>
100 Flüssige Mittel und kurzfristige Geldanlagen	8 145.1	9 317.2
101 Forderungen	31 468.2	32 389.9
104 Aktive Rechnungsabgrenzungen	26 526.3	26 296.3
106 Vorräte und angefangene Arbeiten	134.2	177.7
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>66 273.8</b>	<b>68 181.1</b>
<b>Total Finanzvermögen</b>	<b>66 273.8</b>	<b>68 181.1</b>
140 Sachanlagen VV	27 427.0	24 411.8
142 Immaterielle Anlagen	282.3	385.3
145 Beteiligungen, Grundkapitalien	318.6	284.8
<b>Anlagevermögen Verwaltungsvermögen</b>	<b>28 027.9</b>	<b>25 081.9</b>
<b>Total Verwaltungsvermögen</b>	<b>28 027.9</b>	<b>25 081.9</b>
<b>Total Aktiven</b>	<b>94 301.7</b>	<b>93 263.0</b>
<b>Passiven</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2020</b>
200 Laufende Verbindlichkeiten	62 662.1	59 592.6
201 Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	0.0	5.4
204 Passive Rechnungsabgrenzungen	12 303.3	14 725.2
205 Kurzfristige Rückstellungen	2 906.4	4 238.4
<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>77 871.9</b>	<b>78 561.5</b>
206 Langfristige Finanzverbindlichkeiten	364.0	364.0
208 Langfristige Rückstellungen	2 181.0	2 190.3
209 Verbindlichkeiten gegenüber Fonds im Fremdkapital	428.8	441.9
<b>Langfristiges Fremdkapital</b>	<b>2 973.8</b>	<b>2 996.2</b>
<b>Total Fremdkapital</b>	<b>80 845.7</b>	<b>81 557.7</b>
299 Bilanzüberschuss / -fehlbetrag	13 456.0	11 705.2
<b>Zweckfreies Eigenkapital</b>	<b>13 456.0</b>	<b>11 705.2</b>
<b>Total Eigenkapital</b>	<b>13 456.0</b>	<b>11 705.2</b>
<b>Total Passiven</b>	<b>94 301.7</b>	<b>93 263.0</b>

Allfällige Rundungsdifferenzen ergeben sich aus der Darstellung in Tausend CHF.

Die vorliegende Jahresrechnung beruht auf dem Gemeindegesetz vom 20. April 2015 (GG; LS 131.1), der Gemeindeverordnung vom 29. Juni 2016 (VGG, LS 131.11) und dem Handbuch über den Finanzhaushalt der Zürcher Gemeinden. Die Rechnungslegung orientiert sich an den Standards des Harmonisierten Rechnungslegungsmodell 2 für die Kantone und Gemeinden (HRM2).

Kommentar: Einerseits sanken die Einnahmen einiger Geschäftsbereiche der AOZ aufgrund der Massnahmen zur Bekämpfung der Corona-Pandemie – beispielsweise infolge Einschränkungen und/oder Betriebsschliessungen (Restaurants, Catering, Brockenhaus) oder verringerter Teilnehmendenzahlen. Andererseits stiegen die Kosten – etwa aufgrund notwendiger Gesundheitsschutzmassnahmen, Ermöglichung von Homeoffice, Arbeitgeberleistungen im Zusammenhang mit Kurzarbeitsentschädigung, Krankheit und Abwesenheiten. Insgesamt hatten die Massnahmen einen negativen Effekt auf das Ergebnis der AOZ im Jahre 2020.

# Erfolgsrechnung

(in T CHF)

