

Stadt Winterthur, Fachstelle Integrationsförderung Ifö

Stadt Winterthur - Evaluation der Erstinformation

Schlussbericht
Zürich, 19. Februar 2018

Susanne Stern und Andrea von Dach

Impressum

Stadt Winterthur - Evaluation der Erstinformation

Schlussbericht

Zürich, 19. Februar 2018

3030b_Evaluationsbericht_Erstinformation.docx

Auftraggeber

Stadt Winterthur, Fachstelle Integrationsförderung Ifö

Autorinnen und Autoren

Susanne Stern und Andrea von Dach

INFRAS, Binzstrasse 23, 8045 Zürich

Tel. +41 44 205 95 95

Inhalt

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | Ausgangslage und Ziele der Evaluation | 4 |
| 2. | Methodisches Vorgehen | 6 |
| 3. | Hintergrundinformationen zur Erstinformation | 8 |
| 3.1. | Informationsauftrag Ausländergesetz und KIP | 8 |
| 3.2. | Erscheinungsformen der Erstinformation in der Schweiz | 9 |
| 3.3. | Informationsbedürfnisse von Migrantinnen | 13 |
| 4. | Ist-Situation Erstinformationsgespräche in Winterthur | 16 |
| 4.1. | Zielgruppe | 16 |
| 4.2. | Einladungsverfahren | 16 |
| 4.3. | Form und Inhalte der Gespräche | 16 |
| 4.4. | Inanspruchnahme der Erstinformation | 17 |
| 4.5. | Ergebnisse der Interviews mit Schlüsselpersonen | 19 |
| 5. | Folgerungen und Verbesserungsmassnahmen | 21 |
| | Anhang | 26 |
| A1. | Einladungsbrief Erstinformationsgespräch | 26 |
| A2. | Statistik Neuzuziehende Stadt Winterthur | 27 |
| A3. | Gesprächsleitfaden Schlüsselpersonen | 28 |
| | Literatur | 30 |

1. Ausgangslage und Ziele der Evaluation

Ausgangslage

Gemäss Bundesgesetz über die AusländerInnen (AuG) und kantonalem Integrationsprogramm KIP ist die Stadt Winterthur verpflichtet, neuzugezogene AusländerInnen angemessen über ihre Rechte und Pflichten zu informieren. Die Stadt Winterthur hat ein grosses Interesse daran, dass sich NeuzuzügerInnen schnell an ihrem Wohnort zuhause fühlen und gut integriert sind. Eine gute Erstinformation und eine herzliche Willkommenskultur leisten hierzu einen wichtigen Beitrag.

Die Stadt Winterthur verfügt über ein Konzept zur Erstinformation für NeuzuzügerInnen aus dem Ausland. Das Konzept sieht vor, alle NeuzuzügerInnen mit Aufenthaltsbewilligung B, Niederlassungsbewilligung C, Aufenthaltsbewilligung F, Kurzaufenthaltsbewilligung L oder einem Schweizer Pass zu einem Begrüssungsgespräch einzuladen. Dieses Gespräch ist freiwillig und kostenlos. Es wird durch Mitarbeitende der Fachstelle Integrationsförderung (Ifö) in der Sprache der NeuzuzügerInnen oder einer Zweitsprache, die diese gut beherrschen, durchgeführt. Bei Bedarf werden interkulturelle Dolmetschende beigezogen. Die Ifö bietet fremdsprachigen Personen im Rahmen der Erstinformation auch eine kostenlose Deutschkursberatung an. Weiter gibt es in Winterthur auch verschiedene Anschlussangebote wie Deutschkurse, Deutsch-Integrationskurse, Alphabetisierungskurse und Einzelberatung in verschiedenen Sprachen. Eine wichtige Funktion der Erstgespräche besteht darin, MigrantInnen mit besonderem Integrationsbedarf möglichst früh einem geeigneten Angebot zuzuweisen.

