

Migration  
Integration  
Zukunft

aoz

---

Geschäftsbericht 2011



noble

Nautlie

per  
Du

per  
Sie

Grüezi wohl!

Grüezi!

Auf Wiedersehen!

Adieu!

Gute Nacht!  
Aber

# AOZ Geschäftsbericht 2011

---

<b>Editorial</b>		<b>Förderung der sozialen Integration</b>	18
Peter Arbenz, Verwaltungsratspräsident	2	Zugezogene entdecken ihre Gemeinde –	
Thomas Kunz, Direktor	3	und umgekehrt	19
		Kennzahlen	21
<b>Thema</b>		<b>Wissensvermittlung und Consulting</b>	22
Auf Augenhöhe – im professionellen Kontext	5	Interkulturelle Kompetenz im Spital –	
		die AOZ bildet weiter	23
<b>Angebote und Dienstleistungen</b>	9	Externe Aufträge	25
<b>Bildung und Arbeitsintegration</b>	10	<b>Finanzen</b>	
Pflegende von morgen ausbilden	11	Rechnung Produktegruppen	26
Kennzahlen	13	Revisionsbericht	26
		Bilanz	27
<b>Sozialhilfe, Betreuung und Nothilfe</b>	14		
Ich wohne, also bin ich	15	<b>Organisation</b>	
Kennzahlen	17	Organigramm	28
		Verwaltungsrat	29
		Leitbild	31

---



Das Geschäftsjahr 2011 der AOZ war geprägt von einer zunehmenden Dynamik im Migrationsbereich. Bei der ständigen Wohnbevölkerung verzeichnete die Schweiz weiterhin einen positiven Migrationssaldo mit rund 55'000 zusätzlichen ausländischen Personen, wovon knapp zwei Drittel aus dem EU/EFTA-Raum und gut ein Drittel aus Drittstaaten stammen. Die Zahl der Asylgesuche stieg gegenüber dem Vorjahr um 45% auf gegen 23'000 Personen an. Viele von ihnen kamen aus dem afrikanischen Raum. Die Einwanderungs- und Asylpolitik stand deshalb wieder vermehrt im Fokus öffentlicher Debatten und Kampagnen. Auf nationaler Ebene griff die neue Vorsteherin des EJPD, Frau Bundesrätin Simonetta Sommaruga, aktiv in diesen Diskurs ein und setzte für die bereits vorbereitete 9. Asylgesetzrevision wichtige neue Akzente.

Diese Entwicklung forderte bei der Unterbringung und Betreuung auch die Stadt Zürich und die AOZ heraus. So nahm die AOZ nebst der kreativen Bewältigung der Tagesgeschäfte die Planung für eine dritte temporäre Wohnsiedlung auf, welche spätestens bis Ende 2012 für 120 Asylsuchende aufnahmebereit sein soll. Bereits bewährt hatten sich die bestehenden Siedlungen in Zürich-Altstetten und Leutschenbach.

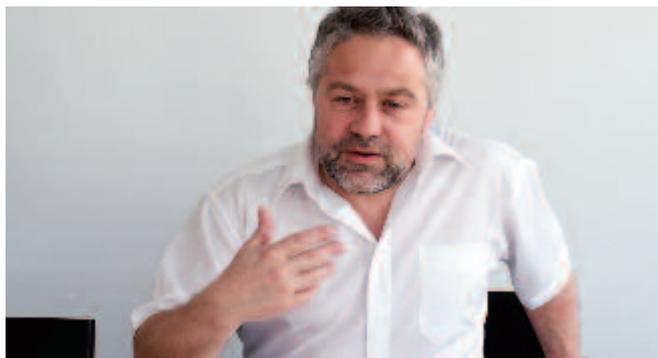
Bei 24 weiteren Gemeinden im Kanton Zürich waren die AOZ Mandate im Bereich der Sozialhilfe anzupassen, da diese für vorläufig Aufgenommene im Sinne der neuen kantonalen Gesetzgebung ab 2012 nach den Richtlinien der SKOS auszurichten ist.

Bei der sozialen Integration trug die AOZ mit einer Vielzahl von fachlichen Interventionen zum guten Zusammenleben von Menschen aus Drittstaaten und der einheimischen Wohnbevölkerung bei.

Wegen zusätzlicher Belastung und neuen Mandaten erhöhte die AOZ die Zahl ihrer Mitarbeiternden um 10%. Im Rahmen einer internen Reorganisation etablierte sie die Abteilungen «Sozialhilfe und Unterbringung» und «Berufliche und soziale Integration». Bei hohen Anforderungen gelang es der AOZ auch im Jahr 2011, mit praktischer Intelligenz menschlich vertretbare und kostengünstige Lösungen zu realisieren.

Ich danke dem Kader und allen Mitarbeitenden der AOZ sowie meinen Kolleginnen und Kollegen im Verwaltungsrat ganz herzlich für die vertrauens- und wirkungsvolle Zusammenarbeit im vergangenen Jahr.

Peter Arbenz  
Präsident des Verwaltungsrates der AOZ



Rückblickend erstaunen mich immer wieder die vielfältigen Herausforderungen, die ein Geschäftsjahr bringt, welche Erfolge verbucht und welche Schwierigkeiten bewältigt wurden.

Das Geschäftsjahr 2011 hat die AOZ gefordert. Es hat auch bestätigt, dass wir mit unserer Arbeit auf dem richtigen Weg sind und mit hochstehender Facharbeit unseren guten Ruf festigen können. Erwähnen möchte ich als Beispiel das SVOAM-Qualitätslabel, das der Schweizerische Verband der Organisatoren von Arbeitsmarktmassnahmen den Integrationsprogrammen und Brückenangeboten der AOZ verliehen hat. Besonders gefreut hat mich auch der Zuschlag des Amts für Wirtschaft und Arbeit (AWA) zur Durchführung von Strategiekursen.

Die migrations- und integrationspolitischen Ereignisse und Entwicklungen hatten auch 2011 Auswirkungen auf unsere Arbeit. Ein Anstieg der Asylgesuche im vergangenen Jahr um 45% hiess für die AOZ, im Auftrag der Stadt rund 600 Personen neu aufzunehmen und 300 zusätzliche Unterbringungsplätze zu akquirieren – ein Kraftakt, der dank der guten Zusammenarbeit mit Behörden und Verwaltungsstellen gelingen konnte. Auch hier haben wir als Fachorganisation überzeugt: 2011 übertrugen weitere Gemeinden im Kanton Zürich der AOZ Aufgaben der Sozialhilfe und betrauten sie mit der Unterstützung von vorläufig Aufgenommenen nach den SKOS-Richtlinien.

Einen inhaltlichen Fokus setzt der Geschäftsbericht 2011 bei der Integration – sei es durch Wohnen, durch den Erwerb von beruflichen Kompetenzen oder durch das Erlernen der deutschen Sprache. Die Geschichte von

Mohamed Sidow, Pflegepraktikant im städtischen Altersheim Wildbach zeigt, dass bei der Arbeitsintegration der Arbeitsmarkt die entscheidende Realität ist. Weil sich für die nächsten Jahre ein akuter Mangel an Pflegefachpersonen abzeichnet, liegt die AOZ mit ihrem berufsorientierten Pflegekurs für motivierte und talentierte Migrantinnen und Migranten richtig.

Mein Dank geht an unsere Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner für die gute Zusammenarbeit. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der AOZ danke ich dafür, dass sie sich – jede und jeder an seinem und ihrem Platz – dafür eingesetzt haben, das AOZ-Schiff auf Kurs zu halten. Ich freue mich, auch im laufenden Geschäftsjahr mit Ihnen allen neue Herausforderungen lösungsorientiert anzupacken.