<b>Gestufte Erfolgsausweis</b>	<b>Rechnung 2020</b>	<b>Budget 2020</b>	<b>Rechnung 2019</b>
30 Personalaufwand	81 703.5	77 380.5	70 033.6
31 Sach- und übriger Betriebsaufwand	30 607.0	32 678.1	33 927.0
33 Abschreibungen Verwaltungsvermögen	4 671.4	4 286.2	4 598.2
35 Einlagen in Fonds und Spezialfinanzierungen	0.0	0.0	0.0
36 Transferaufwand	103 190.5	112 159.2	104 480.4
37 Durchlaufende Beiträge	0.0	0.0	0.0
<b>Total betrieblicher Aufwand</b>	<b>220 172.4</b>	<b>226 504.0</b>	<b>213 039.1</b>
40 Fiskalertrag	0.0	0.0	0.0
41 Regalien und Konzessionen	0.0	0.0	0.0
42 Entgelte	4 100.3	5 855.1	4 488.1
43 Verschiedene Erträge	12 973.3	17 585.1	12 714.8
45 Entnahmen aus Fonds und Spezialfinanzierungen	0.0	0.0	0.0
46 Transferertrag	199 516.4	201 613.4	194 043.2
47 Durchlaufende Beiträge	0.0	0.0	0.0
<b>Total betrieblicher Ertrag</b>	<b>216 589.9</b>	<b>225 053.6</b>	<b>211 246.2</b>
<b>Ergebnis aus betrieblicher Tätigkeit <sup>1)</sup></b>	<b>-3 582.5</b>	<b>-1 450.4</b>	<b>-1 792.9</b>
34 Finanzaufwand	682.5	709.2	654.2
44 Finanzertrag <sup>1)</sup>	2 514.2	2 615.4	2 809.7
<b>Ergebnis aus Finanzierung</b>	<b>1 831.7</b>	<b>1 906.2</b>	<b>2 155.6</b>
<b>Operatives Ergebnis</b>	<b>- 1 750.8</b>	<b>455.8</b>	<b>362.6</b>
38 Ausserordentlicher Aufwand	0.0	0.0	0.0
48 Ausserordentlicher Ertrag	0.0	0.0	0.0
<b>Ausserordentliches Ergebnis</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
<b>Gesamtergebnis Erfolgsrechnung</b>	<b>- 1 750.8</b>	<b>455.8</b>	<b>362.6</b>
Ertragsüberschuss (+) / Aufwandüberschuss (-)			
39 Interne Verrechnungen: Aufwand	69 244.2	61 909.2	72 678.1
49 Interne Verrechnungen: Ertrag	69 244.2	61 909.2	72 678.1
Total Aufwand	290 099.1	289 122.4	286 371.4
Total Ertrag	288 348.4	289 578.1	286 734.0

<sup>1)</sup> Nach HRM2 müssen Mieterträge aus gemieteten Liegenschaften als Finanzertrag ausgewiesen werden. Bei der AOZ haben diese jedoch einen betrieblichen Charakter. Aus diesem Grund wird im Ergebnis aus betrieblicher Tätigkeit ein negatives Resultat gezeigt, das durch das Ergebnis aus Finanzierung kompensiert wird.

## Revisionsbericht

Die Finanzkontrolle der Stadt Zürich hat die ausführliche Jahresrechnung geprüft und mit dem Bericht vom 22. Februar 2021 empfohlen, die geprüfte Jahresrechnung zu genehmigen.

# Rechnung nach Produktgruppen

## Erfolgsrechnung: Produktgruppen-Jahresabschluss 2020

Produktgruppen (in TCHF)	Rechnung 2019			Budget 2020			Rechnung 2020		
	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo
1 Städtische Aufträge	111 174.9	111 346.2 *)	171.3	110 668.8	110 564.4 *)	- 104.3	106 737.5	106 585.1 *)	- 152.4
2 Andere Aufträge	175 196.5	175 387.8	191.4	178 453.6	179 013.7	560.1	183 361.6	181 763.3	-1 598.3
<b>TOTAL</b>	<b>286 371.4</b>	<b>286 734.0</b>	<b>362.6</b>	<b>289 122.4</b>	<b>289 578.1</b>	<b>455.8</b>	<b>290 099.1</b>	<b>288 348.4</b>	<b>-1 750.8</b>

\*) wovon Beiträge der Stadt Zürich

41 405.7

42 972.9

38 848.0

## Aufteilung der Produktgruppe «Städtische Aufträge»

(in TCHF)	Rechnung 2019			Budget 2020			Rechnung 2020		
	Aufwand	Ertrag <sup>1)</sup>	Saldo	Aufwand	Ertrag <sup>1)</sup>	Saldo	Aufwand	Ertrag <sup>1)</sup>	Saldo
<b>Städtische Pflichtleistungen:</b>	<b>104 622.2</b>	<b>104 660.0</b>	<b>37.8</b>	<b>103 524.7</b>	<b>103 396.3</b>	<b>- 128.4</b>	<b>99 258.0</b>	<b>99 081.4</b>	<b>- 176.6</b>
Prozesskosten Sozialberatung, Unterbringung, Wohnberatung, Arbeitsvermittlung	14 949.6	14 987.3 *)	37.8	14 506.3	14 377.9 *)	- 128.4	15 190.6	15 014.0 *)	- 176.6
<b>Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe</b>	<b>89 672.6</b>	<b>89 672.6</b>	<b>0.0</b>	<b>89 018.4</b>	<b>89 018.4</b>	<b>0.0</b>	<b>84 067.4</b>	<b>84 067.4</b>	<b>0.0</b>
Transferleistungen Asylfürsorge	46 235.8	46 235.8 *)	0.0	44 144.8	44 144.8 *)	0.0	41 681.5	41 681.5 *)	0.0
Transferleistungen Existenzsicherung SHG	43 065.0	43 065.0 *)	0.0	44 533.6	44 533.6 *)	0.0	41 983.8	41 983.8 *)	0.0
AHV-Beiträge für Bedürftige	371.8	371.8	0.0	340.0	340.0	0.0	402.1	402.1	0.0
<b>Besondere städtische Integrationsleistungen</b>	<b>6 552.7</b>	<b>6 686.2 *)</b>	<b>133.5</b>	<b>7 144.0</b>	<b>7 168.1 *)</b>	<b>24.1</b>	<b>7 479.5</b>	<b>7 503.6 *)</b>	<b>24.1</b>
<b>Total Produktgruppe</b>	<b>111 174.9</b>	<b>111 346.2</b>	<b>171.3</b>	<b>110 668.8</b>	<b>110 564.4</b>	<b>- 104.3</b>	<b>106 737.5</b>	<b>106 585.1</b>	<b>- 152.4</b>