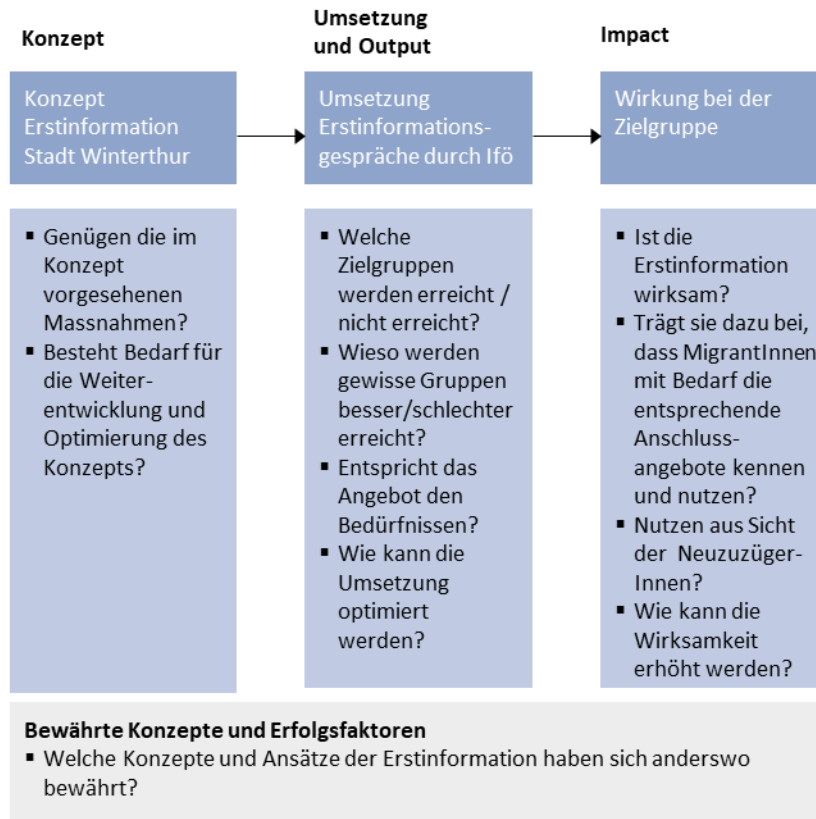
Ziele der Evaluation und Auftragsverständnis

Im Rahmen der Qualitätssicherung und Optimierung der Arbeit der Informations- und Beratungsstelle für MigrantInnen liess die Fachstelle Integrationsförderung Winterthur (Ifö) eine externe Evaluation der Erstinformation durchführen lassen. Ziel der Evaluation war es,

- eine Standortbestimmung zur Erstinformation in Winterthur vorzunehmen und die Umsetzung der Erstinformation aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten,
- die Ziel- und Zielgruppenerreichung der bestehenden Massnahmen im Sinne einer Wirkungskontrolle zu überprüfen und
- ausgehend von der Ist-Situation den Verbesserungsbedarf zu erkennen und Verbesserungs-massnahmen zu definieren.

Die folgende Abbildung 1 zeigt die Evaluationsgegenstände und -fragen in der Übersicht.

Abbildung 1: Übersicht Evaluationsgegenstände und -fragen



Im Rahmen des gegebenen Zeit- und Budgetrahmens konnten nicht alle Evaluationsfragen in der gleichen Tiefe beantwortet werden. Deshalb wurde im Rahmen eines Workshops mit der Ifö der thematische Schwerpunkt für die Evaluation festgelegt. Aufgrund der Erfahrungen des Teams der Ifö sowie aufgrund erster Datenanalysen hat sich gezeigt, dass das Thema der Zielgruppenansprache- und erreicherung vertieft angegangen werden soll.

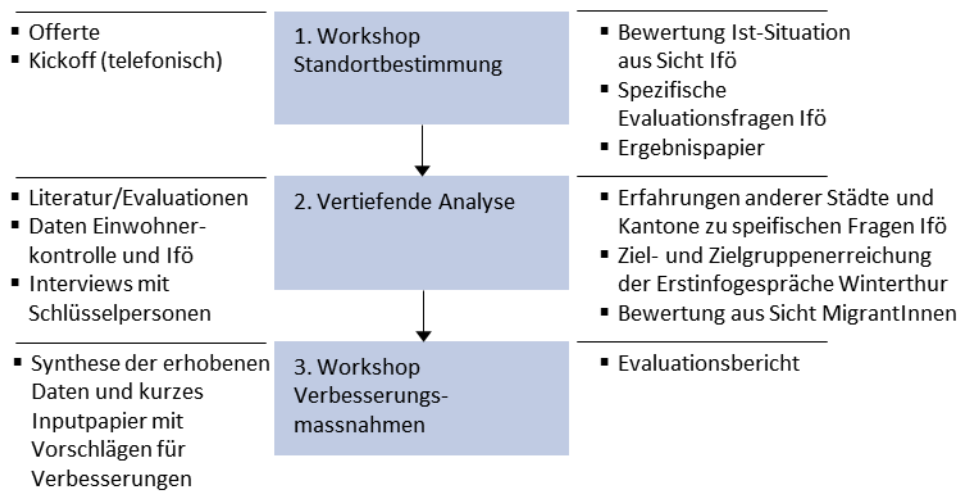
Aufbau des Evaluationsberichts

Nach einem kurzen Überblick zum methodischen Vorgehen in Kapitel 2 werden in Kapitel 3 ein paar Hintergrundinformationen zu Auftrag und Umsetzung von Erstinformationsgesprächen in der Schweiz und im Speziellen im Kanton Zürich und zu den Informationsbedürfnissen von MigrantInnen gegeben. Kapitel 4 gibt dann einen Überblick zur Umsetzung der Erstinformation in Winterthur, u.a. basierend auf den Datenauswertungen zur Inanspruchnahme und den Interviews mit Schlüsselpersonen. In Kapitel 5 werden zum Schluss die Verbesserungsmassnahmen präsentiert.