Thomas Kunz  
Direktor



Gastbeitrag des Philosophen und Publizisten Ludwig Hasler

## Auf Augenhöhe – im professionellen Kontext

---

**Sozialarbeiterinnen, Versicherungsmakler, Ärztinnen oder Asylbetreuer sollen nicht von oben herab, sondern auf Augenhöhe mit ihren Kundinnen, Patienten oder Klientinnen kommunizieren. Der Philosoph und Publizist Ludwig Hasler sieht bei dieser populär gewordenen Devise genauer hin. Sein Beitrag ist eine unkonventionelle Aussensicht auf ein Thema, mit dem sich die Mitarbeitenden der AOZ in ihrem Berufsalltag täglich konfrontiert sehen. Der Text basiert auf einem Referat des Autors anlässlich einer Fachtagung für Mitarbeitende des Zürcher Sozial- und Integrationsbereichs.**

Auf Augenhöhe meint den gleichwertigen Blickwechsel. Was stellt der Blick an? Jean-Paul Sartre schrieb darüber in seinem Hauptwerk «Das Sein und das Nicht» ein erhellendes Kapitel: «Der Blick». Das geht so: Ein Mann horcht an der Tür, man weiss nicht warum, vermutlich aus Eifersucht, jedenfalls steht er einsam im Flur und horcht, so angestrengt horchend vergisst er sich ganz, er ist mit allen Fasern seines Bewusstseins im Zimmer drin, beim Erhorchten, er ist ganz Ohr, nicht bei sich. Bis ein Anderer den Gang entlang kommt, der Horcher hört seine Schritte, er schaut auf, er sieht den Andern. Solange passiert gar nichts. Dann schaut der Horcher dem Andern in die Augen – und nun passiert es: Er sieht sich erblickt. Er sieht also eigentlich gar nicht den Andern, seinen Beobachter, er sieht vielmehr in den Augen des Beobachters sich – und errötet. In diesem Augenblick kommt er erst zu sich, im Blick des Andern erkennt er sich, seine Lage, seinen Status. Erst jetzt wird ihm klar: Er ist der Horcher an der Tür.

Man kann dies auf manche Weise drehen. Der Blick als Hebamme: Erst im Blick des Andern komme ich zu mir

selbst, zum Selbstbewusstsein, und erst mit diesem Selbstbewusstsein kann ich mich mit meiner Lage zurechtfinden oder auch nicht, jedenfalls ist Schluss damit, in meiner Lage zu versinken.

Aber: Blickwechsel sind eher nicht ebenbürtig, egal auf welcher Höhe. Eher läuft sofort ein Wettbewerb: Wer blickt – und wer sieht sich erblickt? Blicke lieblosen, Blicke töten: In all diesen Varianten ist die Frage: Welcher Blick wird aktiv, welcher bleibt passiv? Im Prinzip ist «Augenhöhe» durchaus möglich: als wechselweises Ein- und Abschätzen. In der Praxis sind die Rollen meist schnell verteilt: Der eine Blick taxiert, der andere sieht sich taxiert.

Nach welcher Regel läuft diese Rollenzuteilung ab? Gemäss Status, Funktion? Nicht zwingend. Der Blick manches Schülers ist mächtiger als der des Lehrers. Drückt sich im Blick eine biologische Wahrheit aus? Wer ist – diesseits von Status, Amt und Konto – dem Andern überlegen? Wem war/ist das Leben freundlicher gesinnt? Wer hat die stärkeren Gene? Wer ist weniger verknorzt, sinnlicher, lustiger, frecher?

Beispiel Schule. Zürcher Radauklasse, in kurzer Zeit sechs Lehrer gebodigt, jetzt ist die siebente dran, eine 26-jährige Lehrerin. Schafft sie das? Eines der renitenten Mädchen: «Sie wird es schaffen. Ich sehe es in ihren Augen.» Was sieht man in den Augen der Lehrerin? Augen, die Fenster zur Seele. Zeigen alles, das Glück und das Elend, die Hoffnungen und die Versagungen. Augen können nicht lügen. Sie sagen, wie es da drinnen aussieht.

---

Der Mensch ist nie ein selbständiges, in sich geschlossenes System, eher Spiegel der andern, vor allem emotional. Experimente zeigen: Lächelt mein Gegenüber mit den Augen auch nur unmerklich, lächeln wir zurück. Blickt es finster, verfinstern auch wir. Die Bereitschaft, spontan den emotionalen Ausdruck anderer zu spiegeln, mogelt sich sogar an unserer Selbstkontrolle vorbei, passiert uns, unwillkürlich. Daraus folgt: Die Art, wie wir blicken, überträgt sich unmittelbar auf unsere Kolleginnen, Klienten, bestimmt deren Tagesform, prägt Handlungsbereitschaften, setzt seelische wie körperliche Veränderungen in Gang.

Auf Augenhöhe? Eher: Wer sichert sich schneller die Definitionshoheit über die Blickwechsel? Wie «begegnet» man sich im «professionellen Kontext»? Eher nicht auf Augenhöhe. Als Student wollte ich zu meinen Professoren hinauf sehen. Als Journalist suchte ich mir schier unerreichbare Vorbilder aus. Wenn ich krank bin, pfeife ich auf den «mündigen Patienten», ich bin nicht auf Du und Du mit dem Arzt, es geht mir schlecht, ich will mich fallen lassen. Und falls ich mal vor Gericht stehe, wünsche ich dringend, die Richterin möge ihre privatmenschlichen Ansichten zu Hause lassen und als professionelle Rechtsexpertin walten.

Der Witz der Professionalisierung ist: Dass da einer auf seinem Terrain eben nicht ist wie alle, nicht bloss Mensch, mit all seinen gattungsspezifischen Schwächen wie Irrtumsanfälligkeit, Instinktlosigkeit, mit berüchtigt menschlichen Verhaltensmustern zwischen Hoffnung und Angst, Sucht und Panik. Nein, der Profi hat seinen anderen Blick, seinen speziellen Blickwinkel (sachlich statt persönlich), einen weiteren Horizont (allgemein statt indi-

viduell). Also muss der professionelle Blick «höher» ansetzen – als Überwindung der «nur» persönlichen Sichtweise.

Ergo: Im Verhältnis von Profi und Laie gibt es zwangsläufig ein Gefälle. Für den Laien eine zwiespältige Sache. Einerseits profitiert er als Student, Patient, Klient oder Angeklagter: Überlegenes Wissen, fachliche Cleverness, Gerechtigkeit. Gleichzeitig riskiert er, als Individuum verschluckt zu werden in fachlichen Begriffsrastern und amtlichen Disziplinierungstechniken.

Geht es bei der Begegnung auf Augenhöhe um Inszenierung oder «Wahrheit»? Helmuth Plessner plädierte für ein «Recht auf Maske», für Diplomatie in öffentlichen Umgangsformen. Er räumt auf mit der Utopie einer Gesellschaft von Menschen, «zwischen denen die Schranke fiel» (Adorno). Einer Utopie, die sich nicht nur als unerfüllbar, sondern als Albtraum herausstellt: Die nicht mehr instinktgesteuerte Menschenseele verbietet eine schrankenlose Unmittelbarkeit. Zu schwankend ist diese Psyche, zu anfällig für korruptive Offerten, zu verletzbar, oft auch zu lächerlich, um sich ihren eigenen und fremden Regungen schutzlos zu überlassen. Sie muss sich ein bisschen verstecken dürfen – hinter der Maske ihrer Rolle. Nur so kann sie ihre Rolle, das Amt, die Aufgabe ungestört erfüllen. Wer eine Rolle hat – Bundesrat, Lehrerin, Sozialberater, Arbeitsagogin, Asylbetreuer – ist stets für mehr verantwortlich als für sich selbst, spricht nie nur im eigenen Namen.

