

Migration

Integration

Zukunft

---

Geschäftsbericht 2014

aoz



# Inhaltsverzeichnis

---

## Editorial

Martin Waser, Präsident des Verwaltungsrates	4
Thomas Kunz, Direktor	5

---

## Thema

Schritt um Schritt zur erfolgreichen sozialen und beruflichen Integration	6
---	---

---

## Angebote und Dienstleistungen

Angebotsübersicht 2014/2015	13
-----------------------------	----

---

## Bildung und Arbeitsintegration

Das Geschäftsfeld	14
Arbeitsintegration aus einer Hand	16
Kennzahlen	17

---

## Sozialhilfe, Betreuung und Unterbringung

Das Geschäftsfeld	18
Mittels methodischer Fallarbeit zu vertiefter Reflexion und Analyse	20
Kennzahlen	21

---

## Förderung der sozialen Integration

Das Geschäftsfeld	22
Unterschiedliche Sichtweisen klären und verständlich machen	24
Kennzahlen	25

---

## Wissensvermittlung und Consulting

Das Geschäftsfeld	26
Läuft Integration doch anders, und wenn ja, wie?	28
Aufträge und Angebote	29

---

## Finanzen

Bilanz	31
Erfolgsrechnung	32
Rechnung nach Produktgruppen	34
Rechnung nach Produktgruppen – Erläuterungen	36

---

## Organisation

Leitbild	39
Organigramm	40
Verwaltungsrat	41

---

## Martin Waser, Präsident des Verwaltungsrates

---



Ende August 2014 durfte ich das Präsidium des AOZ-Verwaltungsrates übernehmen. Migration und Integration gehörten schon während meiner Zeit als Sozialvorsteher der Stadt Zürich zu meinen zentralen Aufgabengebieten. Dabei war es mir stets ein Anliegen, den Herausforderungen, die sich in diesen Gebieten stellen, konstruktiv zu begegnen und gemeinsam mit allen Beteiligten tragfähige Lösungen zu erarbeiten.

Ich freue mich darum besonders, dass ich Projekte im Migrations- und Integrationsbereich weiterbegleiten darf, die ich noch während meiner Amtszeit als Stadtrat mit aufgelegt habe. Ich denke da natürlich zuallererst an den Testbetrieb, in welchem das Staatssekretariat für Migration (ehemals Bundesamt für Migration) seit Anfang 2014 beschleunigte Asylverfahren mit Rechtsvertretung und -beratung durchführt, aber auch an die zahlreichen Integrationsprojekte, mit denen die AOZ das Zusammenleben in der Stadt Zürich fördert.

In der ganzen Welt sind Städte Anziehungspunkte auch für Migrantinnen und Migranten. Zürich ist da keine Ausnahme. Das Spektrum der Menschen, die zu uns kommen, ist dabei ebenso breit wie dasjenige ihrer Beweggründe: Es reicht von den Syrerinnen und Syrern, die nach wie

vor in erschreckend hoher Zahl aus ihrer Heimat fliehen müssen, bis zu den ausländischen Fachkräften, auf welche unsere Wirtschaft angewiesen ist.

Unabhängig von ihrer Herkunft und ihren Beweggründen gilt: Zuwanderer, Zuwanderinnen und ihre Kinder brauchen Perspektiven, wenn Integration kein leeres Versprechen bleiben soll. Ich denke da zuallererst an Ausbildungs- und Arbeitsplätze, aber auch an Mitsprachemöglichkeiten, Gelegenheiten zum Kulturaustausch und vieles mehr. Dies kommt auch der schon hier lebenden Bevölkerung zugute. Der vorliegende Geschäftsbericht zeigt eindrücklich, auf wie vielfältige Weise die AOZ dazu beiträgt, Perspektiven für Migrantinnen und Migranten in der hiesigen Gesellschaft zu schaffen. Als Präsident ist es mir ein Anliegen sicherzustellen, dass unsere Organisation diesen Beitrag auch künftig mit der Qualität, Flexibilität und Innovationskraft erfüllen kann, die man sich von ihr gewohnt ist.

Ich danke meinem Vorgänger Peter Arbenz und meinen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat für die ausgezeichnete Zusammenarbeit. Besonders geht mein Dank an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOZ. Durch ihren grossen Einsatz haben sie immer wieder gezeigt, dass die Anliegen der AOZ für sie nicht einfach ein Broterwerb, sondern auch eine Herzensangelegenheit sind.

A handwritten signature in black ink, reading "M. Waser".

Martin Waser

Präsident des Verwaltungsrates

## Thomas Kunz, Direktor

---



Die AOZ kann mit Stolz auf das Geschäftsjahr 2014 zurückblicken. Nebst der Weiterführung von Bewährtem hat die AOZ mit innovativen Ideen Neues realisiert und mitgetragen. Im Asylbereich war die Inbetriebnahme des Zentrums Juch als Teil des Testbetriebs und dabei die Zusammenarbeit mit Bund und Kanton bei der Erprobung der neuen Verfahren ein Meilenstein. Bei diesem bedeutenden Projekt konnte die AOZ ihren Beitrag leisten und ihre Fachlichkeit unter Beweis stellen.

Auch im Integrationsbereich weist das vergangene Jahr Neuerungen auf, die für die AOZ von Bedeutung waren. Der Bund hat die Integrationsförderung von Ausländerinnen und Ausländern mit Start im Jahr 2014 neu organisiert und richtet Subventionen auf der Grundlage kantonaler Integrationsprogramme (KIP) aus. Auch hier konnte sich die AOZ einbringen und bei allen drei KIP-Schwerpunkten – Information und Beratung, Bildung und Arbeit, Verständigung und gesellschaftliche Integration – mit neuen Projekten und bestehenden Programmen Integrationsarbeit leisten. Als Beispiel für Neues möchte ich hier die Deutschkurse mit starkem Fokus auf den Arbeitsmarkt und den Anschluss an die Berufsbildung für Jugendliche nennen, welche die AOZ für den Kanton Schwyz durchführen darf. Das interkulturelle Dolmetschen im Kanton

Zürich oder die Kurse Swiss Skills für Eritreer und Eritreerinnen sind Beispiele für bewährte Angebote, die auch unter dem neuen Finanzierungsmodell Bestand haben.

Diese Entwicklung zeigt mir, dass wir mit unseren Ideen und Vorstellungen darüber, was Menschen brauchen, die in der Schweiz Fuss fassen und Perspektiven entwickeln möchten, auf dem richtigen Weg sind. Integration – davon sind wir bei der AOZ überzeugt – kann nicht einfach verordnet werden. Sie ist ein langer Weg der kleinen Schritte.

Die Situation in den Krisengebieten dieser Welt macht eines deutlich: Migration und Integration werden auch in Zukunft gewichtige Themen bleiben, deren Herausforderungen die AOZ mit Kreativität und fachlicher Kompetenz annehmen wird.

Dass es nicht bei schönen Papieren und guten Ideen bleibt, dazu tragen die engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AOZ mit ihrem Fachwissen und ihrem Einsatz bei. Mein Dank gilt ihnen allen, ob sie nun im direkten Kontakt mit Klientinnen und Klienten arbeiten oder im Hintergrund dafür sorgen, dass das Räderwerk unserer Organisation nicht ins Stocken gerät. Ein wesentlicher Faktor für unseren Erfolg ist auch die gute Zusammenarbeit mit unseren Auftraggebern sowie unseren Partnerinnen und Partnern. Ohne sie stünden wir nicht da, wo wir heute stehen. Deshalb auch ihnen an dieser Stelle: Herzlichen Dank und auf eine weiterhin vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit.

A handwritten signature in blue ink, consisting of the letters 'T. K.' in a stylized, cursive font.

Thomas Kunz  
Direktor

# Schritt um Schritt zur erfolgreichen sozialen und beruflichen Integration

Über die Integration von Flüchtlingen wird viel diskutiert und geschrieben. Meist dreht sich die Diskussion darum, wie sichergestellt werden kann, dass die Menschen möglichst schnell die Sprache lernen und wirtschaftlich selbständig werden, wobei der Fokus allzu oft ausschliesslich auf die Wahl des richtigen Sprachkurses oder Qualifizierungsprogramms gelegt wird. Dabei hat die Erfahrung gezeigt, dass neben wirkungsvollen Kursen und Programmen auch der effektiven Ausgestaltung des Integrationsprozesses grosse Bedeutung zukommt.

Im Wissen darum haben Fachleute der Arbeitsintegration und der Sozialberatung der AOZ mit Unterstützung der Hochschule für Soziale Arbeit Nordwestschweiz (FHNW) ein Fallführungsmodell erarbeitet, das aufzeigt, in welchen Phasen ein Integrationsprozess abläuft. Im Vordergrund standen dabei die Fragen, welcher Phase des Prozesses zu welchem Zeitpunkt die grösste Beachtung zu schenken ist, welche Verantwortung die Flüchtlinge selber tragen und wo die interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Fallführung und Integrationsangeboten verbessert werden kann.

Inspirieren liessen sich die AOZ Fachleute bei der Erarbeitung des Modells von Fachleuten aus Norwegen, Schweden und Dänemark, die sich ebenfalls mit dem idealtypischen Vorgehen auseinandergesetzt haben, das Flüchtlingen die Integration in ihre neue Heimat erleichtert (siehe Box, S. 7).

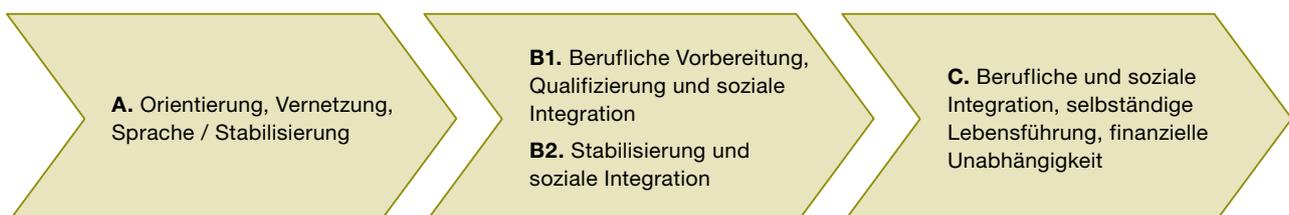
## Integrationsphasen geben Orientierung

Integration ist ein individueller Prozess, der selten linear verläuft. Dabei hängt eine gelungene Integration sowohl von den Voraussetzungen ab, die ein Flüchtling selber mitbringt als auch von der Art der Unterstützung, die er oder sie im Ankunftsland erhält. Das Ziel des Prozesses – darin sind sich die Beteiligten einig – ist die grösstmögliche selbständige Lebensführung der Flüchtlinge.

Um den Sozialarbeitenden, aber auch den Flüchtlingen innerhalb des Integrationsprozesses Orientierung zu vermitteln, definiert das AOZ Fallführungssystem drei Integrationsphasen (siehe Abb.1). Am Anfang stehen Orientierung, Vernetzung und das Erlernen der Sprache. Wenn diese Phase des Ankommens erfolgreich verläuft, wird in einem zweiten Schritt die berufliche Vorbereitung und Qualifizierung mit der einhergehenden sozialen Integration angegangen. Eine dritte Phase beschreibt die berufliche und soziale Integration mit dem Ziel einer finanziellen Unabhängigkeit.

Es ist wichtig zu erwähnen, dass die Phasen im Einzelfall unterschiedlich ausgestaltet sein können. Nicht immer steht bei einem Klienten, einer Klientin nach der Orientierungsphase die berufliche Vorbereitung im Vordergrund. Ist jemand beispielsweise psychisch belastet, weil seine/ihre Familie auf der Flucht ist, kann er/sie sich schlecht konzentrieren und ein Qualifizierungsprogramm

**Abb.1: Integrationsphasen**



---

ist nicht die geeignete Massnahme. In einer solchen Situation wird der Schwerpunkt in der Beratung weiterhin auf Stabilisierung und Vernetzung im näheren sozialen Umfeld gelegt.