2. Methodisches Vorgehen

Die Evaluation wurde in enger Zusammenarbeit mit der Fachstelle Integrationsförderung Ifö durchgeführt. Folgende Abbildung zeigt das Vorgehen im Überblick:

Abbildung 2: Übersicht methodisches Vorgehen



Die wichtigsten Evaluationsmethoden sind nachfolgend kurz beschrieben:

Workshops mit den Mitarbeitenden der Ifö

Um die Erfahrungen der Ifö-Mitarbeitenden möglichst umfassend einzubeziehen und die Evaluationsergebnisse zu validieren und bei der Fachstelle gut abzustützen, wurden zwei 2-stündige Workshops mit den Mitarbeitenden der Ifö durchgeführt:

- **Workshop I** (September 2017): Im ersten Workshop wurden basierend auf einer ersten Datenanalyse zur Inanspruchnahme der Erstinformationsgespräche eine Standortbestimmung aus Sicht Ifö erarbeitet und die Schwerpunkte für die weitere Vertiefung festgelegt.
- **Workshop II** (November 2017): Im zweiten Workshop wurden die Ergebnisse der vertieften Analysen und Interviews präsentiert und der Optimierungsbedarf sowie mögliche Verbesserungsmassnahmen vorgestellt. Die Ergebnisse wurden zusammen mit der Ifö diskutiert und auf dieser Basis ein Massnahmenkatalog erstellt.

Datenerhebungen und -analysen

Für die Beantwortung der Evaluationsfragen wurden verschiedene Quellen herangezogen und ausgewertet:

- **Literaturrecherche:** Evaluationsberichte zur Erstinformation in anderen Städten und Kantonen (Evaluationen Kantone Zürich und Luzern), sowie Literatur zu den Informationsbedürfnissen von MigrantInnen.
- **Daten der Einwohnerkontrolle und der Ifö Winterthur:** Daten zur Inanspruchnahme der Erstinformation in Winterthur (u.a. Anzahl neuzugezogenen Personen nach Herkunftsland, Aufenthaltsstatus etc.; davon Anzahl Personen, die ein Erstbegrüssungsgespräch bean-sprucht haben).
- **Interviews mit Schlüsselpersonen:** Vier telefonische Interviews mit Schlüsselpersonen aus relevanten MigrantInnen-Gruppen. Nebst den Bedürfnissen in Bezug auf die Erstinformation wurden im Rahmen der Interviews die Zielgruppenansprache sowie allfällige Optimierungsmöglichkeiten besprochen (siehe Gesprächsleitfaden im Anhang A3). Die untenstehende Tabelle gibt eine Übersicht über die InterviewpartnerInnen.

Tabelle 1: InterviewpartnerInnen

| Name | Zugehörige MigrantInnen-Gruppe |
|-----------------------|--------------------------------|
| Herr Sabah Bahith | Arabischer Sprachraum |
| Herr Okbatsion Huruy | Eritrea |
| Frau Vanaja Sribabaen | Sri Lanka |
| Frau Gölgeli Dujgu | Kurdischer Sprachraum |

3. Hintergrundinformationen zur Erstinformation

3.1. Informationsauftrag Ausländergesetz und KIP

Um den Integrationsprozess unmittelbar nach der Einreise zu fördern, stellt die Begrüssung und Erstinformation von neuzugezogenen AusländerInnen einen Schwerpunkt der kantonalen Integrationsprogramme KIP dar: «Alle aus dem Ausland neu zuziehenden Personen mit Perspektive auf längerfristigen, rechtmässigen Aufenthalt sollen sich im Kanton willkommen fühlen und über die wichtigsten hiesigen Lebensbedingungen und Integrationsangebote informiert werden.» So lautet das strategische Ziel des ersten kantonalen Integrationsprogramms (KIP I) des Kantons Zürich zum Bereich der Erstinformation. Grundlage für dieses Ziel ist der Informationsauftrag im Ausländergesetz AuG aus dem Jahr 2005.