Schwierig in einer Zeit, die alles «authentisch» haben will. Auch Politik. Damit wird zum höchsten Wert erhoben, was politisch zweitrangig ist: die Beschäftigung mit sich

---

selbst. Politik soll genau das Gegenteil sein: Beschäftigung mit den gemeinsamen Angelegenheiten (res publicae), also mit dem, was über das Ich hinausgeht. Die verbreitete Ablehnung der Maske forciert die Herrschaft der Intimität. Sie will Politik vermenschlichen – und macht sie de facto unmenschlich. Die Authentizitäts-Forderung will, dass es noch in der Politik zu und her gehe wie im privaten Leben: beim Alleinsein mit sich selbst, mit der Familie, den Freunden. Wer derart politisiert, macht Politik zur Frage der Vertraulichkeit – und grenzt aus, was unvertraut ist, fremd, befremdlich.

Was ist jetzt mit «auf Augenhöhe»? Nicht viel. Vom Angestellten der Fachorganisation zum Klienten ist zuviel Gefälle. Zwangsläufig. Es ist für beide besser, das nicht zu verdrängen. Sonst macht sich die Klientin Illusionen – und die Sozialarbeiterin zuviel Gewissen. Als Einzelne kann sie die aktuellen Verhältnisse auf Erden und in der Schweiz nicht ändern. Die «Maske» schützt vor Engagements, zu der die einzelne Akteurin nicht befugt ist – und die sie auch niemals durchziehen könnte.

Auf Augenhöhe gilt trotzdem – im Kern der Begegnung: Damit diese Begegnung eine «menschliche» bleibt. Nicht nur im höflichen Blick; den gebietet die Form. Materiell bedeutender ist der menschlich interessierte Blick. Von Mensch zu Mensch gilt also doch – zumindest im Erkenntnisinteresse; weil nur ein Mensch merkt, wie ernst es dem andern ist. So dass Sie halt doch beides im Spiel halten müssen: Die professionelle Maske und das menschliche Interesse fürs Menschliche.



# Angebotsübersicht 2011/2012

## Bildung und Arbeitsintegration

### Deutschkurse

- Intensiv Deutschkurse • Deutschkurse in Gemeinden
- Deutsch für den Arbeitsmarkt • Einstiegskurse in Zürich
- Deutschprüfung telc

### Abklärung & Vermittlung

- Praxisassessment • Praxis Check • JobIntensiv D
- Bewerbungcoaching • Strategiekurse
- Supported Employment • Arbeitsvermittlung

### Brückenangebote für Jugendliche

- Next Level • Trampolin Basic

### Qualifizierungsprogramme

- Pflegekurs • Reinigungskurs • Workcenter

### Integrationsprogramme

- Brockito – Transport und Detailhandel • Gemeinnützige Einsatzplätze GEP • Handwerkstatt Papier und Textil
- Paprika – Restaurant und Catering • Tasteria – Restaurant und Catering • Züri rollt – Veloverleih und -werkstatt

## Sozialhilfe, Betreuung und Nothilfe

### Führen von Asylunterkünften

- Durchgangszentrum Hegnau • Durchgangszentrum Kloster • Durchgangszentrum Regensbergstrasse

### Betreuung unbegleiteter Minderjähriger

- MNA-Zentrum Lilienberg

### Kommunale Asyl- & Flüchtlingsfürsorge

- Sozialhilfe für Asylsuchende, vorläufig Aufgenommene und Flüchtlinge in der Stadt Zürich, in Gemeinden des Kantons Zürich und in Gemeinden des Kantons Aargau

### Führen von Nothilfeunterkünften

- Nothilfezentrum Juch

## Förderung der sozialen Integration

### PsychoSozialer Dienst PSD

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

### Interkulturelles Übersetzen

- Interkulturelles Übersetzen vor Ort • Nationaler Telefondolmetschdienst

### Soziale Integrationsprojekte

- Deutsch im Letzipark • Deutschkursberatungen
- Türen öffnen • Future Kids • Freiwilligenarbeit TransFair
- MAPS Züri Agenda • Internetcafé

## Wissensvermittlung und Consulting

### Informationsvermittlung und Schulungen

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

### Informationstouren und Spezialanlässe

- Betriebsführungen • Thematische Vor-Ort-Touren
- Corporate Social Responsibility Events • MAPS Züri Touren

### Consulting

- Beratung von Behörden und Fachstellen

# Bildung und Arbeitsintegration

---

Der Zugang zu (Aus-)Bildung und Arbeit ist in unserer Gesellschaft eine wichtige Voraussetzung für die selbständige Lebensführung. Dies gilt in besonderem Masse für viele Zugewanderte aus Drittstaaten der ersten und zweiten Generation – seien sie zur Erwerbsarbeit, im Rahmen eines Familiennachzugs oder aus Fluchtgründen in die Schweiz gekommen.

Seit den 90-er Jahren entwickelt die AOZ ein differenziertes Bildungs- und Arbeitsintegrationsangebot, ausgerichtet auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Zukunftsaussichten von stellensuchenden Migrant/innen: Direkte Vermittlung in den Arbeitsmarkt, bei Bedarf als «Supported Employment»; Qualifikationsprogramme mit Perspektive Arbeitsmarkt; Integrationsprogramme, die auch Sozialhilfebezüger/innen ohne unmittelbare Jobaussichten Förderung und Tagesstruktur bieten; Deutschkurse von der Alphabetisierung bis zum Niveau B1; Motivationssemester für Jugendliche und Coaching-Angebote zur Unterstützung bei der Arbeitssuche.

Der Erfolg dieser Programme hängt wesentlich davon ab, dass die Teilnehmenden entsprechend ihrer individuellen Situation und ihren Bedürfnissen 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.

# Pflegende von morgen ausbilden

**In den nächsten 10 Jahren – dies zeigen die Prognosen im Gesundheitsbereich – geht in der Schweiz ein Drittel aller diplomierten Pflegefachpersonen in Pension. Um diese Lücke zu füllen, sind Krankenhäuser, Alters- und Pflegeheime auf Migrant/innen angewiesen.**

Eine kürzlich im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit durchgeführte Studie des Schweizerischen Gesundheitsobservatoriums OBSAN zeigt, dass die Schweiz nicht genug Gesundheitspersonal ausbildet. Das schweizerische Gesundheitssystem ist damit von der Personalpolitik benachbarter Staaten im EU-Raum sowie vom anhaltenden «Brain Drain» aus Drittstaaten abhängig. Gelingt es diesen Ländern, die Attraktivität ihrer Gesundheitsdienste zu verbessern, wird dies den Mangel an Fachkräften in der Schweiz verschärfen.

Mit einem berufsorientierten 12-monatigen Pflegekurs, bestehend aus einem Schulungssemester sowie einem Lerneinsatz in einem Pflegebetrieb, bereitet die AOZ motivierte und talentierte Migrant/innen auf eine Festanstellung im Berufsfeld Pflege vor. Sie eröffnet ihnen damit auch eine vielversprechende Möglichkeit der beruflichen Integration in der Schweiz. Sollten sie einmal in ihr Herkunftsland zurückkehren, profitiert dieses vom fachlichen Know-how, das sich die Migrant/innen in der Diaspora erworben haben.