\*) wovon Beiträge der Stadt Zürich für

**Prozesskosten (Konto 3634 00 104)****14 439.4****14 030.4****14 297.0**

davon Prozesskosten Pandemie

0.0

0.0

266.6

**Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe (Konto 3634 00 100)****21 910.3****23 386.5****19 108.2**

davon Asylfürsorge

18 274.8

19 360.4

16 333.8

davon wirtschaftliche Hilfe

3 263.6

3 686.1

2 372.2

davon AHV-Beiträge für Bedürftige

371.8

340.0

402.1

**Integrationsleistungen (Konto 3634 00 105)****5 056.0****5 556.0****5 442.8**

1) Die hier separat dargestellten Beträge der Produktgruppe «Städtische Aufträge» entsprechen den beim Sozialdepartement auf Konto Nr. 3634 00 104 «Beitrag an AOZ für städtische Pflichtleistungen», Konto Nr. 3634 00 100 «Beiträge AOZ Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe» und Konto Nr. 3634 00 105 «Beitrag an AOZ für besondere städtische Integrationsleistungen» ausgewiesenen Beiträge an die AOZ.

Die im Rahmen der «Städtischen Pflichtleistungen» ausbezahlten Transferleistungen werden durch den Kanton sowie die Stadt Zürich finanziert.

## Pandemieeffekt 2020

Aufgrund der aktuellen Covid-19-Pandemie sind der AOZ im Geschäftsjahr 2020 Ertragsausfälle und Mehrkosten mit einem Ergebniseffekt von netto TCHF 1 920.7 entstanden.

# Erläuterungen zur Rechnung nach Produktgruppen

## PG 1: Städtische Aufträge

### Auftrag, Leistungsbeschreibung

#### A Rechtsgrundlagen, übergeordnete Ziele, Zweck

##### Rechtsgrundlagen

- Gemeindebeschluss vom 5. Juni 2005 über die Umwandlung der Asyl-Organisation Zürich in eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt, Änderung der Gemeindeordnung
- Verordnung über die Asyl-Organisation Zürich, Gemeinderatsbeschluss vom 2. März 2005

##### Übergeordnete Ziele, Zweck

- Wahrnehmen aller Aufgaben im Asylbereich, zu denen die Stadt Zürich aufgrund übergeordneter Gesetze und der entsprechenden Verordnungen verpflichtet ist.
- Leisten von Sozialhilfe und Betreuung für anerkannte Flüchtlinge.
- Erbringen von Dienstleistungen für besondere städtische Integrationsbedürfnisse im Auftrag des Stadtrats.
- Erbringen von Dienstleistungen aufgrund von Leistungsvereinbarungen für den Kanton Zürich, weitere Gemeinden und Dritte.

#### B Enthaltene Produkte

##### 1.1 Städtische Pflichtleistungen

- 1.1.1 Prozesskosten für Sozialberatung, Unterbringung, Wohnberatung und Arbeitsvermittlung in den Bereichen Asylfürsorge und Existenzsicherung SHG
- 1.1.2 Transferleistungen nach besonderen Richtlinien im Bereich Asylfürsorge
- 1.1.3 Transferleistungen nach SKOS-Richtlinien im Bereich Existenzsicherung SHG

##### 1.2 Dienstleistungen für besondere städtische Integrationsbedürfnisse

- 1.2.1 Gemeinnützige Einsatzplätze GEP (144 Plätze) organisiert und vermittelt gemeinnützige Beschäftigungseinsätze für Sozialhilfebezügler/innen. Die gemeinnützigen Einsätze können innerhalb der Verwaltung der Stadt Zürich und in Non-Profit-Organisationen geleistet werden.