Ob die (Zwischen-)Ziele eher im beruflichen oder eher im sozialen Bereich liegen, hängt im Einzelfall also immer von der aktuellen Situation und Disposition der betreffenden Klientin, des betreffenden Klienten ab. Es gilt der Grundsatz: Wenn zu viel auf einmal angegangen wird, geht der Fokus verloren, Überforderung und Frustration können daraus resultieren. In diesem Sinne bleiben die Ziele wandelbar. Sie werden immer gemeinsam mit dem Klienten, der Klientin erarbeitet, kontinuierlich überprüft und angepasst.

### **Wichtige erste Phase**

Die Erfahrungen der AOZ zeigen, dass der ersten Phase des Integrationsprozesses im Hinblick auf eine nachhaltige Integration grosse Bedeutung zukommt. Zu Beginn geht es für alle Klientinnen und Klienten um das Gleiche: um den Erwerb von Alltagswissen. Den Klientinnen und Klienten stellen sich Fragen rund um das Leben in der Schweiz: Wie komme ich von A nach B? Wie muss ich vorgehen, um eine Wohnung zu finden? Wie funktioniert das Schulsystem in der Schweiz? Wo kann ich Menschen in meinem Quartier kennenlernen, die in der gleichen Lebenssituation sind?

Wie bereits erwähnt, hängt eine gelungene Integration nicht nur vom Willen und den Ressourcen der Flüchtlinge selbst ab, sondern auch von der Unterstützungsbereitschaft der Aufnahmegesellschaft oder – allgemeiner formuliert – von der «Willkommenskultur» des Aufnahmelandes (siehe Box, S.9). Vor diesem Hintergrund entwickelt die AOZ Angebote, die Flüchtlingen und weiteren aus dem Ausland zugezogenen Personen das Ankommen in der Schweiz erleichtern: Bei den regelmässigen Gruppeninformationen für Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe sorgen Übersetzerinnen und Übersetzer für die Verständigung. Eritreerinnen und Eritreer werden im AOZ Angebot «Swiss Skills» an die hiesigen Verhältnisse herangeführt (siehe Box, S. 11). An dem von der AOZ betriebenen Infopoint im Stadthaus Schlieren erhalten Migrantinnen und Migranten regelmässig praktische Informationen über das Leben an ihrem Wohnort. TransFair vermittelt Migrantinnen und Migranten Kontakte zu Menschen, die schon länger in der Schweiz leben, und sie als Freiwillige unterstützen.

Dass eine minimale sprachliche Verständigung bei der ersten Orientierung im Ankunftsland hilft, versteht sich von selbst. Daher stellen die AOZ und andere Anbieter Migrantinnen und Migranten ein breites Angebot von massgeschneiderten Sprachkursen zur Verfügung. Ergänzend dazu legt die AOZ aktuell einen besonderen Fokus auf die

---

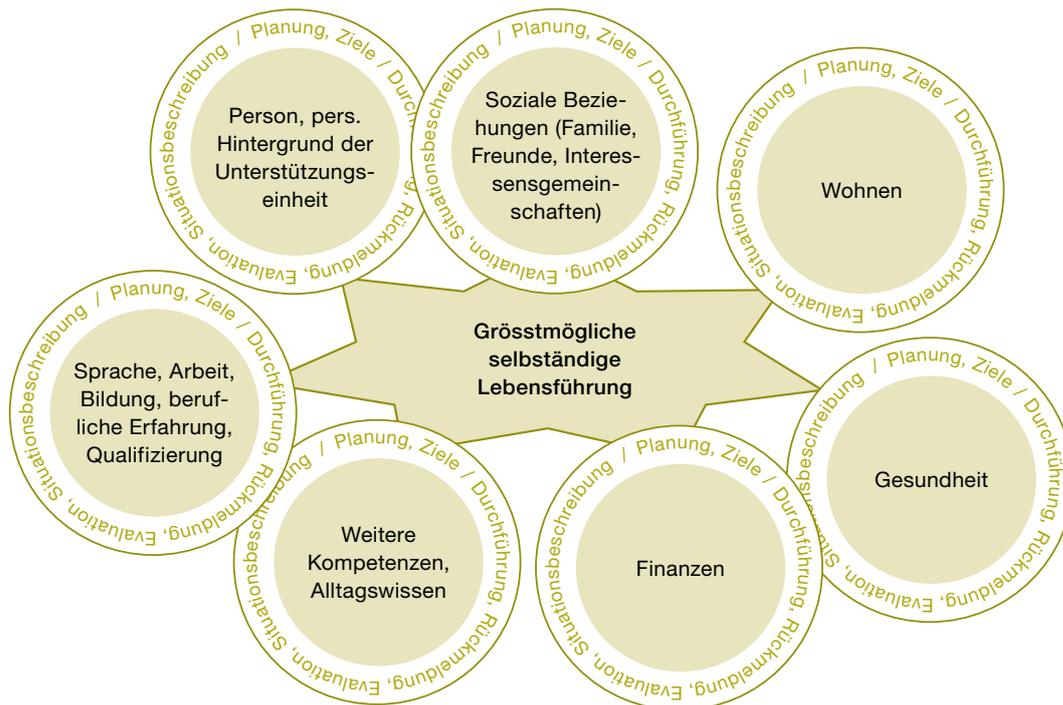
### **Die Schritte der skandinavischen Integrationsmodelle**

Kommen Flüchtlinge in einer Gemeinde an, werden zuerst ihre Kompetenzen bilanziert. Es wird geprüft, welche Erfahrungen sie mitbringen und wie sie diese im neuen Land nutzen können. Neben dem Erlernen der Sprache des Aufnahmestaates absolvieren die Migrantinnen und Migranten in einem weiteren Schritt ein Beschäftigungsprogramm. Darin geht es noch nicht um die Integration in den ersten Arbeitsmarkt, sondern um

die Anwendung der erworbenen Sprachkenntnisse und darum, mit den Gegebenheiten und Anforderungen des lokalen Arbeitsmarkts vertraut zu werden. Erst dann folgen qualifizierende Programme, die auf die Integration in den ersten Arbeitsmarkt ausgerichtet sind. Gelingt der Einstieg in die Arbeitswelt, wird auch die Weiterbildung nicht aus den Augen verloren, damit die Integration nachhaltig ist und die betreffende Person auch Aufstiegschancen erhält.

---

**Abb.2: Die sieben Integrationsthemen**



schriftlichen Kommunikationsmittel, die sie in der Arbeit mit Klientinnen und Klienten einsetzt. Eine einfache und verständliche Sprache sowie Piktogramme sollen vermitteln, wie der Integrationsprozess in der Schweiz abläuft und was die Rechte und Pflichten der Klientinnen und Klienten sind.

#### **Integrationsthemen helfen Lebenssituation erfassen**

Wie die bisherigen Ausführungen verdeutlichen, findet Integration immer im konkreten Leben statt. Konsequenterweise formuliert das AOZ Fallführungsmodell sieben zentrale Integrationsthemen, die «aus dem Leben gegriffen» sind. Das daraus zusammengesetzte Schema der sieben Integrationsthemen (siehe Abb.2) unterstützt die Sozialarbeitenden bei der Erfassung der Lebenssituation ihrer Klientinnen und Klienten und bietet ihnen die Möglichkeit, individuelle Prioritäten zu setzen, aber auch allfällige blinde Flecken zu erkennen.

Bei der Erstellung eines anschliessenden Handlungsplans unterstützen die Sozialberatenden ein Assessment- und Integrationsschema (siehe Abb.3), das die Aktivitäten und Handlungsmuster der Klientinnen und Klienten in den Mittelpunkt stellt. Anhand der sieben Integrationsthemen wird der Ist-Zustand erfasst und gemeinsam ein Soll-Zustand aus Sicht des Klienten oder der Klientin definiert. Dabei wird berücksichtigt, was sich hemmend resp. begünstigend auf die Zielerreichung auswirkt, und abgewogen, ob die Ziele im konkreten Fall auch realistisch sind.

#### **Klientinnen und Klienten übernehmen Verantwortung**

Rückmeldungen von ehemaligen Asylsuchenden machen deutlich, dass diese sich oft in einer passiven Rolle wahrnehmen. Die Integration, sagen viele, sei für sie schwierig gewesen, weil ihnen zahlreiche Entscheide von den Ämtern abgenommen worden seien. So werden sie anfangs einem

---

Kanton und anschliessend einer Gemeinde zugewiesen, in einer Liegenschaft platziert und zu einem Deutschkurs angemeldet. Solange sie kein Bleiberecht haben – ein Zustand, welcher sich in der Vergangenheit oftmals über Jahre hinziehen konnte –, dürfen und können sie selber keine Schritte zur Integration unternehmen. Sobald sie jedoch über eine Aufenthaltsbewilligung verfügen, wird von einem Tag auf den anderen von ihnen erwartet, dass sie aktiv werden, sich so rasch wie möglich eine Privatwohnung suchen, sich qualifizieren und beruflich integrieren. Nach Monaten, teilweise Jahren der Passivität, ist dies für die Betroffenen eine nicht zu unterschätzende Herausforderung.

Umso wichtiger ist es, dass die fallführenden Personen ihren Klientinnen und Klienten von Anfang an auf Augenhöhe begegnen und ihnen Verantwortung zugestehen. Die AOZ legt grosses Gewicht auf die Tatsache, dass die Klientinnen und Klienten ihre Integration aktiv beeinflussen

können und sie auch die Verantwortung dafür tragen. Dabei ist zentral, dass sie zu jedem Zeitpunkt nachvollziehen können, wo sie stehen. Der Sozialberatung obliegt die Aufgabe, die notwendigen Informationen zu vermitteln. Sie sind für die Kommunikation und Umsetzung der gesetzlichen und institutionellen Rahmenbedingungen sowie für allfällig notwendige weitere Hilfestellungen zuständig.

### **Rollenklärung und Verständigung**

Vieles an dem beschriebenen Vorgehen ist nicht neu. Das von der AOZ entwickelte Modell führt jedoch das in den Köpfen vorhandene theoretische Wissen mit der im Arbeitsalltag gelebten Praxis zusammen und ist Hilfsmittel und Inspiration bei der Fallführung. Insbesondere dient es auch der Rollenklärung und der Verständigung zwischen den Fachleuten der unterschiedlichen Abteilungen, wenn es darum geht, im Einzelfall das passende Angebot zur Förderung der beruflichen und sozialen Integration zu finden.