Welche Erfahrungen machen die Bewohner/innen und das Fachpersonal einer Pflegeinstitution mit den Praktikantinnen und Praktikanten der AOZ? Wie erlebt eine Praktikantin oder ein Praktikant ihren/seinen Lerneinsatz?

---

«Im ersten Moment habe ich schon etwas gestaunt. Aber jetzt ist Mohamed einfach Mohamed. Verständigungsprobleme hatten wir eigentlich nie. Wenn er mir das Bett macht oder mir beim Duschen hilft, haben wir immer wieder interessante Gespräche – über seine Heimat Somalia und die ständigen Kriege dort. Wie bei uns im Mittelalter, hat Mohamed mir erklärt. Ein interessanter Vergleich!»

Ines Bridler, Bewohnerin des städtischen Altersheims Wildbach, Zürich

«Ich hatte zu Beginn grosse Zweifel, ob mich überhaupt jemand versteht, denn mein Deutsch ist noch nicht so gut. Es war eine sehr schöne Erfahrung zu sehen, dass ich verstanden werde. Alle haben mich hier sehr gut aufgenommen. Das Team steht hinter mir. Und sie haben mir vertraut, mir Verantwortung übertragen. Meine Hautfarbe ist bei den Bewohner/innen mit Demenz manchmal ein Thema. Sie sagen: Du bist so braun. Das ist lustig.»

Mohamed Sidow, Praktikant im Lerneinsatz des AOZ Pflegekurses

«Die Praktikantinnen und Praktikanten der AOZ sind für unseren Betrieb ein grosser Gewinn. Herr Sidow wusste, was ein Blutdruck ist und wie man Menschen in der Körperpflege anfasst. Er war gut ausgebildet.»

Cornelia Baal, Leiterin Betreuung und Pflege, Altersheim Wildbach, Zürich

---



# Kennzahlen

		2011	2010
Deutsch-, Berufsvorbereitungs- und Strategiekurse	Programmtteilnehmende	1'012	1'032
	davon Männer/Frauen	662/350	680/352
	Plätze pro Semester	420	384
Niederschwellige Deutschkurse	Programmtteilnehmende	1'566	1'159
	davon Männer/Frauen	260/1'306	277/882
	Plätze pro Semester	518	364
Gruppenprogramme	Programmtteilnehmende	403	425
	davon Männer/Frauen	256/147	284/141
	Plätze (inkl. Teilzeit)	171	179
Gemeinnützige Einsatzplätze GEP	Programmtteilnehmende	348	344
	davon Männer/Frauen	237/111	244/100
	Plätze (inkl. Teilzeit)	240	180
	Stellenantritte	29	20
Workcenter	Programmtteilnehmende	148	204
	davon Männer/Frauen	83/65	125/79
	Plätze	64	64
	Stellenantritte	33	51
Brückenangebote für Jugendliche			
	Next Level		
	Programmtteilnehmende	67	85
	Plätze pro Semester	28	28
	Trampolin Basic		
	Programmtteilnehmende	51	55
	Plätze pro Semester	24	24
Assessment	Praxis Check, Praxis-Assessment	111	43
	davon Männer/Frauen	72/39	31/12
Supported Employment	Begleitung – Anzahl Personen	45	19
	davon Männer/Frauen	30/15	10/9
Coaching und Arbeitsvermittlung	Bewerbungscoaching	40	51
	Arbeitsvermittlung Anzahl Teiln.	481	421
	Anzahl Vermittlungen in 1. Arbeitsmarkt	239	204
	Vermittlungsquote	61%	62%

# Sozialhilfe, Betreuung und Nothilfe

---

Für Personen, die in materieller Hinsicht nur ungenügend für sich sorgen können und die keine Versicherungsleistungen erhalten, besteht als letztes Sicherungsnetz die öffentliche Sozialhilfe. Art und Höhe dieser Unterstützung orientieren sich am kantonalen Sozialhilfegesetz und an den entsprechenden Verordnungen.

Ab 2012 werden neu auch vorläufig aufgenommene Personen im Rahmen der regulären Sozialhilfe nach den Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) unterstützt. Dies entschieden die Stimmbürger/innen des Kantons Zürich im September 2011. Für die anderen Personengruppen im Asylprozess gelten weiterhin besondere Bestimmungen bzw. tiefere Ansätze.

Die AOZ betreut Asylsuchende, vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge während der verschiedenen Phasen ihres Aufenthalts in der Schweiz. Sie führt im kantonalen Auftrag Durchgangszentren, wo Asylsuchende während der ersten Monate auf das anschliessend möglichst eigenständige Leben vorbereitet werden. Unbegleitete minderjährige Asylsuchende erhalten eine altersgerechte Unterstützung in einer spezialisierten Einrichtung, abgewiesene Asylsuchende eine minimale Existenzsicherung in einem Nothilfezentrum.

Im kommunalen Auftrag unterstützt die AOZ Personen, die einer Gemeinde zugewiesen sind oder die dort ihren Wohnsitz haben. Diese Aufgaben betreffen sowohl Personen des Asylrechts als auch – im Rahmen von «Mischfällen» – sozialhilfeabhängige Ausländer/innen und zugewanderte Personen mit Schweizer Pass.

Das Ziel der Sozialhilfe 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 und effiziente Nutzung der eingesetzten Mittel.

# Ich wohne, also bin ich

---

**Integration wird häufig mit Sprachkenntnissen und Erwerbsarbeit assoziiert. Aber: Um konzentriert Deutsch zu lernen, um sich intensiv zu bewerben, um im Berufsleben erfolgreich zu bestehen, dazu brauchen Migrantinnen und Migranten auch geeignete Wohnverhältnisse. Der AOZ Fachbereich Wohnen stellt sich den damit verbundenen Aufgaben.**

Ein Zuhause haben, einen Ort, wo man sich zurückziehen und Vertrautes pflegen kann – für die meisten ist dies ein zentrales Bedürfnis. Gute Wohnverhältnisse tragen entscheidend zu einem guten Leben und auch zu einer guten Lebensführung bei. Mit den eigenen vier Wänden sind das periodische Auftanken und Erholen, jedoch ebenso eine gewisse soziale Einbindung in die Nachbarschaft und das Quartier verbunden. Man denke ans Einkaufen oder ans Benutzen des öffentlichen Verkehrs. Wo angezeigt, unterstützen die AOZ Mitarbeitenden des Fachbereichs Wohnen gezielt die Integration in lokale Netzwerke und Strukturen.

Wohnen in unseren Breitengraden will unter Umständen auch gelernt sein. Und was die Beziehungen zur Nachbarschaft anbelangt, sind Konflikte auch unter Einheimischen bekanntlich keine Seltenheit. Man denke an die Waschküche oder die Abfallentsorgung. Um Schwierigkeiten vorzubeugen und entsprechende Anliegen präventiv aufzunehmen, führen Mitarbeitende des Fachbereichs Hausbesuche durch. Bei Bedarf unterstützen sie die Klient/innen mit Hinweisen oder praktischen Hilfestellungen. Bei Streitigkeiten vermittelt die AOZ zwischen den Beteiligten, auf dass sie sich möglichst selbst auf tragfähige, praktikable Lösungen einigen.

Eine wichtige Aufgabe des Fachbereichs ist die Unterstützung der Klientinnen und Klienten bei der Suche nach einer eigenen Mietwohnung auf dem freien Markt. Dies ist nicht einfach. In Schulungen lernen sie die lokalen Gepflogenheiten sowie die Rechte und Pflichten von Mieter/innen kennen.