Ertrag	TCHF	678.1	davon Beitrag Stadt Zürich	678.0
Aufwand	TCHF	695.8		
Ergebnis 2020	TCHF	- 17.7		

- 1.2.2 Das Projekt Trampolin Basic bietet Jugendlichen (vorwiegend mit Migrationshintergrund) eine Zwischenlösung, um ihnen so den Zugang zu Brückenangeboten Berufsbildung zu erschliessen.

Ertrag	TCHF	1 149.3	davon Beitrag Stadt Zürich	446.4
Aufwand	TCHF	1 119.7		
Ergebnis 2020	TCHF	29.6		

- 1.2.3 Zürcher Anlaufstelle Rassismus ZÜRAS.

Ertrag	TCHF	121.5	davon Beitrag Stadt Zürich	121.5
Aufwand	TCHF	137.1		
Ergebnis 2020	TCHF	- 15.6		

- 1.2.4 Der Veranstaltungskalender MAPS Züri Agenda informiert monatlich und in 16 Sprachen über günstige und vielfältige Kultur- und Freizeitangebote in der Stadt Zürich.

Ertrag	TCHF	164.7	davon Beitrag Stadt Zürich	162.4
Aufwand	TCHF	144.3		
Ergebnis 2020	TCHF	20.4		

- 1.2.5 TransFair vermittelt und unterstützt Freiwillige, die Personen mit Fluchthintergrund helfen, sich besser in der Schweiz und in Zürich zurechtfinden.

Ertrag	TCHF	304.0	davon Beitrag Stadt Zürich	204.5
Aufwand	TCHF	321.3		
Ergebnis 2020	TCHF	- 17.3		

- 1.2.6 Medios vermittelt Dolmetschende in über 70 Sprachen für die Bereiche Gesundheit, Bildung und Soziales sowie Unternehmen der Privatwirtschaft.

Ertrag	TCHF	30.0	davon Beitrag Stadt Zürich	30.0
Aufwand	TCHF	30.0		
Ergebnis 2020	TCHF	0.0		

- 1.2.7 IntroDeutsch entwickelt und praktiziert neue Methoden, um Migrantinnen und Migranten, welche vom existierenden Sprachförderangebot nicht erreicht werden, für das Deutschlernen zu gewinnen.

Ertrag	TCHF	958.4	davon Beitrag Stadt Zürich	90.0
Aufwand	TCHF	961.3		
Ergebnis 2020	TCHF	- 2.9		

- 1.2.8 Future Kids ist ein Lern- und Integrationsförderungsangebot für Primarschüler/innen in Stadt und Kanton Zürich. Es richtet sich an Kinder, welche zu Hause in schulischen Belangen nicht genügend Unterstützung erhalten. Sie werden von Studierenden unterschiedlicher Fachrichtungen im Rahmen eines Mentoring individuell gefördert.

Ertrag	TCHF	50.0	davon Beitrag Stadt Zürich	50.0
Aufwand	TCHF	50.0		
Ergebnis 2020	TCHF	0.0		