---

### **Willkommenskultur ausbauen**

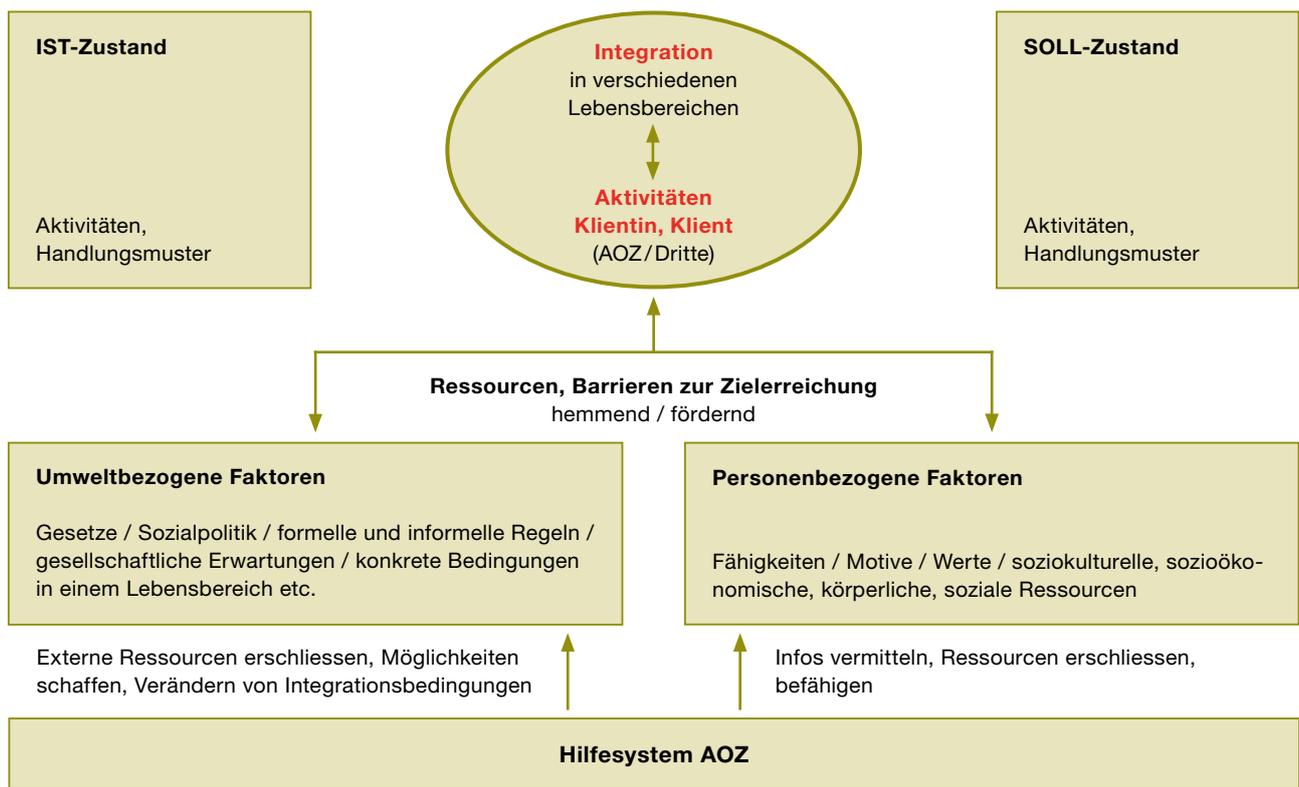
Wie die Willkommenskultur in der Schweiz ausgebaut werden könnte, die Neuzuzügerinnen und Neuzuzügern das Ankommen erleichtert, wird in Migrationsfachkreisen seit längerem diskutiert. Die Studie über die Lebensumstände und Perspektiven von Somalierinnen und Somaliern in Zürich, welche die AOZ im Auftrag der Integrationsförderung der Stadt Zürich erstellt hat, liefert Anregungen dazu. Die Verfasserinnen schlagen beispielsweise vor, in Zusammenarbeit mit somalischen Schlüsselpersonen Informationen auch mündlich zu verbreiten oder regelmässige Informationsveranstaltungen zu Integrationsangeboten in Quartieren mit einem hohen Anteil an Somaliern und Somalierinnen durchzuführen. Im Rahmen eines intergenerationellen Mentoringsystems könnten ältere Mentorinnen und Mentoren jüngere Landsleute

bei schulischen oder familiären Fragen unterstützen und Migrantinnen und Migranten im Quartier stärker vernetzen.

Ein weiterer Ansatz könnte sein, bestehende Begrüssungsveranstaltungen auch für vorläufig Aufgenommene und Asylsuchende zu öffnen. Ein Beispiel für solche Veranstaltungen sind die «Touren der offenen Türen», welche die AOZ in Schlieren regelmässig organisiert. Neuzuzüger besuchen im Rahmen eines moderierten Rundgangs durch die Gemeinde Institutionen, die für das Alltagsleben und die Integration von Bedeutung sind, wie beispielsweise die Bibliothek, das Familienzentrum, die Feuerwehr, die Polizei oder die Abfallentsorgungsstelle. Auch Asylsuchende und vorläufig Aufgenommene könnten von solchen Angeboten profitieren.

---

**Abb.3: Assessment- und Integrationsschema**



Quelle: Hochschule für Soziale Arbeit Olten

Darüber hinaus bildet das AOZ Fallführungsmodell die Grundlage, auf welcher der Integrationsprozess ganzheitlich gedacht werden kann. Fehlt eine solche Betrachtungsweise in der Fallarbeit, kommt es nicht selten zum Drehtüreffekt: Klientinnen und Klienten besuchen Kurs um Kurs, Programm um Programm ohne nachhaltigen Erfolg. Mit dem Fallführungsmodell, das den gesamten Integrationsprozess umfasst, verfügen die fallführenden Stellen über eine Orientierungshilfe darüber, wo eine Person auf dem Weg zur Integration gerade steht. Angebote und Zuständigkeiten im Rahmen der Integrationsplanung sind klar definiert.

### **Interdisziplinäre Zusammenarbeit**

Die Integration eines Menschen in eine ihm fremde Gesellschaft ist manchmal auch durch Rückschläge gekennzeichnet. Überall dort, wo der Integrationsprozess ins Stocken gerät, arbeiten die Sozialberater und Sozialberaterinnen, die Fachleute der Arbeitsintegration und die psychosozialen Beraterinnen und Berater der AOZ interdisziplinär zusammen und suchen gemeinsam nach Lösungen.

So kann es sich zeigen, dass ein Klient, eine Klientin traumatisiert oder durch familiäre Probleme belastet ist und eine Beratung durch den PsychoSozialen Dienst (PSD)

---

sinnvoll ist. Dazu mehr auf Seite 24. Positive Resultate erzielt die AOZ auch mit Angeboten, bei denen Klientinnen und Klienten während der Phase der beruflichen Integration neben der fallführenden Stelle eine Ansprechperson haben, die für alle beruflichen Prozesse die gleiche bleibt. Dazu

ein Bericht auf Seite 16. Erste Erfahrungen mit diesem Konzept sind sehr positiv, so dass sie für weitere berufliche und soziale Integrationsprogramme der AOZ nutzbar gemacht werden.

---

### Swiss Skills – Kurze Integrationskurse für tigrinyasprachige Eritreerinnen und Eritreer

In den Swiss Skills Kurzkursen der AOZ erhalten Eritreerinnen und Eritreer auf Tigrinya praktische Informationen zum Leben in der Stadt Zürich und in der Schweiz, damit sie sich selbständig im Alltag orientieren können. Zusätzlich zur alltagsnahen Wissensvermittlung besprechen sie mit der Kursleiterin offene Fragen, klären Missverständnisse und tauschen sich über ihre Erfahrungen aus. Der Kurs unterstützt sie dabei, Erlebtes besser einzuordnen und konkrete Handlungskompetenzen für ihr Leben in der Schweiz zu erwerben.

Im Kurzkurs «Wohnen und Arbeiten in Zürich» erklärt die Kursleiterin beispielsweise, wie die Teilnehmenden eine Wohnung suchen können, was ein Mietvertrag ist, wie Hausordnungen hierzulande aussehen oder welche sozialen Treffpunkte es in Zürich gibt. Beim Thema «Arbeiten» werden die Aufgaben und die Rolle der Sozialhilfe diskutiert und der schweizerische Arbeitsmarkt und seine

Anforderungen besprochen. Im Kurzkurs «Schule und Kinder» setzen sich Eltern mit dem Zürcher Schulsystem auseinander. Sie lernen Angebote wie die Mütter-/Väterberatung kennen und erfahren, was Lehrerinnen und Lehrer von Eltern erwarten.

Phoben Asghedom, Kursleiterin: «Dass Frauen den Familiennamen des Ehemannes tragen können, ist für Eritreerinnen unverständlich, da in Eritrea nur Vornamen existieren. Wenn ich ihnen das Schweizer Namenssystem erkläre, werden ihnen auf einmal einige andere Dinge klar, z. B. warum das Kind den Familiennamen der Frau trägt – bei eritreischen Frauen der Vorname des Vaters –, wenn ein Paar nicht verheiratet ist. Auch in Bezug auf die hiesige Kindererziehung gibt es immer wieder spannende Diskussionen, da sich diese stark von der eritreischen unterscheidet. Swiss Skills bietet eine Plattform, wo sich die Teilnehmenden austauschen können.»

---



# Angebotsübersicht 2014/2015

---

## Bildung und Arbeitsintegration

### Deutschkurse

- Deutsch intensiv Semester- und Monatskurse
- Deutschkurse in Gemeinden • Einstiegskurse in Zürich
- Deutschprüfung telc • Deutschkurse Kanton Schwyz

### Abklärung & Vermittlung

- Praxisassessment • Praxis CHECK • Strategiemodule D
- Supported Employment • Arbeitsvermittlung
- Bewerbungscoaching Kanton St. Gallen

### Brückenangebote für Jugendliche

- Next Level • Trampolin Basic
- Begleitete Lehrstellen (Schreinerei EBA)

### Qualifizierungsprogramme

- Pflegekurs • Reinigungskurs • Workcenter – Metall und Mechanik, Malerei, Holz, Gastronomie und Hausdienst

### Integrationsprogramme

- Brockito – Brockenhaus, Räumungen und Umzüge
- Gemeinnützige Einsatzplätze GEP • Handwerkstatt Papier und Textil • Paprika – Restaurant und Catering
- Tasteria – Restaurant und Catering • Züri rollt – Veloverleih und -werkstatt, bewachte Velostationen

## Sozialhilfe, Betreuung und Unterbringung

### Betreuungsaufträge des Bundes

- Bundeszentrum Obere Allmend, Bremgarten
- Empfangs- und Verfahrenszentrum Altstätten
- Empfangs- und Verfahrenszentrum Kreuzlingen
- Transitzentrum Zürich-Flughafen • Zentrum Juch, Zürich

### Kantonale Asylunterkünfte

- Durchgangszentrum Hegnau
- Durchgangszentrum Kloster, Winterthur
- Durchgangszentrum Regensbergstrasse, Zürich

### Betreuung unbegleiteter Minderjähriger

- MNA-Zentrum Lilienberg, Affoltern am Albis

### Kommunale Asyl- & Flüchtlingsfürsorge

- Stadt Zürich
- Gemeinden im Kanton Zürich und Kanton Aargau \*)

## Förderung der sozialen Integration

### PsychoSozialer Dienst PSD

- Hilfe bei komplexen Fällen • Hilfe für psychisch Belastete
- Interkulturelle Konfliktlösungen (Konfliktophon)
- Familiencoaching

### Interkulturelles Dolmetschen

- Interkulturelles Dolmetschen vor Ort
- Nationaler Telefondolmetschdienst

### Integrationsprojekte

- Freiwilligenarbeit TransFair • MAPS Züri Agenda
- IntroDeutsch • Erstinformation • Future Kids

## Wissensvermittlung und Consulting

### Schulungen und Informationsvermittlung

- Weiterbildungen im Bereich Migration, Integration und transkulturelle Kompetenz • Trialog Übersetzungsausbildung • Fachveranstaltungen • Newsletter

### Informationstouren und Führungen

- Thematische Vor-Ort-Touren

### Consulting

- Beratung von Behörden und Fachstellen

\*) Gemeindemandat im Kanton Aargau (Brugg) bis Ende Juni 2014

## Das Geschäftsfeld

# Bildung und Arbeitsintegration

---

Seit den 90-er Jahren verfügt die AOZ über ein differenziertes und breit gefächertes Bildungs- und Arbeitsintegrationsangebot, abgestimmt auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Zukunftsaussichten von Jugendlichen, stellensuchenden Migrantinnen und Migranten sowie Sozialhilfebeziehenden, die längere Zeit nicht mehr gearbeitet haben. Ziel ist immer eine nachhaltige berufliche und soziale Integration.

Die Programme der AOZ zeichnen sich aus durch eine klare Ausrichtung, sowohl auf den Arbeitsmarkt als auch auf sinnvolle Tagesstrukturen. Der Erfolg hängt wesentlich davon ab, dass die Teilnehmenden entsprechend ihrer individuellen Situation und ihrer Bedürfnisse gefördert werden. Dazu klären Fachleute der AOZ in Praxisassessments die Ressourcen der Teilnehmenden ab und erstellen eine Grundlage für die Planung und Begleitung des passenden Integrationsweges.