Die Wohnverhältnisse bei der Unterbringung im Asylbereich sind grundsätzlich bescheiden. Bei der Zuteilung von Wohnraum achten die AOZ Mitarbeitenden darauf, dass Familien wenn möglich über ausreichend Privatsphäre und Kinder über Raum zum Spielen sowie Ruhe zum Lernen verfügen. Personen mit geringen Aussichten auf einen längeren Verbleib in der Schweiz müssen angesichts der beschränkten Möglichkeiten oft in Grossunterkünften mit sehr geringer Wohnqualität einquartiert werden.

---

«Es erstaunt mich immer wieder, wie gut das Zusammenleben von vielen Menschen unterschiedlicher Herkunft auf engem Raum funktionieren kann.»

Astrid Willimann, Leiterin AOZ Fachbereich Wohnen

---



# Kennzahlen

Im Kanton Zürich unterscheidet die Sozialhilfe im Asylbereich zwischen einer 1. Phase in kantonaler und einer 2. Phase in kommunaler Zuständigkeit. Die unterstützten Personen verfügen über einen Status N (im Verfahrensprozess) oder F (vorläufig aufgenommen). Anerkannte Flüchtlinge mit Status B oder F gelten als Personen des Asylbereichs, werden von der Wohnsitzgemeinde aber gemäss regulärer Sozialhilfe unterstützt. Personen mit NEE (Nichteintretensentscheid) und abgewiesene Asylsuchende werden in der Regel in Nothilfezentren untergebracht.

	2011	2010
<b>Sozialhilfe im kantonalen Auftrag (Asylbereich 1. Phase)</b>	Übernachtungen	
Durchgangszentrum Embrach 1 *	0	11'526
Durchgangszentrum Embrach 2 **	0	8'386
Durchgangszentrum Hegnau	44'187	35'137
Durchgangszentrum Kloster	23'112	18'679
Durchgangszentrum Regensbergstrasse	23'568	20'327
MNA-Zentrum	18'815	19'328
<b>Total Übernachtungen</b>	<b>109'682</b>	<b>113'383</b>

Im Berichtsjahr unterhielt die AOZ durchschnittlich 424 Plätze für jugendliche und erwachsene Asylsuchende. Die durchschnittliche Auslastung der Zentren betrug 71 Prozent.

\* bis September 2010 \*\*bis Juni 2010

## Nothilfe im kantonalen Auftrag

Nothilfezentrum Juch (Total Übernachtungen)	26'991	28'421
---	--------	--------

Im Berichtsjahr unterhielt die AOZ 90 Plätze für Nothilfe.

Die durchschnittliche Auslastung des Nothilfezentrums betrug 82 Prozent.

	2011	2010	2011	2010
<b>Sozialhilfe im kommunalen Auftrag (Asylbereich 2. Phase)</b>	Fälle per 31.12.		Personen per 31.12.	
Stadt Zürich	1'011	913	1'633	1'549
davon in AOZ Wohnraum untergebracht			1'089	893
Gemeindemandate	390	340	687	586
(Bäretswil, Brugg, Dietikon, Dürnten, Fischenthal, Geroldswil, Gossau, Hinwil, Hittnau, Nürensdorf, Oberengstringen, Pfäffikon, Rüti, Schlieren, Schwerzenbach, Seegräben, Sternenber, Unterengstringen, Volketswil, Wald, Wangen-Brüttisellen, Weiningen, Wetzikon)				
<b>Total</b>	<b>1'401</b>	<b>1'253</b>	<b>2'320</b>	<b>2'135</b>

## Anerkannte Flüchtlinge

Stadt Zürich	530	485	894	749
Gemeindemandate (Hittnau, Opfikon, Volketswil, Wald)	17	17	44	40
<b>Total</b>	<b>548</b>	<b>502</b>	<b>938</b>	<b>789</b>

# Förderung der sozialen Integration

---

Wenn Menschen zusammen leben, arbeiten, wohnen, wenn sie öffentliche Räume gemeinsam nutzen, stellen sich Herausforderungen. Es entstehen Reibungen und Chancen – manchmal noch verstärkt dadurch, dass Personen aus ganz unterschiedlich geprägten Lebenskontexten aufeinander treffen. Die Zugezogenen müssen sich in einer neuen Umgebung zurechtfinden, die Anwesenden sind mit Veränderungen konfrontiert.

Die Verständigung ist aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse manchmal erschwert, unterschiedliche Lebensweisen und Ausdrucksformen führen zu Irritationen. Im Sinne ihrer kantonalen und kommunalen Auftraggeber fördert die AOZ mit gezielten Massnahmen das gute Einleben der Zugewanderten sowie das gute Zusammenleben in Vielfalt.

Wo die gute Kommunikation wichtig, aus sprachlichen Gründen aber nicht möglich ist, stellen Übersetzerinnen und Übersetzer die Verständigung sicher – insbesondere im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich. Bei interkulturellen Konflikten erarbeiten Fachleute tragfähige Lösungen unter Einbezug der Beteiligten. Personen oder Familien in schwierigen Situationen können im Rahmen von spezialisierten Beratungen und Begleitungen auf anhaltende Unterstützung zählen.

AOZ Mitarbeitende öffnen Personen mit einem Schutzstatus, die wegen fehlender Sprachkenntnisse sehr isoliert leben, die Türe zur Welt des Lernens und den Zugang zu regulären Kursen. Ein Veranstaltungskalender informiert Migrant/innen, die keine lokale Zeitung lesen können, über öffentliche Kultur- und Freizeitangebote in ihrer Herkunftssprache. Student/innen von Zürcher Hochschulen – koordiniert und gecoacht von der AOZ – unterstützen benachteiligte Primarschüler/innen beim Lernen. Freiwillige bewirken, in Ergänzung zur Facharbeit, weitere kleine Schritte bei der sozialen Integration.

# Zugezogene entdecken ihre Gemeinde – und umgekehrt

---

**Im Rahmen der 2011-2012 vom Bund finanzierten Entwicklung kantonaler Integrationsprogramme und begleitender Massnahmen (EKIM) konzipierte und realisierte die AOZ zusammen mit der Stadt Schlieren das Pilotprojekt *Tour der offenen Türen*.**

Bei einer solchen Tour lernen neu aus dem Ausland zugezogene Personen ihren Wohnort bei einem interaktiven Rundgang durch «Einrichtungen im Dienste der Öffentlichkeit» kennen. Stationen sind in Schlieren das Familienzentrum, die Bibliothek, die Ortspolizei, Sportanlagen, der Werkhof mit Abfallentsorgungsanlagen, die Feuerwehr, die Schule und der Hort.

Die meisten Teilnehmenden sprechen wenige Wochen oder Monate nach ihrem Zuzug in die Schweiz noch wenig Deutsch. Sie schliessen sich deshalb einer Kleingruppe an, in der eine Tourleitung alles Gesagte in die jeweilige Herkunftssprache übersetzt. Während der ersten Touren im Jahre 2011 waren dies je eine Albanisch-, Bosnisch/Serbisch/Kroatisch-, Englisch-, Französisch-, Portugiesisch- und Spanisch-sprachige Gruppe.

Die Vertreterinnen und Vertreter der besuchten Einrichtungen sind auf die Besuchergruppen gut vorbereitet. Kurz und prägnant präsentieren sie ihre Dienstleistungen, anschliessend beantworten sie Fragen. Die Tourleitung ist dafür besorgt, dass auch die praktischen Aspekte einer eventuellen Nutzung geklärt werden. Zwischen den einzelnen Stationen erhält die Gruppe kurze Informationen über interessante historische, aktuelle oder zukünftige Entwicklungen in der Gemeinde. Denn Zugehörigkeit und Partizipation stützen sich auf Wissen.