**PG 1: Städtische Aufträge**

1.2.9 Die AOZ unterstützt mit dem Projekt «zivilgesellschaftliches Engagement» die Zivilbevölkerung bei ihrem Engagement zugunsten von Personen aus dem Flüchtlingsbereich (Gastfamilien-Projekt, Koordination von Sachspenden, Unterstützung von Firmen bei speziellen Projekten etc.).				
Ertrag	TCHF	250.0	davon Beitrag Stadt Zürich	250.0
Aufwand	TCHF	249.5		
Ergebnis 2020	TCHF	0.5		
1.2.10 Basisangebot besondere Deutschkurse zur Sprachförderung und Arbeitsintegration für Asylsuchende.				
Ertrag	TCHF	100.0	davon Beitrag Stadt Zürich	100.0
Aufwand	TCHF	100.0		
Ergebnis 2020	TCHF	0.0		
1.2.11 Fachpersonal für die Begleitung von jungen Erwachsenen.				
Ertrag	TCHF	650.0	davon Beitrag Stadt Zürich	650.0
Aufwand	TCHF	668.4		
Ergebnis 2020	TCHF	- 18.4		
1.2.12 Integration Intensiv: Grundlagenschulung Deutsch und Integration für asylsuchende Jugendliche und junge Erwachsene.				
Ertrag	TCHF	960.0	davon Beitrag Stadt Zürich	960.0
Aufwand	TCHF	932.9		
Ergebnis 2020	TCHF	27.1		
1.2.13 Gastrokurs mit Zertifikat von Gastro Zürich.				
Ertrag	TCHF	70.0	davon Beitrag Stadt Zürich	70.0
Aufwand	TCHF	70.0		
Ergebnis 2020	TCHF	0.0		
1.2.14 MNA Zentrum Aubrugweg: Weiterführung des Zentrums für unbegleitete Minderjährige des Asylwesens (MNA) Aubrugweg als städtische Einrichtung.				
Ertrag	TCHF	1 020.3	davon Beitrag Stadt Zürich	800.0
Aufwand	TCHF	979.4		
Ergebnis 2020	TCHF	40.9		
1.2.15 Züri rollt: Beschäftigungsprogramm				
Ertrag	TCHF	467.4	davon Beitrag Stadt Zürich	300.0
Aufwand	TCHF	501.5		
Ergebnis 2020	TCHF	- 34.1		
1.2.16 MNA Wohngruppen: MNA Wohngruppen ausserhalb von Kollektivunterkünften. Individuelle Begleitung von jungen Erwachsenen.				
Ertrag	TCHF	450.0	davon Beitrag Stadt Zürich	450.0
Aufwand	TCHF	446.4		
Ergebnis 2020	TCHF	3.6		
1.2.18 Ergänzende Betreuung und Begleitung von unbegleiteten Minderjährigen des Bundesasylzentrums Zürich. (Bewilligt mit dem Nachtragskredit I)				
Ertrag	TCHF	80.0	davon Beitrag Stadt Zürich	80.0
Aufwand	TCHF	71.8		
Ergebnis 2020	TCHF	8.2		

**C Kommentar**

Der finanzielle Beitrag der Stadt Zürich für die städtischen Aufträge der AOZ ist im Budget des Sozialdepartements enthalten, unterteilt nach Pflichtleistungen und besonderen städtischen Integrationsleistungen. Die städtischen Pflichtleistungen unterscheiden sich weiter in Prozesskosten und Transferleistungen. Beides ist abhängig von den Fallzahlen. Die Fallzahl des Asylbereichs wird weitestgehend durch die Zuweisungsquote des Kantons determiniert. Die Fallzahl im Bereich Existenzsicherung SHG ist hauptsächlich abhängig von der Anzahl positiver Asylentscheide.

**D Mengenangaben zu den städtischen Pflichtleistungen**

- 1.1 Die durch den Kanton festgelegte Zuweisungsquote beträgt 0.5 % der ständigen Wohnbevölkerung nach zivilrechtlichem Wohnsitzbegriff, d.h. 0.5 % von 419 012 Personen (Stand 31.12.2019). Das ergibt eine Quote von 2 095 Personen des Asylbereichs, welche die Stadt Zürich zu betreuen hat. Dieses Kontingent konnte im Jahr 2020 zu 98 % erfüllt werden.
- 1.2 Die Fallzahl im Bereich der Existenzsicherung SHG richtet sich nicht nach einer Zuweisungsquote, sondern ist abhängig von der Anzahl positiver Asylentscheide, der wirtschaftlichen Lage, sowie der Wohnsitzwahl dieser Personengruppe. Im Jahr 2020 wurden durchschnittlich 1 874 Personen mit Sozialhilfeleistungen unterstützt.

# Organigramm



---

**Kommunikation und  
gesellschaftl. Diversität**  
Thomas Schmutz

---

Fachstelle Kommunikation  
und Marketing

---

Soziale Integrations-  
programme und  
-projekte

## Verwaltungsrat

### **Martin Waser, Präsident**

Alt Stadtrat der Stadt Zürich, Präsident des Spitalrats  
Universitätsspital Zürich

### **Raphael Golta, Vizepräsident**

Stadtrat, Vorsteher des Sozialdepartements der  
Stadt Zürich

### **Daniela Decurtins**

Direktorin Verband der Schweizerischen Gasindustrie  
(VSG)

### **Dorothee Guggisberg**

Direktorin Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

### **Matthias Meier**

Leiter Kommunikation / Marketing Terresta Immobilien-  
und Verwaltungs AG

### **Andrea Töndury**

Stv. Rechtskonsulent des Stadtrats der Stadt Zürich

### **Renato Valoti**

Geschäftsführer vitalba Unternehmensentwicklung Zürich

## Geschäftsstelle

### **Ursi Krajnik-Schweizer**

Departementssekretärin im Sozialdepartement der  
Stadt Zürich

aoz

Zypressenstrasse 60  
8040 Zürich

E-Mail [info@aoz.ch](mailto:info@aoz.ch)  
Web [www.aoz.ch](http://www.aoz.ch)

Telefon 044 415 65 00