Direkte Vermittlung in den Arbeitsmarkt, bei Bedarf als «Supported Employment», Qualifikationsprogramme mit Perspektive Arbeitsmarkt, Integrationsprogramme, die auch Sozialhilfebezüger und Sozialhilfebezügerinnen ohne unmittelbare Jobaussichten Förderung und Tagesstruktur bieten, Deutschkurse von der Alphabetisierung bis zum Niveau B1, Motivationssemester für Jugendliche und Coaching-Angebote bei der Arbeitssuche – diese Programme unterstützen die Teilnehmenden bei der sozialen oder arbeitsmarktlichen Integration.

Als Dienstleistung für die zuweisenden Stellen formuliert die AOZ im Rahmen regelmässiger Standortbestimmungen und Berichten an die zuweisenden Stellen konkrete und realistische Empfehlungen für den weiteren Integrationsweg eines Teilnehmers oder einer Teilnehmerin.





## Arbeitsintegration aus einer Hand

---

Für die nachhaltige Integration von Sozialhilfebezüglerinnen und Sozialhilfebezügern in den ersten Arbeitsmarkt steht den kommunalen Sozialhilfestellen eine breite Palette von Angeboten wie Deutschkurse, Qualifizierungsprogramme, Coaching oder Arbeitsvermittlung zur Verfügung. Dennoch kommt die Arbeitsintegration in einzelnen Fällen nicht vom Fleck. Gründe dafür gibt es viele: ein ausgetrockneter Arbeitsmarkt, fehlende Qualifizierung, mangelnde Sprachkenntnisse, Alter, Unkenntnis der Bewerbungskultur oder eine Überforderung seitens des Sozialhilfebezügers, der Sozialhilfebezüglerin aus Gründen wie Traumata, familiäre Probleme und anderen.

Die Erfahrung zeigt, dass auch die Gestaltung des Prozesses vom Ankommen in der Schweiz bis zum Eintritt in den Arbeitsmarkt über Erfolg oder Misserfolg der beruflichen Integration entscheiden kann. Der Arbeitsintegrationsprozess ist häufig durch wechselnde Zuständigkeiten charakterisiert. Bei jedem Zuständigkeitswechsel infolge Übertritts von Programm zu Programm, vom Deutschkurs zum Qualifizierungsprogramm zur Arbeitsvermittlung geht direktes und unmittelbares Wissen über die Teilnehmenden verloren.

GEP Plus, ein gemeinnütziges Einzeleinsatzprogramm mit individualisierter Förderung, setzt an diesem Punkt an. Wesentlich dabei ist, dass ein Coach den ganzen Prozess begleitet, in stetem Austausch mit der fallführenden Stelle ist und zum Klienten, zur Klientin ein Vertrauensverhältnis aufbaut. Er/sie kennt die fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenzen eines/einer Teilnehmenden, weiss um die erzielten Fortschritte und sieht, woran es liegen könnte, wenn der Prozess ins Stocken gerät. Der Coach kann frühzeitig geeignete Massnahmen in die Wege leiten und so Unterbrüche und ungeeigneten Anschlusslösungen vermeiden.

Neben sorgfältig vorbereiteten und eng begleiteten Einzeleinsätzen in Spitälern, Pflegeheimen oder Gemeinschaftszentren unterstützt GEP Plus die Teilnehmenden im Einzelcoaching dabei, Strategien für eine erfolgreiche Stellensuche zu entwickeln und ihr Bewerbungsverhalten zu optimieren. GEP Plus bietet ein intensives Bewerbungstraining sowie ein sorgfältiges Matching von Stellensuchenden und Arbeitsstelle. Um die Nachhaltigkeit eines Stellenantritts zu sichern, setzt die AOZ auf eine Begleitung am neuen Arbeitsort und die Beratung des Arbeitsgebers bei auftretenden Fragen. In Gruppen-Workshops setzen sich die Teilnehmenden mit Themen wie «Regeln und Normen des Schweizerischen Arbeitsmarkts» auseinander, die für die berufliche Integration relevant sind. All dies garantiert den fallführenden Stellen, dass intensiv und individuell an der Arbeitsintegration gearbeitet wird.

Die grosse Nachfrage der kommunalen Sozialhilfestellen nach Plätzen bei GEP Plus zeigt, dass die AOZ mit diesem Angebot eine Bedarfslücke füllt. Durch die Teilnahme an GEP Plus wird die Arbeitsmarktnähe oder -ferne klarer und es werden mögliche Hinderungsgründe sozialer, psychischer oder gesundheitlicher Natur für eine berufliche Integration deutlich. So kann verhindert werden, dass jemand jahrelang Richtung Arbeitsmarkt trainiert und gecoacht wird, ein Stellenantritt aber unrealistisch ist.

Arbeitsintegration «Plus» ist auch bei den Qualifizierungsprogrammen der AOZ im Bereich Gastronomie und in den Werkstätten Metall und Holz Programm. Arbeitsintegration aus einer Hand, begleitet durch einen Coach, ist über die soziale Integration und die branchenspezifische Qualifizierung hinaus der Schlüssel für eine nachhaltige Integration in den ersten Arbeitsmarkt.

# Kennzahlen

		2014	2013
<b>Deutsch- und Berufsvorbereitungskurse</b>	Programmtteilnehmende	<b>1'737</b>	1'462
	davon Männer/Frauen	<b>963/774</b>	703/759
	Plätze pro Semester	<b>734</b>	639
<b>Niederschwellige Deutschkurse</b>	Programmtteilnehmende	<b>1'330</b>	1'276
	davon Männer/Frauen	<b>280/1'050</b>	251/1'025
	Plätze pro Semester	<b>679</b>	637
<b>Gruppenprogramme</b> (Brockito, Tasteria, Paprika, Züri rollt Handwerkstatt)	Programmtteilnehmende	<b>351</b>	416
	davon Männer/Frauen	<b>216/135</b>	269/147
	Plätze (inkl. Teilzeit)	<b>205</b>	210
<b>Gemeinnützige Einsatzplätze GEP</b>	Programmtteilnehmende	<b>543</b>	501
	davon Männer/Frauen	<b>320/223</b>	326/175
	Plätze (inkl. Teilzeit)	<b>400</b>	380
<b>Workcenter</b>	Programmtteilnehmende	<b>181</b>	135
	davon Männer/Frauen	<b>108/173</b>	89/46
	Plätze pro Semester	<b>90/76</b>	64/90
	Stellenantritte im ersten Arbeitsmarkt	<b>44</b>	31
<b>Brückenangebote für Jugendliche</b> Next Level	Programmtteilnehmende	<b>82</b>	62
	Plätze pro Semester	<b>40/40</b>	28/40
Trampolin Basic	Programmtteilnehmende	<b>55</b>	34
	Plätze pro Semester	<b>18</b>	14
<b>Assessment</b>	Praxis CHECK, Praxis-Assessment	<b>150</b>	128
	davon Männer/Frauen	<b>97/53</b>	87/41
<b>Strategiemodule D</b>	Programmtteilnehmende	<b>1'213</b>	1'403
<b>Supported Employment</b>	Begleitung - Anzahl Personen	<b>20</b>	38
	davon Männer/Frauen	<b>14/6</b>	25/13
<b>Coaching und Arbeitsvermittlung</b>	Bewerbungscoaching Anzahl Teilnehmende	<b>18</b>	35
	Arbeitsvermittlung Anzahl Teilnehmende	<b>448</b>	486
	Anzahl Vermittlungen in den ersten Arbeitsmarkt	<b>179</b>	201
	Vermittlungsquote	<b>55%</b>	54%

## Das Geschäftsfeld

# Sozialhilfe, Betreuung und Unterbringung

---

Für Personen, die in materieller Hinsicht nur ungenügend für sich sorgen können und keine Versicherungsleistungen erhalten, ist letztes Sicherungsnetz die öffentliche Sozialhilfe. Art und Höhe dieser Unterstützung orientieren sich am kantonalen Sozialhilfegesetz und an den entsprechenden Verordnungen. Anerkannte Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen werden im Kanton Zürich im Rahmen des Sozialhilfegesetzes nach den Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) unterstützt. Für Asylsuchende gelten besondere Bestimmungen bzw. tiefere Ansätze.

Die AOZ betreut Asylsuchende, vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge während der verschiedenen Phasen ihres Aufenthalts in der Schweiz. Im Auftrag des Bundes gewährleistet sie die Betreuung in Bundesunterkünften sowie in Empfangs- und Verfahrenszentren, im kantonalen Auftrag führt sie Durchgangszentren. Asylsuchende lernen dort, sich in unserer Gesellschaft zurechtzufinden. Unbegleitete minderjährige Asylsuchende erhalten eine altersgerechte sozialpädagogische Förderung in einer spezialisierten Einrichtung, abgewiesene Asylsuchende eine minimale Existenzsicherung in einem Nothilfezentrum.

Im Auftrag von Gemeinden unterstützt die AOZ Personen aus dem Asylbereich in kommunaler Zuständigkeit. Ziel ist die Sicherung der wirtschaftlichen Existenz und der persönlichen Selbständigkeit. Das heisst: Fördern der sozialen und beruflichen Integration sowie der Eigenverantwortung und Hilfe zur Selbsthilfe. Eine ressourcenorientierte Beratung sowie die konzeptionelle Ausrichtung am Prinzip «Leistung – Gegenleistung» sorgen für eine sinnvolle, effiziente Nutzung der eingesetzten Mittel.





# Mittels methodischer Fallarbeit zu vertiefter Reflexion und Analyse

---

Im Beratungsalltag sehen sich die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter der Sozialberatungen mit den Fragen konfrontiert: Wie gelingt es einem Klienten, einer Klientin sich in der Schweiz zu integrieren? Wie ist der Ist-Zustand zu erfassen? Welcher Soll-Zustand wird angestrebt und welche Schritte führen zum Ziel, das sich der Klient, die Klientin gesetzt hat?

Die Sozialberatung der AOZ hat in Zusammenarbeit mit Dozierenden der Hochschule für Soziale Arbeit Olten ein Modell erarbeitet, dessen Kernstück ein Assessment- und Integrationsschema ist (siehe Abb. 3 auf Seite 10). Durch gezielte Fragen zu sieben Lebensbereichen wie Wohnen, Arbeiten, Bildung oder Gesundheit lässt sich ein Bild über den Ist-Zustand eines Klienten, einer Klientin im Integrationsprozess erfassen. Die Sozialberater und Sozialberaterinnen benennen gemeinsam mit dem Klienten, der Klientin Etappenziele, welche diese/r auf dem Weg zum Soll-Zustand erreichen möchte. Dabei werden sowohl personen- als auch umweltbezogene Ressourcen und Barrieren berücksichtigt.

Ein einfaches Beispiel kann dieses Modell erläutern. Ein etwa 30-jähriger Mann aus Eritrea, schulerfahren und praktisch veranlagt, wird von der Sozialhilfe unterstützt. Er möchte eine Ausbildung zum Betriebspraktiker absolvieren. Abklärungen ergeben, dass seine Deutschkenntnisse für eine Attestlehre noch ungenügend sind. Erschwerend kommt hinzu, dass die Sozialhilfe für Erwachsene keine Ausbildungen finanziert. Der Soll-Zustand, den die Sozialberaterin mit ihrem Klienten definiert, ist ein erfolgreicher Lehrabschluss und als Folge davon eine Anstellung im Arbeitsmarkt und die finanzielle Unabhängigkeit.