Das Vorbereiten und Durchführen der *Tour der offenen Türen* löste auf Seiten der Stadt Schlieren eine bemerkenswerte Dynamik aus: Die neuen Fremden wurden zu potenziellen Besucher/innen der Bibliothek und von Veranstaltungen, zu möglichen Vereinsmitgliedern der freiwilligen Feuerwehr, zu hoffentlich vorbildlichen Abfallentsorger/innen; schlicht zu Personen, welche zum Leben in der Gemeinde viel Positives beitragen können.

---

«Ich hoffe, Sie spüren jetzt, dass Sie in Schlieren und in allen Institutionen in der Stadt willkommen sind.»

Toni Brühlmann-Jecklin, Stadtpräsident von Schlieren ZH, in seiner Ansprache am Schluss der *Tour der offenen Türen*

---



# Kennzahlen

		2011	2010
PsychoSozialer Dienst: Fallbezogene Beratung	interne klientenbezogene Beratungen	319	280
	Beratungsstunden	475	524
	Beratungen im Auftrag von kommunalen Institutionen	45	46
	Beratungsstunden	527	334
Ambulante Sozialtherapeutische Begleitung ASB	Fälle	62	60
	betroffene Personen	140	150
	abgeschlossene Fälle	25	17
	Beratungsgespräche	676	697
Konfliktophon	Hausbesuche/externe Begleitungen	204	238
	Fälle	82	87
Familiencoaching	Beratungsstunden	716	763
	Fälle	42	49
Freiwilligenarbeit TransFair	Beratungsstunden	6'923	4'940
	Freiwillige	117	109
	neue Freiwillige	74	71
	Begleitung Einzelpersonen/Familien	110	96
Übersetzungsdienst Medios	Gruppen (Kurse, Kinderanimation etc.)	23	20
	Einsätze	11'859	9'097
Ausbildung Trialog	Teilnehmende Modul 1	31	0
	Teilnehmende Modul 2	0	18
Nationales Telefondolmetschen *	Einsätze	132	0
	verkaufte Minuten/verkaufte Stunden	2'800/47	0
Freizeitangebote MAPS	Ausgaben pro Jahr	12	12
	durchschnittliche Auflage/Ausgabe	4'100	3'454
IntroDeutsch	Teilnehmende	570	492
	davon Männer/Frauen	199/371	117/375
Future Kids **	Anzahl Deutschkurs-Beratungen	484	393
	unterstützte Kinder per 31.12.	35	0
Internetcafé	durchschnittliche Anzahl Besucher/innen		
	pro Tag	28	29
	PC-Plätze	15	15
	Jahresöffnungsstunden	883	1'071

\* Start Telefondolmetschen: 1.4.2011

\*\* Projektstart Future Kids: Oktober 2011

# Wissensvermittlung und Consulting

---

Als operativ tätige Fachorganisation erfüllt die AOZ ihre Aufträge so, dass sie den Ansprüchen einer reflektierten Berufspraxis und einer angewandten Theorie genügen. Mit diesem fachlichen Ansatz verfügt die AOZ über eine rund 25-jährige Erfahrung.

Das Wissen und die konzeptionelle Beratung durch Mitarbeitenden sind oft und von verschiedenen Seiten gefragt. Dahinter steht die Erkenntnis, dass das Zusammenleben in Vielfalt sowie die Sozialhilfe und Integrationsförderung im Ausländerbereich oft sehr anspruchsvolle Aufgaben sind.

Die AOZ berät Behörden und Fachstellen, sie entwickelt auf Anfrage Konzepte und innovative Lösungen, sie führt Weiterbildungen und Fachveranstaltungen zu aktuellen Themen im Migrations- und Integrationsbereich durch. Anlässlich von Führungen können sich Interessierte mit bestimmten Praxis- und/oder Theorieaspekten vor Ort vertraut machen.

# Interkulturelle Kompetenz im Spital – die AOZ bildet weiter

---

**Mitarbeitende eines Krankenhauses sind im Alltag mit Menschen unterschiedlicher sozialer und kultureller Prägung konfrontiert – dies unter den erschwerten Bedingungen einer Krankheit oder eines Notfalls. Um mit den kommunikativen Herausforderungen besser umgehen zu können, führte die AOZ mit rund 50 Pflegenden und Ärzt/innen des Landeskrankenhauses Bregenz in Österreich eine Weiterbildung durch.**

Spitalpersonal arbeitet im Rahmen eines straff organisierten Betriebs und muss in entscheidenden Situationen schnell handeln. Es trifft auf ausländische Patient/innen und deren Angehörige, welche mit der Komplexität eines Krankenhauses überfordert sind, über eingeschränkte Kommunikationsmöglichkeiten verfügen oder mit ungewohnten Verhaltensweisen und Erwartungen das Spitalpersonal verunsichern. Oft kommt es deshalb zu Irritationen, Missverständnissen oder Auseinandersetzungen.

Das Landeskrankenhaus Bregenz beauftragte die AOZ eine eintägige Weiterbildung zu konzipieren, um im Herbst 2011 an drei Tagen jeweils 15 bis 20 Mitarbeitende aus unterschiedlichen Abteilungen des Krankenhauses im Umgang mit zugewanderten Personen in schwierigen Situationen zu schulen. Wie sollen sich Pflegende verhalten, wenn Verwandte als Übersetzer/innen auftreten und für die Patient/innen reden? Wenn Patient/innen Entscheidungen an ihre Angehörigen delegieren? Welches sind geeignete Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit sehr fordernden Patient/innen? Wie sollen Pflegende Schmerzäusserungen von Patient/innen mit kulturell anders geprägten Ausdrucksformen interpretieren?

Die AOZ Weiterbildung ermöglichte den Pflegenden und Ärzt/innen des Landeskrankenhauses Bregenz, das Kommunikationsverhalten von Patient/innen und ihren Angehörigen sowie auch ihr eigenes zu reflektieren. Anhand konkreter Beispiele aus dem Spitalalltag analysierten die Teilnehmenden Konfliktsituationen und diskutierten praktikable Handlungsoptionen.

Nach der Weiterbildung war klar: Die Friktionen in der Beziehung zwischen Pflegepersonal und ausländischen Patient/innen sind vielfältig und der Bedarf, diese unter kompetenter Anleitung anzugehen, ist sehr gross. Daher ist geplant, bestimmte Problemstellungen im Herbst 2012 vertieft zu bearbeiten.

---

«Die Rückmeldungen der Teilnehmenden zur AOZ Weiterbildung waren durchwegs positiv. Sich an einem Tag aus einer gewissen Distanz mit den Schwierigkeiten, die sich im hektischen Spitalalltag im Umgang mit Migrant/innen stellen, auseinanderzusetzen, gab den Teilnehmenden neue Inputs und Motivation, schwierige Situationen konstruktiv anzugehen. Wir haben mit der Weiterbildung einen Boden bereitet, um uns weiter mit diesem Thema auseinanderzusetzen.»