Bei der Formulierung des Ziels – in diesem Beispiel eine Lehrstelle finden und Stipendien erhalten – sind die umwelt- und personenbezogenen Ressourcen und Barrieren zur Zielerreichung zu berücksichtigen. Der Klient ist

motiviert und lebt in stabilen persönlichen Verhältnissen. Während eines Schnuppereinsatzes in einem städtischen Altersheim, vermittelt über das AOZ-Programm Gemeinnützige Einsatzplätze GEP, konnte er bereits seine Eignung unter Beweis stellen. Auch der Lehrstellenmarkt hat sich entspannt. Andererseits fehlen dem Klienten die nötigen Deutschkenntnisse und bei der Lehrstellensuche hat er aufgrund seiner Herkunft mit Schwierigkeiten zu rechnen. Indem zu allen Lebensbereichen Informationen erhoben werden, wird der Blick aufs Ganze geschärft und verhindert, dass wichtige Aspekte, die den Integrationsprozess hindern oder auch fördern könnten, vergessen gehen.

Zentral sind die Aktivitäten des Klienten auf dem Weg vom Ist- zum Soll-Zustand. Er verbessert seine Deutschkenntnisse bis zu einem Niveau, das für die Ausbildung notwendig ist, absolviert vielleicht ein zusätzliches Praktikum, stellt sich in den Lehrbetrieben vor, sucht ein Zimmer, das er auch mit einem Lehrlingslohn und Stipendium bezahlen kann und stellt ein Stipendiengesuch. Die Sozialberaterin unterstützt ihn wo nötig, stärkt seine Ressourcen und motiviert ihn, den gewählten Weg zu gehen. Sie vermittelt ihn in einen Deutschkurs und berät den jungen Mann bei der Lehrstellensuche.

Inhaltlich ist das Modell nicht neu, denn die gleichen Überlegungen haben sich die Sozialberater und Sozialberaterinnen implizit auch bisher schon gemacht. Das Modell bietet jedoch die Grundlage für eine methodische Fallarbeit und fördert die formalisierte Reflexion und Analyse.

---

«Die Motivation der Klientinnen und Klienten, ihren Integrationsweg möglich selbständig zu gehen, gründet auch auf ihrem Vertrauen und ihrer Zuversicht in die eigenen Stärken. So können sie sich der eigenen Erfolge bewusst werden und auf bisher Geleistetes zurückblicken.»

**Kuno Mühlematter, Leiter AOZ Sozialberatung Team 2**

---

# Kennzahlen

<b>Betreuung im Auftrag des Bundes</b>	<b>Übernachtungen</b>	
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Bundeszentrum Obere Allmend	45'359	18'226 <sup>1)</sup>
EVZ Altstätten	53'607	-
EVZ Kreuzlingen	94'168	-
Transitzentrum Zürich-Flughafen	4'601	-
Zentrum Juch	80'192	-
<b>Total</b>	<b>277'927</b>	<b>18'226</b>

2014 betrug die Auslastung der Zentren durchschnittlich 87 %.

<b>Betreuung und Unterbringung im kantonalen Auftrag</b>	<b>Übernachtungen</b>	
	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Durchgangszentrum Hegnau	41'156	29'639
Durchgangszentrum Kloster	24'716	16'661
Durchgangszentrum Regensbergstrasse	22'865	18'018
MNA-Zentrum Lilienberg	28'885	24'668
Nothilfezentrum Dorfstrasse <sup>2)</sup>	-	15'362
<b>Total</b>	<b>117'622</b>	<b>104'348</b>

2014 betrug die Auslastung der Durchgangszentren durchschnittlich 75 %.

<b>Sozialhilfe im kommunalen Auftrag</b>	<b>Fälle per 31.12.</b>		<b>Personen per 31.12.</b>	
	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Asylsuchende</b>				
Stadt Zürich	238	459	368	678
Gemeinden <sup>3)</sup>	259	394	364	574
<b>Total</b>	<b>497</b>	<b>853</b>	<b>732</b>	<b>1'252</b>
<b>Anerkannte Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene</b>				
Stadt Zürich	1'326	1'090	2'390	2'004
Gemeinden <sup>4)</sup>	259	158	485	296
<b>Total</b>	<b>1'585</b>	<b>1'248</b>	<b>2'875</b>	<b>2'300</b>
<b>Stadt Zürich: Unterbringung in AOZ Wohnraum</b>			<b>1'150</b>	<b>1'141</b>

<sup>1)</sup>Vom 1.8.2013 bis 31.12.2013.

<sup>2)</sup>Kein Betrieb im 2014. Bis 19.8.2013 Nothilfezentrum Juch.

<sup>3)</sup>Mandate: Bäretswil, Brugg (bis 30.6.2014), Dietlikon, Dürnten, Fischenthal, Geroldswil, Gossau, Hinwil, Hittnau, Küsnacht, Neftenbach, Nürensdorf, Oberengstringen, Oetwil an der Limmat, Opfikon, Pfäffikon, Rüti, Schlieren, Schwerzenbach, Seegräben, Sternenberg, Unterengstringen, Volketswil, Wald, Wangen-Brüttisellen, Weiningen, Wetzikon, Zumikon.

<sup>4)</sup>Mandate: Bäretswil, Brugg (bis 30.6.2014), Dietlikon, Dübendorf, Dürnten, Fischenthal, Gossau, Hittnau, Küsnacht, Neftenbach, Oberengstringen, Opfikon, Schlieren, Schwerzenbach, Seegräben, Sternenberg, Unterengstringen, Volketswil, Wangen-Brüttisellen, Weiningen (bis 31.12.2013), Zumikon.

## Das Geschäftsfeld

# Förderung der sozialen Integration

---

Wenn Menschen verschiedener Herkunft zusammen leben, arbeiten, wohnen, wenn sie öffentliche Räume gemeinsam nutzen, stellen sich spezifische Herausforderungen. Die Verständigung ist aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse erschwert, unterschiedliche Lebensweisen und Ausdrucksformen führen zu Irritationen. Im Auftrag von Fachstellen und Behörden entwickelt die AOZ Antworten auf die Anforderungen, die sich in einer vielfältigen Gesellschaft ergeben. Zudem unterstützt sie mit gezielten Angeboten Zugewanderte, die nur beschränkt Zugang zu den regulären Strukturen in der Schweiz haben.

Wo die Kommunikation wichtig, aus sprachlichen Gründen aber nicht möglich ist, stellen Dolmetscherinnen und Dolmetscher die Verständigung sicher. Bei interkulturellen Konflikten erarbeiten Fachleute tragfähige Lösungen unter Einbezug aller Beteiligten. Personen oder Familien in schwierigen Situationen können im Rahmen von spezialisierten Beratungen und Begleitungen auf Unterstützung zählen.

Die Angebote der Erstinformation vermitteln neu zugezogenen Personen praktisches Wissen über das Leben in der Schweiz. Um auch Migrantinnen und Migranten für das Deutschlernen zu gewinnen, die keinen Zugang zum regulären Sprachförderangebot haben, bietet die AOZ informelle Deutschberatung und niederschweligen Deutschunterricht an. Ein Veranstaltungskalender informiert Zugewanderte in 13 Sprachen über das Zürcher Kultur- und Freizeitangebot. Studenten und Studentinnen von Zürcher Hochschulen – geocoached von der AOZ – helfen Primarschülerinnen und Primarschülern aus Migrationsfamilien, Anschluss an das hiesige Schulsystem zu finden. Freiwillige begleiten Menschen aus dem Asylbereich, in Ergänzung zur Facharbeit, auf dem Weg zu einer gelungenen Integration.





# Unterschiedliche Sichtweisen klären und verständlich machen

---

Den meisten Migrantinnen und Migranten gelingt es, in der Schweiz beruflich und sozial Fuss zu fassen. Sie bewältigen ihren Alltag, ihre Kinder gehen zur Schule, sie besuchen erfolgreich einen Deutschkurs und haben ein berufliches Ziel vor Augen. Einzelnen Klient/innen der kommunalen Sozialhilfestellen will die Integration aber nicht recht gelingen. Sie sind traumatisiert, psychisch beeinträchtigt und sorgen sich vielleicht um ihre Familie, die auf der Flucht ist. Sie sind, aus Sicht der fallführenden Stelle, ohne ersichtlichen Grund nicht in der Lage, die an sie gestellten Erwartungen zu erfüllen. Den Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen, deren Auftrag es ist, sie im Rahmen der Sozialhilfe zu unterstützen, fehlt oft die Zeit, den Ursachen für die Schwierigkeiten auf den Grund zu gehen.

Der PsychoSoziale Dienst (PSD) der AOZ bietet allen kommunalen Sozialhilfestellen bei diesen Fragestellungen in zweierlei Hinsicht Unterstützung. Seine Fachleute arbeiten einerseits im Auftrag der fallführenden Stelle direkt mit Klientinnen und Klienten und bieten andererseits dem Sozialarbeiter, der Sozialarbeiterin im Rahmen einer Kurzberatung die Möglichkeit zu schildern, mit welchen Schwierigkeiten sie konfrontiert sind. Dabei können mögliche Erklärungsansätze gemeinsam reflektiert werden. Der bereichsübergreifenden Reflexion und Zusammenarbeit mit allen involvierten Stellen kommt in beiden Fällen eine wichtige Bedeutung zu.

In der direkten Arbeit mit Klientinnen und Klienten nehmen sich die Fachleute des PSD Zeit zuzuhören. Was beschäftigt die Person? Was könnte der Grund dafür sein, dass sie die gesteckten Ziele nicht erreicht oder sich vordergründig unkooperativ verhält? Welche persönlichen Problemstellungen stecken dahinter? Unter Umständen hat sie nicht verstanden, welche Erwartungen aus der Sicht der kommunalen Sozialhilfestelle bestehen. Sie kann nicht nachvollziehen, warum sich plötzlich fremde Leute um ihre Kinder kümmern und was diese Leute unter einer

Kindeswohlgefährdung verstehen. Sie erwartet möglicherweise, dass sie bei der Wohnungssuche unterstützt wird. Es braucht Zeit, die unterschiedlichen Sichtweisen zu klären und verständlich zu machen, welche Erwartungen an die Klienten und Klientinnen gestellt werden, welche Rechte und Pflichten sie haben und welche Handlungen welche Konsequenzen haben.

Ausgangspunkt für eine wirkungsvolle Beratung ist das sorgfältige Klären der Rollen und gegenseitigen Erwartungen. Erfahrungsgemäss ist dies eine wichtige Voraussetzung, um mit den Klientinnen und Klienten ein Arbeitsbündnis herzustellen und sie für das Erarbeiten von nachhaltigen Lösungen «ins Boot zu holen».

Durch die Arbeit des PSD erhalten nicht nur die Klientinnen und Klienten Unterstützung bei der Bewältigung ihres Alltags. Der PSD informiert auch die fallführende Sozialhilfestelle im Einverständnis mit dem Klienten, der Klientin über allfällige Gründe für einen ins Stocken geratenen Integrationsprozess. Dies und die Option einer Kurzberatung ermöglichen es den Sozialberatungen, ein neues Verständnis für die Situation des Klienten oder der Klientin zu entwickeln, eine neue Perspektive einzunehmen und so im Prozess der sozialen und beruflichen Integration einen Schritt weiterzukommen.

---

Frau B. hat Krieg und Gewalt erlebt und leidet an somatischen und psychischen Folgeerscheinungen. Wegen ihrer psychischen Beeinträchtigung war sie nicht in der Lage, in der freien Marktwirtschaft einer Erwerbstätigkeit nachzugehen. Die intensive Beratung und Begleitung durch eine Fachperson des PSD hat es der Klientin ermöglicht, ihr Verhalten im Allgemeinen zu verändern und Zukunftsperspektiven zu entwerfen. Frau B. kann heute ihren Alltag zunehmend selbständig bewältigen und erfolgreich in einem Arbeitsintegrationsprogramm mitarbeiten.

---

# Kennzahlen

		2014	2013
<b>PsychoSozialer Dienst</b>			
Fallbezogene Beratung	Interne klientenbezogene Beratungen	410	328
	Beratungsstunden	568	588
	Beratungen im Auftrag von kommunalen Institutionen	13	21
	Beratungsstunden	226	251
Ambulante Sozialtherapeutische Begleitung ASB	Fälle	78	71
	Betroffene Personen	128	112
	Abgeschlossene Fälle	35	35
	Beratungsgespräche	507	552
	Hausbesuche/ externe Begleitungen	63	80
Konfliktophon	Fälle	71	74
	Beratungsstunden	673	689
Familiencoaching	Fälle	91	56
	Beratungsstunden	8'661	9'330
<b>Freiwilligenarbeit TransFair</b>	Freiwillige per 31.12.	135	109
	Neue Freiwillige	99	66
	Begleitung Einzelpersonen/Familien per 31.12.	93	96
	Gruppen (Kurse, Kinderanimation etc.)	43	24
	Geleistete Stunden durch Freiwillige	6'000	6'200
<b>Übersetzungsdienst Medios</b>	Einsätze	17'134	15'582
Ausbildung Trialog	Teilnehmende Modul 1	20	20
	Teilnehmende Modul 2	24	24
<b>Nationales Telefondolmetschen</b>	Einsätze	1'777	1'042
	Verkaufte Minuten	33'174	20'166
<b>MAPS Züri Agenda</b>	Ausgaben pro Jahr	12	12
	Durchschnittliche Auflage pro Ausgabe	4'275	4'246
<b>IntroDeutsch</b>	Teilnehmende	783	741
	Anzahl Deutschkurs-Beratungen	648	590
<b>Erstinformation</b>	Kursteilnehmende	27	31
	Kurzberatungen	572	322
	Teilnehmende Tour der offenen Türen	39	46
<b>Future Kids</b>	Unterstützte Kinder per 31.12.	73	74
<b>Internetcafé</b>	Durchschnittliche Anzahl Besucher und Besucherinnen pro Tag	17	16
	PC-Plätze	15	15
	Jahresöffnungsstunden	1'209	1'013

## Das Geschäftsfeld

# Wissensvermittlung und Consulting

---

Als operativ tätige Fachorganisation erfüllt die AOZ ihre Aufträge so, dass sie den Ansprüchen reflektierter Berufspraxis und angewandter Theorie genügen. Das Expertenwissen ihrer Mitarbeitenden wird deshalb gerne und von verschiedenen Seiten genutzt.

AOZ Weiterbildungen beziehen sich in der Regel auf berufliche Herausforderungen in den Bereichen Migration, Asylwesen, Sozialhilfe, berufliche und soziale Integration sowie transkulturelle Kompetenz. Die Veranstaltungen sind als Schulungen und/oder als Touren zu den «Orten des Geschehens» konzipiert. Letztere ermöglichen abgesehen von der Reflexion eine sehr unmittelbare Auseinandersetzung mit dem Thema.

Fachpersonen, die bei den Weiterbildungen mitwirken, sind einerseits Moderatorinnen und Moderatoren, welche den erweiterten Schulungskontext und geeignete Methoden der Erwachsenenbildung kennen. Andererseits sind es Experten und Expertinnen, die mit ihrem beruflichen Hintergrund als Spezialisten und Spezialistinnen für bestimmte Themen und Arbeitsgebiete gelten.

Auftraggebende bzw. Teilnehmer und Teilnehmerinnen von AOZ Weiterbildungen sind Schulen, Verwaltungseinheiten, Zivilschutzorganisationen, Beratungsstellen, Fachhochschulen, Universitäten oder Behörden. Auf Anfrage berät die AOZ auch Behörden, Verwaltungs- und Fachstellen, die im Migrations-/Integrationskontext neue Lösungen suchen. Dabei kann es um eine strategische Neuausrichtung oder um die gute Vorbereitung und Umsetzung von operativen Änderungen gehen.





Leistung  
gute Note

Mentoring

Lernplan

## Läuft Integration doch anders, und wenn ja, wie?

---

Die Perspektive wechseln, einen Schritt zurücktreten, und das Integrationsfördersystem einmal aus einem anderen Blickwinkel betrachten – diese Gelegenheit bot sich den Teilnehmenden des CAS Zertifikatslehrgangs «Kommunizieren und handeln im interkulturellen Kontext – Migration voll konkret», den die Zürcher Fachhochschule ZHAW 2014 erstmals in Zusammenarbeit mit der AOZ als Praxispartnerin durchführte.

Ziel dieser Zusammenarbeit war es, den wissenschaftlichen Teil, der von den beiden ZHAW Departementen Angewandte Linguistik und Soziale Arbeit abgedeckt wurde, mit Einblicken in die Praxis zu ergänzen und so den Bedürfnissen der Studierenden an eine arbeitsmarktnahe Weiterbildung im Migrationsbereich besser gerecht zu werden. Exkursionen zu Orten und Institutionen, wo sie künftig vielleicht tätig sein würden, ermöglichten es den Teilnehmenden, die theoretischen Inhalte an der Praxis zu prüfen.

Die Studierenden hatten am ersten Exkursionstag Gelegenheit, Mitarbeitenden der staatlichen Stellen im Migrationsbereich – wie der Integrationsförderung der Stadt Zürich, dem Migrationsamt oder der städtischen Bürgerrechtsabteilung – Fragen zu stellen und aus erster Hand zu erfahren, welches die Hauptaufgaben dieser Institutionen sind. Am zweiten Tag diskutierten die Teilnehmenden mit Berufsleuten aus der Berufsintegration und der Volksschule das Thema transkulturelle Kompetenz und konnten im Gespräch ihr theoretisches Wissen reflektieren.

Der dritte Exkursionstag stiess bei den Studierenden auf besonderes Interesse, ging es dabei doch darum, sich für einmal nicht mit der institutionell geförderten Integration auseinanderzusetzen, sondern einen Perspektivenwechsel vorzunehmen. Läuft Integration nicht auch irgendwie anders? Ein Spaziergang durch den Stadtteil Wiedikon bot Gelegenheit zu erleben, dass Integration auch einfach passieren kann. Im chinesischen Supermarkt, bei einem

schweizerischen Grossverteiler, in der Synagoge und bei einem Treffen mit muslimischen Vertretern kam es zu Gesprächen über Integration ausserhalb des staatlichen Fördersystems. Die Studierenden schätzten es, Migration und Integration einmal aus einem Blickwinkel zu betrachten, der in den Lehrbüchern kaum Erwähnung findet.

Die Studierenden des Lehrgangs haben unterschiedliche berufliche Hintergründe. Sie sind bei Sozialberatungsstellen, der Polizei sowie regionalen Arbeitsvermittlungszentren RAV tätig oder arbeiten im Asylbereich, in Migrant/innen-Organisationen oder als Dolmetscher/innen. Die Ausbildung wird im gleichen Rahmen auch 2015 angeboten. Unter anderem durch diese Kooperation mit der Fachhochschule ZHAW ist die AOZ Teil eines Weiterbildungssystems, das Interessierten vertiefte Einblicke in das Thema Integration vermittelt und sich so aktiv am Diskurs darüber beteiligt.

---

«Durch die Kooperation mit der AOZ sind drei tolle CAS-Kurstage mit spannenden, dichten Exkursionen entstanden. Die Teilnehmenden konnten unter fachkundiger Anleitung vom Einblick in vielfältige interkulturelle Praxisfelder profitieren.»

**Dr. Miryam Eser Davolio, Dozentin an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW, Departement Soziale Arbeit**

---

# Aufträge und Angebote

---

Institutionen aus Lehre, Verwaltung, Politik und Wirtschaft wenden sich an die AOZ mit dem Anliegen, Weiterbildungen, Führungen und Austauschveranstaltungen zu aktuellen Themen im Migrations-, Integrations- und Sozialhilfebereich durchzuführen sowie Recherchen und Präsentationen zu erstellen. Die AOZ hat im Jahr 2014 rund 60 Aufträge im Bereich Wissensvermittlung und Consulting umgesetzt, einen Lehrgang für interkulturelle Dolmetschende durchgeführt und eine öffentliche Vor-Ort-Tour ausgeschrieben. Nachstehend einige Beispiele aus dem Berichtsjahr.

<b>März</b>	<p><b>Zusammenarbeit mit ausländischen Eltern – praktische Verbesserungsmöglichkeiten der Beziehungsgestaltung</b> Weiterbildung im Auftrag der Sprachheilschule Zürich</p> <p><b>Einrichtungen der staatlichen Verwaltung, die sich strukturell auf Migrantinnen und Migranten bzw. Ausländerinnen und Ausländer beziehen</b> Exkursion im Rahmen des CAS «Kommunizieren und Handeln im interkulturellen Kontext» im Auftrag der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften ZHAW</p>
<b>April</b>	<p><b>Potenziale von Migranten und Migrantinnen nutzen – Praxisbeispiel der Nachholbildung</b> Input im Rahmen der Tagung «Berufsbildung – der Schlüssel zur Integration» im Auftrag des Fachverbandes migrationplus</p> <p><b>Elterngespräche mit Übersetzung geschickt angehen</b> Weiterbildung im Auftrag der Schule Waidhalde Zürich</p>
<b>Mai</b>	<p><b>Umweltveränderung und Migration</b> Öffentliche AOZ-Fachveranstaltung</p>
<b>Juni</b>	<p><b>Asylunterbringung Zentrum Juch in Zürich Altstetten vs. Lagerplätze des Zweiten Weltkriegs in Uitikon</b> Öffentliche Exkursionen in Zusammenarbeit mit der Plattform Zürcher Flüchtlingstag</p> <p><b>Stationen auf den Wegen von Asylsuchenden in der Schweiz</b> Vor-Ort-Tour im Rahmen des metier-Weiterbildungsangebots der Sozialkonferenz des Kantons Zürich</p>
<b>August</b>	<p><b>Praktische Integrationsförderung – Fachliches Unterstützen der beruflichen und sozialen Integration von Migrantinnen und Migranten</b> Fünftägiges Modul des Lehrgangs «Migrationsfachperson» im Auftrag von Agogis Zürich</p> <p><b>Future Kids – ein Mentoringprojekt zur schulgänzenden Lern- und Integrationsförderung</b> Workshop im Rahmen der Tagung «Kooperation im Kontext schulischer Heterogenität» der pädagogischen Hochschule Thurgau</p>
<b>September</b>	<p><b>Somalier und Somalierinnen in Zürich – Lebensumstände und Perspektiven 2012/2013</b> Bedarfsanalyse und Empfehlungen; mitfinanziert von der Integrationsförderung der Stadt Zürich</p>
<b>November</b>	<p><b>Bildung und Arbeitsintegration für Personen des Asylbereichs</b> Informationstour im Auftrag des Bundesamtes für Migration – Sektion Analyse</p> <p><b>Freiwilligenarbeit mit Flüchtlingen</b> Input und Austausch im Auftrag des Projekts «HEKS Neue Gärten Zürich»</p>



# Bilanz

(Währung CHF)	31.12.2014	31.12.2013 <sup>1)</sup>	Veränderung
<b>Aktiven</b>	<b>47'842'783.74</b>	<b>41'470'587.45</b>	<b>6'372'196.29</b>
<b>Finanzvermögen</b>	<b>39'238'040.00</b>	<b>32'981'005.55</b>	<b>6'257'034.45</b>
Flüssige Mittel	9'860'576.73	8'791'004.91	1'069'571.82
Guthaben	11'708'636.85	10'515'633.80	1'193'003.05
Anlagen	39'915.17	28'324.58	11'590.59
Transitorische Aktiven	17'628'911.25	13'646'042.26	3'982'868.99
<b>Verwaltungsvermögen</b>	<b>8'604'743.74</b>	<b>8'489'581.90</b>	<b>115'161.84</b>
Sachgüter	8'604'743.74	8'489'581.90	115'161.84
<b>Passiven</b>	<b>-47'842'783.74</b>	<b>-41'470'587.45</b>	<b>-6'372'196.29</b>
<b>Fremdkapital</b>	<b>-34'129'737.99</b>	<b>-30'112'134.65</b>	<b>-4'017'603.34</b>
Laufende Verpflichtungen	-27'277'409.01	-26'947'915.41	-329'493.60
Langfristige Schulden	-364'000.00	-364'000.00	0.00
Zweckgebundene Zuwendungen	-100'042.97	-114'942.97	14'900.00
Rückstellungen	-2'192'460.98	-1'738'698.39	-453'762.59
Transitorische Passiven	-4'195'825.03	-946'577.88	-3'249'247.15
<b>Eigenkapital</b>	<b>-13'713'045.75</b>	<b>-11'358'452.80</b>	<b>-2'354'592.95</b>
Eigenkapital	-13'713'045.75	-11'358'452.80	-2'354'592.95

## Revisionsbericht

Die Finanzkontrolle der Stadt Zürich hat die ausführliche Jahresrechnung geprüft und mit Bericht vom 26. Februar 2015 empfohlen, die geprüfte Jahresrechnung zu genehmigen.