Prim. Univ. Doz. Dr. Christian Huemer  
Leiter Abteilung Kinder- und Jugendheilkunde  
Landeskrankenhauses Bregenz

---



# Externe Aufträge

---

**Institutionen aus Lehre, Politik, Wirtschaft und Verwaltung wenden sich an die AOZ mit dem Anliegen, Weiterbildungen, Führungen, Austauschveranstaltungen, Recherchen und Präsentationen zu aktuellen Themen im Migrations-, Integrations- und Sozialhilfebereich durchzuführen. Die nachfolgende Liste zeigt eine Auswahl aus dem Jahr 2011.**

## März

«Migration und Integration – mit Fokus auf das Thema Asyl»  
Schulung im Auftrag des Zivilschutzes Kanton Zürich

«Akzentmodul Migration»

Austausch- und Weiterbildungsveranstaltung für Kantonschüler/innen und Schüler/innen des AOZ MNA-Zentrums Lilienberg im Auftrag der Kantonsschule Enge, Zürich

«Flucht – Migration – Integration / Als Asylsuchender in der Schweiz leben»

Zweitätiges Modul im Auftrag der Fachhochschule St. Gallen, Fachbereich Soziale Arbeit

## Juni

«Asylstrukturen in der Stadt Zürich»

Vor-Ort-Tour im Auftrag der Ausreiseorganisation swissREPAT des Bundesamtes für Migration

«Praktische Integrationsförderung – Fachliches Unterstützen der beruflichen und sozialen Integration von Migrant/innen»

Fünftätiges Modul des Lehrgangs Migrationsfachfrau/-fachmann im Auftrag von Agogis, Zürich

## September

«AOZ Einrichtungen des Zürcher Asyl- und Migrationsbereichs»

Vor-Ort-Tour im Auftrag des Departements Soziale Arbeit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW

«Ausländer/innen in der Schweiz und im Kanton Zürich – mit besonderer Berücksichtigung des Asylbereichs»  
Weiterbildung im Auftrag der Psychiatrischen Universitätsklinik Zürich

«Albanischsprachige Familien»

Referat im Auftrag der Integrationsförderung der Stadt Zürich

## Oktober

«Integrationsforderungen im liberalen Rechtsstaat»  
Zürcher Migrationskonferenz 2011, in Zusammenarbeit mit der Integrationsförderung der Stadt Zürich, im Auftrag des Zürcher Stadtrats

«Transkulturelle Kompetenz»

Weiterbildung im Auftrag des Landeskrankenhauses Bregenz, Österreich

## November

«AOZ Einrichtungen des Zürcher Asyl- und Migrationsbereichs»

Vor-Ort-Tour im Auftrag der kantonalen Beobachtungsstation BEO-Sirius Bern

«Aktuelle Regelungspraxis im Ausländer- und Asylbereich»  
im Auftrag des Sozialdepartements der Stadt Zürich

# Rechnung Produktgruppen und Revisionsbericht

## Laufende Rechnung: Produktgruppen-Jahresabschlüsse

Produktgruppen (in CHF 1'000)	Rechnung 2010 <sup>1)</sup>			Budget 2011 <sup>1)</sup>			Rechnung 2011 <sup>1)</sup>		
	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo
1 Städtische Aufträge	8'990.9	8'811.4 <sup>*)</sup>	-179.5	8'868.0	8'868.0 <sup>*)</sup>		9'528.1	9'609.9 <sup>*)</sup>	81.8
2 Andere Aufträge	42'653.9	43'493.9	840.0	39'257.7	39'257.7		43'986.7	42'772.8	-1'214.0
Total	51'644.8	52'305.3	660.5	48'125.7	48'125.7		53'514.8	52'382.6	-1'132.2
<sup>*)</sup> wovon Beiträge der Stadt Zürich		8'404.0			8'868.0			8'982.4	

<sup>1)</sup> Ohne Transferleistungen für Asylsuchende und Flüchtlinge, die ab 2006 bei den Sozialen Diensten verbucht werden.

## Aufteilung der Produktgruppe «Städtische Aufträge»

Städtische Aufträge (in CHF 1'000)	Rechnung 2010			Budget 2011			Rechnung 2011		
	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo <sup>2)</sup>	Aufwand	Ertrag	Saldo
Städtische Pflichtleistungen	7'419.0	7'146.2	-272.8		7'296.3	7'296.3	7'773.2	7'872.4	99.2
Besondere städt. Integrationsleistungen	1'571.9	1'665.2	93.3		1'571.7	1'571.7	1'754.9	1'737.5	-17.4
Total Produktgruppe	8'990.9	8'811.4	-179.5		8'868.0	8'868.0	9'528.1	9'609.9	81.8

<sup>2)</sup> Die hier separat dargestellten Beträge der Produktgruppe "Städtischer Auftrag" entsprechen den beim Sozialdepartement im Budget auf Konto Nr. 5500 3650 0302 «Städtische Pflichtleistungen» und 5500 3650 0303 «Besondere städtische Integrationsleistungen» ausgewiesenen Beiträgen an die Asyl-Organisation Zürich.

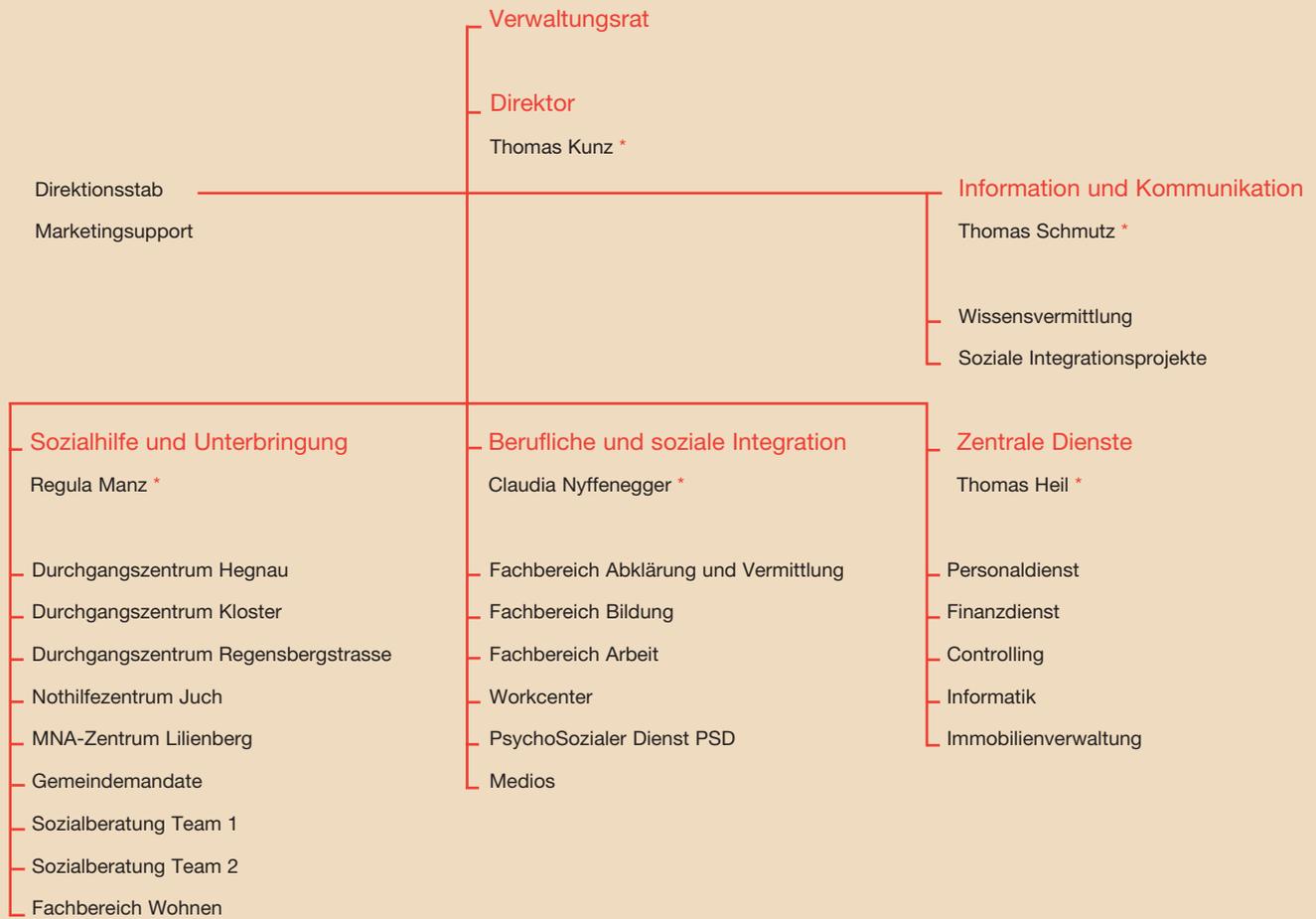
## Revisionsbericht

Die Finanzkontrolle der Stadt Zürich hat die ausführliche Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgs- und Investitionsrechnung und Anhang) geprüft und mit Bericht vom 3. April 2012 ein uneingeschränktes Prüfungsurteil abgegeben.

# Bilanz

	31.12.2011	31.12.2010	Veränderung
<b>AKTIVEN</b>	<b>28'608'765.80</b>	<b>19'920'403.43</b>	<b>8'688'362.37</b>
<b>Finanzvermögen</b>	<b>20'138'691.66</b>	<b>10'413'255.09</b>	<b>9'725'436.57</b>
<u>Flüssige Mittel</u>	<u>11'032'747.82</u>	<u>2'266'706.07</u>	<u>8'766'041.75</u>
Kasse	105'647.15	78'496.45	27'150.70
Post	9'424'616.00	363'194.32	9'061'421.68
Banken	1'502'484.67	1'825'015.30	-322'530.63
<u>Guthaben</u>	<u>2'065'275.83</u>	<u>2'148'180.59</u>	<u>-82'904.76</u>
Vorschüsse	36'132.41	19'728.54	16'403.87
Debitoren	2'004'625.77	2'089'542.00	-84'916.23
Übrige Guthaben	24'517.65	38'910.05	-14'392.40
<u>Anlagen des Finanzvermögens</u>	<u>35'097.65</u>	<u>42'782.70</u>	<u>-7'685.05</u>
Vorräte	35'097.65	42'782.70	-7'685.05
<u>Transitorische Aktiven</u>	<u>7'005'570.36</u>	<u>5'955'585.73</u>	<u>1'049'984.63</u>
Transitorische Aktiven	7'005'570.36	5'955'585.73	1'049'984.63
<b>Verwaltungsvermögen</b>	<b>8'470'074.14</b>	<b>9'507'148.34</b>	<b>-1'037'074.20</b>
<u>Sachgüter</u>	<u>8'388'772.11</u>	<u>9'424'321.47</u>	<u>-1'035'549.36</u>
Hochbauten	8'047'194.56	8'986'842.96	-939'648.40
Mobilien	341'577.55	437'478.51	-95'900.96
<u>Darlehen und Beteiligungen</u>	<u>81'302.03</u>	<u>82'826.87</u>	<u>-1'524.84</u>
Darlehen und Beteiligungen an privaten Unternehmungen	81'302.03	82'826.87	-1'524.84
<b>PASSIVEN</b>	<b>-28'608'765.8</b>	<b>-19'920'403.43</b>	<b>-8'688'362.37</b>
<b>Fremdkapital</b>	<b>-17'244'497.03</b>	<b>-7'423'954.03</b>	<b>-9'820'543.00</b>
<u>Laufende Verpflichtungen</u>	<u>-14'980'577.85</u>	<u>-5'436'456.07</u>	<u>-9'544'121.78</u>
Kreditoren	-1'936'079.85	-1'956'779.05	20'699.20
Depotgelder	-12'652.50	-15'561.35	2'908.85
Vorauszahlungen	-198'818.85	-209'392.30	10'573.45
Kontokorrent Stadt Zürich	-1'787'527.40	-2'624'758.95	837'231.55
Übrige Kontokorrente	-289'328.77	-317'433.67	28'104.90
Übrige laufende Verpflichtungen	-10'756'170.48	-312'530.75	-10'443'639.73
<u>Kurzfristige Schulden</u>	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>
Übrige kurzfristige Schulden	0.00	0.00	0.00
<u>Mittel- und langfristige Schulden</u>	<u>-518'230.02</u>	<u>-523'965.72</u>	<u>5'735.70</u>
Langfristige Darlehen	-394'500.00	-394'500.00	0.00
Übrige langfristige Schulden	-123'730.02	-129'465.72	5'735.70
<u>Rückstellungen</u>	<u>-941'909.00</u>	<u>-812'916.00</u>	<u>-128'993.00</u>
Rückstellungen der laufenden Rechnung	-941'909.00	-812'916.00	-128'993.00
<u>Transitorische Passiven</u>	<u>-803'780.16</u>	<u>-650'616.24</u>	<u>-153'163.92</u>
Transitorische Passiven	-803'780.16	-650'616.24	-153'163.92
<b>Eigenkapital</b>	<b>-12'496'449.40</b>	<b>-11'835'934.88</b>	<b>-660'514.52</b>
<u>Eigenkapital</u>	<u>-12'496'449.40</u>	<u>-11'835'934.88</u>	<u>-660'514.52</u>
Reserven	-10'496'449.40	-9'835'934.88	-660'514.52
Dotationskapital	-2'000'000.00	-2'000'000.00	0.00
<b>Reinverlust (+) / Reingewinn (-)</b>	<b>1'132'180.63</b>	<b>-660'514.52</b>	<b>1'792'695.15</b>

# Organigramm 2012



\* Mitglied der Geschäftsleitung

# Verwaltungsrat

---

Peter Arbenz, Präsident

Berater für Strategieentwicklung und Unternehmensführung, ehem. Direktor des Bundesamtes für Flüchtlinge BFF

Martin Waser, Vizepräsident

Stadtrat, Vorsteher des Sozialdepartements der Stadt Zürich

Martin Vollenwyder

Stadtrat, Vorsteher des Finanzdepartements der Stadt Zürich

Isabelle Häner Eggenberger

Titularprofessorin für Staats- und Verwaltungsrecht an der Universität Zürich, ehem. Verfassungsrätin

Fiammetta Jahreiss-Montagnani

Leiterin Stiftung ECAP Zürich, SP-Gemeinderätin Stadt Zürich

Janine Dahinden

Professorin für sozialwissenschaftliche und transnationale Studien an der Universität Neuenburg

Silvio Ponti

Mitglied der Konzernleitung Sika AG

Geschäftsstelle:

Lisa Berrisch

Stabchefin Sozialdepartement Stadt Zürich

Zürivollt.  
gratis veloverleih

Zürivollt.  
Offizieller Partner:  
- Öffentliche Verkehrsmittel  
- Kantone  
- Städte  
- Unternehmen  
- Schulen  
- Universitäten  
- Sportvereine  
- Vereine  
- Familien  
- Touristen



Von Zürich nach Zürich  
gratis unterwegs.  
unseren Leihvelo

VELOSTATION



FLYER  
Zürivollt.  
gratis veloverleih

100%  
Zürich



# Leitbild der AOZ

---

## 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 Auftraggeber/innen 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.





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)