# Erfolgsrechnung

(Währung CHF)	2014	2013 <sup>1)</sup>	Veränderung
<b>Aufwand</b>	<b>144'189'718.60</b>	<b>128'379'935.16</b>	<b>15'809'783.44</b>
<b>Personalaufwand</b>	<b>40'867'428.97</b>	<b>33'804'982.83</b>	<b>7'062'446.14</b>
Löhne des Verwaltungs- und Betriebspersonal	34'332'543.27	28'354'949.23	5'977'594.04
Sozialversicherungsbeiträge	2'524'010.15	2'085'756.25	438'253.90
Personalversicherungsbeiträge	2'894'559.95	2'517'462.15	377'097.80
Unfall- und Krankenversicherungsbeiträge	287'245.35	243'814.65	43'430.70
Dienstkleider und Verpflegungszulagen	289'700.00	250'060.00	39'640.00
Entschädigung für temporäre Arbeitskräfte	59'614.35	11'126.50	48'487.85
Übriger Personalaufwand	479'755.90	341'814.05	137'941.85
<b>Sachaufwand</b>	<b>35'370'737.66</b>	<b>31'061'857.30</b>	<b>4'308'880.36</b>
Büro und Schulmaterialien, Drucksachen, Lehrmittel	660'007.05	464'861.15	195'145.90
Möbilien, Maschinen, Geräte, Fahrzeuge, Viehhabe	1'390'556.62	623'671.25	766'885.37
Wasser, Energie und Heizmaterialien	1'830'852.75	2'216'357.45	-385'504.70
Verbrauchsmaterialien	1'824'165.76	805'750.42	1'018'415.34
Dienstleistungen Dritter für den baulichen Unterhalt	1'575'139.30	1'232'971.13	342'168.17
Dienstleistungen Dritter für den übrigen Unterhalt	789'662.03	555'593.95	234'068.08
Mieten, Pachten und Benutzungskosten	21'337'075.64	20'232'941.11	1'104'134.53
Spesenentschädigungen	504'859.85	489'319.40	15'540.45
Dienstleistungen Dritter	5'172'055.79	3'918'067.53	1'253'988.26
Übriger Sachaufwand	286'362.87	522'323.91	-235'961.04
<b>Passivzinsen</b>	<b>229'401.70</b>	<b>201'483.10</b>	<b>27'918.60</b>
Zinsen für kurzfristige Schulden	229'401.70	201'483.10	27'918.60
<b>Abschreibungen</b>	<b>1'337'527.68</b>	<b>1'740'282.96</b>	<b>-402'755.28</b>
Abschreibungen auf dem Finanzvermögen	40'316.22	77'489.71	-37'173.49
Ordentliche Abschreibungen auf dem Verwaltungsvermögen	1'297'211.46	1'662'793.25	-365'581.79
<b>Eigene Beiträge</b>	<b>50'487'698.11</b>	<b>50'999'533.49</b>	<b>-511'835.38</b>
Beiträge an Private	50'487'698.11	50'999'533.49	-511'835.38
<b>Interne Verrechnungen</b>	<b>13'542'331.53</b>	<b>10'345'969.05</b>	<b>3'196'362.48</b>
Personalaufwand	1'016'829.33	745'549.95	271'279.38
Sachaufwand	12'525'502.20	9'600'419.10	2'925'083.10
<b>Reingewinn (+) / Reinverlust (-)</b>	<b>2'354'592.95</b>	<b>225'826.43</b>	<b>2'128'766.52</b>

(Währung CHF)	2014	2013 <sup>1)</sup>	Veränderung
<b>Ertrag</b>	<b>-144'189'718.60</b>	<b>-128'379'935.16</b>	<b>-15'809'783.44</b>
<b>Vermögenserträge</b>	<b>-3'330'042.11</b>	<b>-2'613'840.66</b>	<b>-716'201.45</b>
Zinsen von Bankkontokorrentguthaben und Postkonten	-3'249.54	-8'464.16	5'214.62
Übrige Vermögenserträge	-3'326'792.57	-2'605'376.50	-721'416.07
<b>Entgelte</b>	<b>-13'587'078.13</b>	<b>-16'351'764.55</b>	<b>2'764'686.42</b>
Benutzungsgebühren und Dienstleistungen	-50'134.97	-78'959.42	28'824.45
Verkäufe	-6'703'104.23	-6'850'067.00	146'962.77
Rückerstattungen	-6'144'100.00	-9'071'388.61	2'927'288.61
Übrige Entgelte	-689'738.93	-351'349.52	-338'389.41
<b>Beiträge für eigene Rechnung</b>	<b>-113'730'266.83</b>	<b>-99'068'360.90</b>	<b>-14'661'905.93</b>
Beiträge des Bundes	-18'287'218.95	-4'187'681.45	-14'099'537.50
Beiträge des Kantons	-69'391'831.36	-66'225'670.45	-3'166'160.91
Beiträge von Gemeinden	-3'514'692.38	-3'916'074.59	401'382.21
Beiträge von eigenen Unternehmungen	-22'322'651.14	-24'510'010.41	2'187'359.27
Übrige Beiträge	-213'873.00	-228'924.00	15'051.00
<b>Interne Verrechnungen</b>	<b>-13'542'331.53</b>	<b>-10'345'969.05</b>	<b>-3'196'362.48</b>
Personalaufwand	-1'016'829.33	-745'549.95	-271'279.38
Sachaufwand	-12'525'502.20	-9'600'419.10	-2'925'083.10

<sup>1)</sup> Gemäss den gesetzlichen Bestimmungen haben die Gemeinden, Zweckverbände und ihre Anstalten nach dem Harmonisierten Rechnungsmodell (HRM1) Rechnung zu legen (vgl. Handbuch über das Rechnungswesen der zürcherischen Gemeinden, [www.gaz.zh.ch](http://www.gaz.zh.ch), sowie die dort geführten gesetzlichen Grundlagen).

Gemäss Beschluss des Bezirksrats vom 25.09.2014 ist die AOZ verpflichtet die Rechnung nach den HRM1-Bestimmungen zu legen. Die Umstellung auf HRM1 erfolgte im Geschäftsjahr 2014.

Nach Rücksprache und Vereinbarung mit dem Gemeindeamt des Kantons Zürich wurde von der Jahresrechnung 2013 kein Restatement vorgenommen. Um jedoch einen klaren und nachvollziehbaren Vorjahresvergleich sicherzustellen, wurde die Erfolgsrechnung 2013 sowie die Bilanz per 31.12.2013 neugegliedert. Nach der im 2013 angewandten Rechnungslegung wurden verschiedene Positionen saldiert (Netting). Diese Positionen werden unter Einhaltung der HRM1-Bestimmungen neu brutto ausgewiesen. Dies führt zu einer Veränderung der Bilanzsumme, des Totals Ertrag sowie des Totals Aufwand ohne jedoch das Jahresergebnis 2013 zu tangieren.

# Rechnung nach Produktgruppen

## Laufende Rechnung: Produktgruppen-Jahresabschluss

Produktgruppen (in CHF 1'000)	Rechnung 2013		
	Aufwand	Ertrag	Saldo
Städtische Aufträge	71'166.4	71'356.8 *)	190.4
Andere Aufträge	52'495.6	52'531.0	35.4
<b>Total</b>	<b>123'662.0</b>	<b>123'887.8</b>	<b>225.8</b>

\*) wovon Beiträge der Stadt Zürich

22'097.8

## Aufteilung der Produktgruppe «Städtische Aufträge»

Städtische Aufträge (in CHF 1'000)	Rechnung 2013		
	Aufwand	Ertrag <sup>2)</sup>	Saldo
Städtische Pflichtleistungen	69'106.0	69'309.6	203.6
Prozesskosten Sozialberatung, Unterbringung, Wohnberatung und Arbeitsvermittlung	10'459.8	10'663.4 *)	203.6
Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe	58'646.2	58'646.2	
Transferleistungen Asylfürsorge	12'431.8	12'431.8 *)	
Transferleistungen Existenzsicherung SHG	46'214.4	46'214.4 *)	
Besondere städtische Integrationsleistungen	2'060.4	2'047.2 *)	-13.2
<b>Total</b>	<b>71'166.4</b>	<b>71'356.8</b>	<b>190.4</b>

\*) wovon Beiträge der Stadt Zürich für

Prozesskosten (Kto. 5500 3650 0302)

10'415.4

Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe (Kto. 5500 3660 0350)

9'975.6

davon Asylfürsorge

2'314.0

davon wirtschaftliche Hilfe

7'661.6

Integrationsleistungen (Kto. 5500 3650 0303)

1'706.8

<sup>2)</sup> Die hier separat dargestellten Beträge der Produktgruppe «Städtische Aufträge» entsprechen den beim Sozialdepartement im Budget resp. in der Rechnung auf Konto Nr. 5500 3650 0302 «Beitrag an AOZ für städtische Pflichtleistungen», Konto Nr. 5500 3650 0303 «Beitrag an AOZ für besondere städtische Integrationsleistungen», Konto Nr. 5500 3660 0350 «Beiträge AOZ Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe» ausgewiesenen Beiträge an die AOZ. Die im Rahmen der «Städtischen Pflichtleistungen» ausbezahlten Transferleistungen werden durch den Kanton sowie die Stadt Zürich finanziert.

Budget 2014			Rechnung 2014		
Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo
59'600.0 *)	59'600.0		67'839.1	68'420.0 *)	580.9
60'400.0	60'400.0		73'996.1	75'769.8	1'773.7
<b>120'000.0</b>	<b>120'000.0</b>		<b>141'835.1</b>	<b>144'189.7</b>	<b>2'354.6</b>
	21'134.2			20'498.6	

Budget 2014			Rechnung 2014		
Aufwand	Ertrag <sup>2)</sup>	Saldo	Aufwand	Ertrag <sup>2)</sup>	Saldo
57'400.0	57'400.0		65'524.5	65'901.9	377.4
10'100.0	10'100.0 *)		10'179.1	10'556.5 *)	377.4
47'300.0	47'300.0		55'345.4	55'345.4	
11'700.0	11'700.0 *)		6'810.8	6'810.8 *)	
35'600.0	35'600.0 *)		48'534.6	48'534.6 *)	
2'200.0	2'200.0 *)		2'314.6	2'518.0 *)	203.5
<b>59'600.0</b>	<b>59'600.0</b>		<b>67'839.1</b>	<b>68'420.0</b>	<b>580.9</b>
	10'028.8			10'028.8	
	9'299.4			8'663.8	
	2'136.9			1'258.2	
	7'162.5			7'405.6	
	1'806.0			1'806.0	

# Rechnung nach Produktgruppen – Erläuterungen

---

## 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 vorläufig Aufgenommener und anerkannter Flüchtlinge.
- Erbringen von Dienstleistungen für besondere städtische Integrationsbedürfnisse im Auftrag des Stadtrates.
- Erbringen von Dienstleistungen aufgrund von Leistungsvereinbarungen für den Kanton Zürich, andere 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 für Asylsuchende und vorläufig Aufgenommene: 144 Beschäftigungsplätze in der Stadtverwaltung als Tagesstruktur für die Einsatzleistenden zum Nutzen der Bevölkerung der Stadt Zürich.
- |               |             |                            |         |
|---------------|-------------|----------------------------|---------|
| Ertrag        | Fr. 992'173 | davon Beitrag Stadt Zürich | 721'200 |
| Aufwand       | Fr. 897'056 |                            |         |
| Ergebnis 2014 | Fr. 95'117  |                            |         |
- 1.2.2 Das Projekt Trampolin Basic bietet Jugendlichen (vorwiegend mit Migrationshintergrund) eine Zwischenlösung, um ihnen so den Zugang zu Brückenangeboten und Berufsbildung zu erschliessen.
- |               |             |                            |         |
|---------------|-------------|----------------------------|---------|
| Ertrag        | Fr. 648'842 | davon Beitrag Stadt Zürich | 446'400 |
| Aufwand       | Fr. 535'056 |                            |         |
| Ergebnis 2014 | Fr. 113'786 |                            |         |
- 1.2.3 Die Hotline und Beratungsstelle Konfliktophon vermittelt und interveniert bei kulturell gefärbten Problemen und Konflikten zwischen Einheimischen und Zugewanderten.
- |               |             |                            |         |
|---------------|-------------|----------------------------|---------|
| Ertrag        | Fr. 159'139 | davon Beitrag Stadt Zürich | 121'500 |
| Aufwand       | Fr. 125'094 |                            |         |
| Ergebnis 2014 | Fr. 34'044  |                            |         |
- 1.2.4 Der Veranstaltungskalender MAPS erscheint monatlich gedruckt und als Online-Ausgabe laufend aktualisiert mit Hinweisen in 15 Sprachen auf günstige kulturelle Angebote und ermöglicht Migrant/innen über ein Netz von Kooperationen z.T. ermässigte Eintritte.
- |               |             |                            |         |
|---------------|-------------|----------------------------|---------|
| Ertrag        | Fr. 180'258 | davon Beitrag Stadt Zürich | 162'400 |
| Aufwand       | Fr. 196'767 |                            |         |
| Ergebnis 2014 | Fr. -16'510 |                            |         |

1.2.5 Das Internetcafe schafft besonders für junge Männer aus Afrika Kontakt- und Informationsmöglichkeiten mit niedriger Zugangsschwelle und einfachen Beratungs- und Triageangeboten.

Ertrag	Fr. 80'014	davon Beitrag Stadt Zürich	60'000
Aufwand	Fr. 86'309		
Ergebnis 2014	Fr. -6'295		

1.2.6 TransFair (Freiwillige begleiten Flüchtlinge) vermittelt und unterstützt Freiwillige, die Asylsuchenden, vorläufig Aufgenommenen und anerkannten Flüchtlingen helfen, sich besser bei uns zurechtzufinden.

Ertrag	Fr. 138'600	davon Beitrag Stadt Zürich	104'500
Aufwand	Fr. 141'481		
Ergebnis 2014	Fr. -2'881		

1.2.7 Medios ist eine Vermittlungsstelle für interkulturelle Übersetzungen.

Ertrag	Fr. 50'000	Sockelbeitrag Stadt Zürich	50'000
Aufwand	Fr. 50'000		
Ergebnis 2014	Fr. -		

1.2.8 IntroDeutsch entwickelt und praktiziert neue Methoden, um Migrant/innen, welche vom existierenden Sprachförderangebot nicht erreicht werden, für das Deutschlernen zu gewinnen.

Ertrag	Fr. 218'989	davon Beitrag Stadt Zürich	90'000
Aufwand	Fr. 232'790		
Ergebnis 2014	Fr. -13'801		

1.2.9 Future Kids ist ein Lern- und Integrationsförderungsangebot für Primarschüler/innen in Stadt und Kanton Zürich. Das Projekt richtet sich an Kinder, welche zu Hause in schulischen Belangen ungenügend Unterstützung erhalten und deren Erfolgchancen deshalb nachweislich verringert sind. Sie werden von Studierenden der Zürcher Hochschulen im Rahmen eines Mentoring individuell gefördert.

Ertrag	Fr. 50'000	Sockelbeitrag Stadt Zürich	50'000
Aufwand	Fr. 50'000		
Ergebnis 2014	Fr. -		

## C Kommentar

Der finanzielle Beitrag der Stadt Zürich für die städtischen Aufträge der AOZ ist in der Rechnung 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 Asylerkenntnisse und vorläufiger Aufnahmen.

## 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 383'708 Personen (Stand 31.12.2013). Das ergibt eine Quote von 1'919 (teil-)fürsorgeabhängigen Personen des Asylbereichs, welche die Stadt Zürich zu betreuen hat. Dieses Kontingent konnte 2014 mit durchschnittlich 1'922 mit Sozialhilfeleistungen Unterstützten zu 100 % erfüllt werden.

1.2 Die Fallzahl im Bereich der Existenzsicherung SHG richtet sich nicht nach einer Zuweisungsquote, sondern ist abhängig von der Anzahl positiver Asylerkenntnisse und vorläufiger Aufnahmen, der wirtschaftlichen Lage sowie der Wohnsitzwahl dieser Personengruppe. 2014 wurden durchschnittlich 2'244 Personen mit Sozialhilfeleistungen unterstützt (davon waren 1'162 Personen vorläufig Aufgenommene).



# Leitbild

---

## Auftrag

Die AOZ ist eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt der Stadt Zürich, konfessionell und politisch neutral.

Die AOZ erbringt die folgenden Dienstleistungen im Migrations- und Asylbereich:

- Sozialhilfe, Betreuung und Nothilfe;
- Bildung und Arbeitsintegration;
- Förderung der sozialen Integration.

Als Fachorganisation pflegt die AOZ den intensiven internen Erfahrungsaustausch und vermittelt ihr Wissen auch an externe Interessierte. Sie berät die öffentliche Hand bei der Konzeption und Durchführung entsprechender Aufgaben.

Die AOZ erfüllt Leistungsaufträge der Stadt Zürich, des Kantons Zürich, von Gemeinden und weiteren Auftraggeberinnen und Auftraggebern vor allem im Einzugsgebiet des Grossraums Zürich.

## Grundwerte

Die AOZ ist der Gleichberechtigung von Frauen und Männern und der Chancengleichheit von allen Menschen unabhängig ihrer Herkunft verpflichtet.

Die Sicherheit und Würde der einheimischen und ausländischen Bevölkerung sowie deren respektvolles Zusammenleben sind ihr zentrale Anliegen.

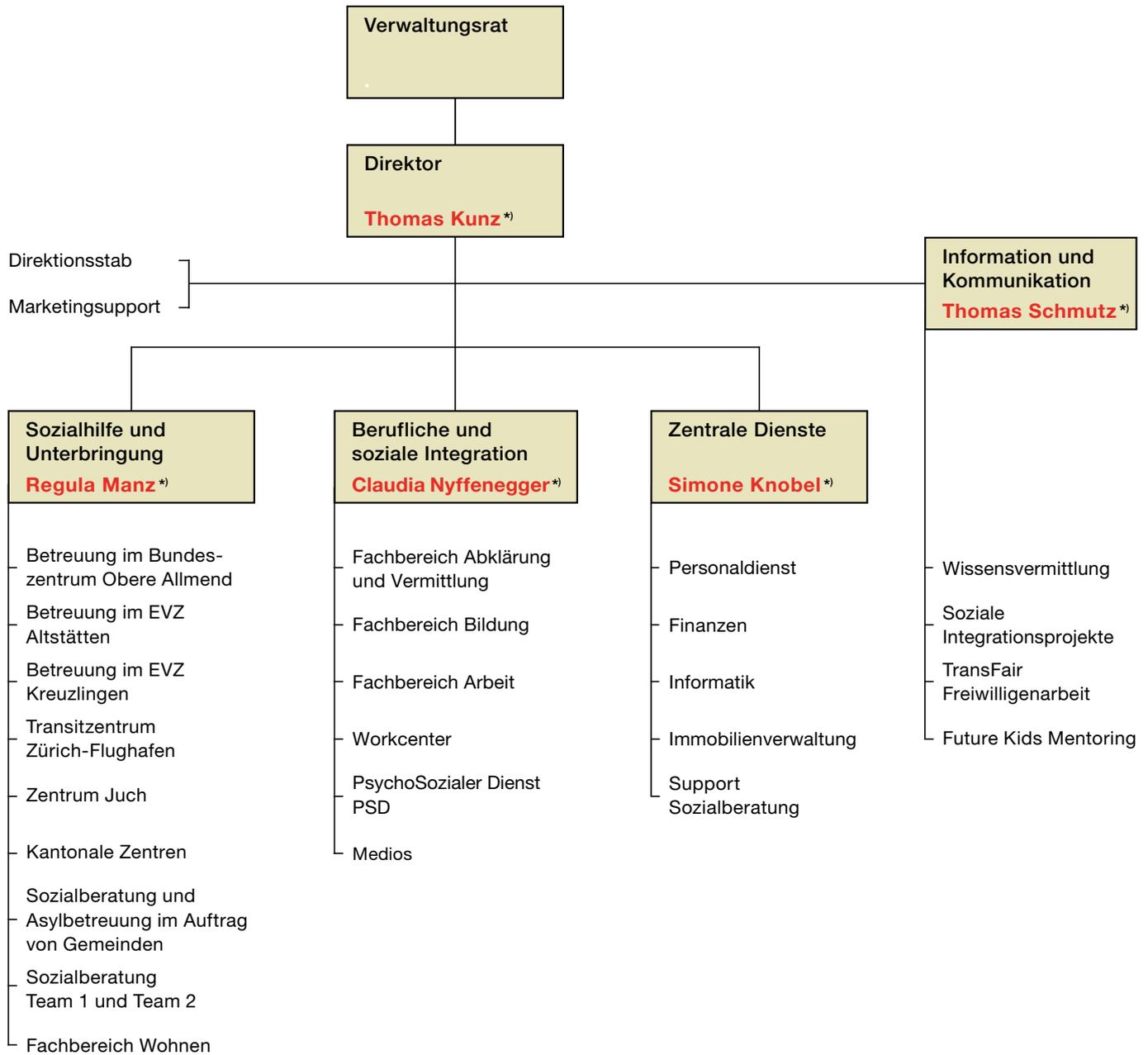
## Vision

Die AOZ ist eine führende Fachorganisation für berufliche und soziale Integrationsprozesse. Sie orientiert ihre Angebote an den gesellschaftlichen Entwicklungen und Spannungsfeldern. Sie entwickelt für die erfolgreiche Integration von Menschen mit Migrationshintergrund bedarfsgerechte Lösungen.

Sie erbringt ihre Dienstleistungen termingerecht in hoher Qualität und in einem günstigen Kosten/Nutzen-Verhältnis. Auf der Basis einer verbindlichen Zusammenarbeit pflegt sie unter ihren Mitarbeitenden eine vertrauensvolle und partizipative Unternehmenskultur.

Sie kommuniziert rechtzeitig und transparent. Sie beteiligt sich aktiv am Diskurs über Migrationsfragen.

# Organigramm



\*) Mitglied der Geschäftsleitung

# Verwaltungsrat

---

**Martin Waser, Präsident**

Alt Stadtrat der Stadt Zürich

**Raphael Golta, Vizepräsident**

Stadtrat, Vorsteher des Sozialdepartements der Stadt Zürich

**Janine Dahinden**

Professorin für sozialwissenschaftliche und transnationale Studien an der Universität Neuenburg

**Daniela Decurtins**

Direktorin Verband der Schweizerischen Gasindustrie (VSG)

**Theo Loretan**

Stv. Rechtskonsulent des Stadtrates der Stadt Zürich

**Silvio Ponti**

Mitglied der Konzernleitung Sika AG

**Renato Valoti**

Geschäftsführer vitalba unternehmensentwicklung zürich

**Geschäftsstelle**

**Lisa Berrisch**

Stabchefin des Sozialdepartements der Stadt Zürich





aoz

Zypressenstrasse 60  
8040 Zürich

Telefon 044 415 65 00  
Telefax 044 415 65 01

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