Ein wichtiger Referenzpunkt für die Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG stellen die Arbeiten der Tripartiten Agglomerationskonferenz TAK (2008) dar. Die Übersichtstabelle der TAK zu den Informationsbedürfnissen der MigrantInnen enthält zum einen die verschiedenen Informationsbedürfnisse in Form von Themen, zum anderen die verschiedenen Adressatengruppen (Neuzuzüger, Niedergelassene, Asylsuchende, Minderheiten, MigrantInnenorganisationen). Die Tabelle zeigt weiter auf, welche staatliche Ebene (Bund, Kantone, Gemeinden) für die Erfüllung der entsprechenden Informationsbedürfnisse besorgt sein soll und dient damit zur Klärung der Aufgabenteilung zwischen den Staatsebenen.

Tabelle 2: Bedürfnismatrix Tripartite Agglomerationskonferenz TAK

| Informationsbedürfnis | Neuzuzüger | Niedergelassene | Asylsuchende | Minderheiten | Migrantenorganisationen |
|-----------------------------|------------|-----------------|--------------|--------------|-------------------------|
| Migrationspolitik allgemein | B / K | B / K | B / K | B / K | B / K |
| Integrationspolitik | K / G | K / G | K / G | K / G | K / G |
| Staat und Politik | B / K / G | B / K / G | K / G | K / G | B / K / G |
| Gesundheit / Prävention | B / K / G | B / K | B / K | B / K | B / K |
| Bildung und Arbeit | B / K / G | B / K | B / K | B / K | B / K |
| Wohnen | B / K / G | B / K / G | B / K | B / K / G | B / K / G |
| Soziale Sicherheit / Schutz | B / K / G | B / K / G | B / K | B / K / G | B / K / G |
| Mobilität / Freizeit | K / G | K / G | K / G | K / G | K / G |

Quelle: TAK 2008b, eigene, vereinfachte Darstellung. Legende: B = Bund, K = Kantone, G = Gemeinden. Weggelassen wurde die Adressatengruppe der Visumsbeantragenden im Herkunftsland, für die der Bund alleine zuständig ist.

3.2. Erscheinungsformen der Erstinformation in der Schweiz

Zu den bisherigen Erfahrungen der Kantone und Gemeinden mit der Erstinformation gibt es erst wenige öffentlich zugängliche Studien. Wir stützten uns nachfolgend deshalb auf die Evaluationen der Erstinformation in den Kantonen Zürich (Büro Bass 2016) und Luzern (Büro Bass und rc consulta 2011) ab. Ein wesentlicher Unterschied zwischen den beiden Kantonen ist, dass die Erstinformation im Kanton Zürich für die Neuzugezogenen freiwillig ist, während sie im Kanton Luzern als obligatorisch erklärt wurde.

Erstinformation im Kanton Zürich

Gemäss der Evaluation aus dem Jahr 2016 sind im Kanton Zürich drei Typen von Erstinformation anzutreffen:

- Begrüssungsgespräche,
- Informationsschalter,
- Gruppenanlässe.

Von den 168 Gemeinden im Kanton Zürich, haben 101 Gemeinden an der Befragung im Rahmen der Evaluation teilgenommen. Gemäss dieser Befragung lassen sich die Zürcher Gemeinden in vier Typen aufteilen:

- **Typ 1 –Begrüssungsgespräche:** Eine erste Gruppe bilden diejenigen **18 Gemeinden**, welche die Neuzuziehenden wie die Stadt Winterthur zu persönlichen Begrüssungsgesprächen einladen. Der grösste Teil dieser Gemeinden kombiniert die Gespräche mit weiteren Angeboten zur Erstinformation. In 9 Gemeinden gibt es auch einen Informationsschalter und verschiedene Arten von Gruppenanlässen.
- **Typ 2 –Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche): 20 Gemeinden** betreiben für ihre Neuzuziehenden einen Informationsschalter, 16 ergänzen den Informationsschalter mit Gruppenanlässen für Neuzuziehende. Der Informationsschalter ist gemäss den Angaben aus der Gemeindebefragung in zwei Gemeinden (Zürich «Welcome Desk» und Schlieren «InfoPoint») explizit für Neuzuziehende konzipiert. In den anderen Gemeinden steht er grundsätzlich sowohl der ansässigen Bevölkerung wie auch den Neuzuziehenden offen. Hierzu ist anzumerken, dass es teilweise von der Einschätzung der Befragten abhängen dürfte, ob ein «Informationsschalter im weiteren Sinn» als Angebot zur Erstinformation von Neuzuziehenden gezählt wird oder nicht.
- **Typ 3 – Gruppenanlässe (ohne individuelle Erstinformation):** Die dritte Gruppe bilden diejenige **33 Gemeinden**, die zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden ausschliesslich **Gruppenanlässe** durchführen. Die Gruppenanlässe finden in diesen 33 Gemeinden ausschliesslich auf Deutsch statt und es wird in der Regel sowohl die schweizerische wie auch

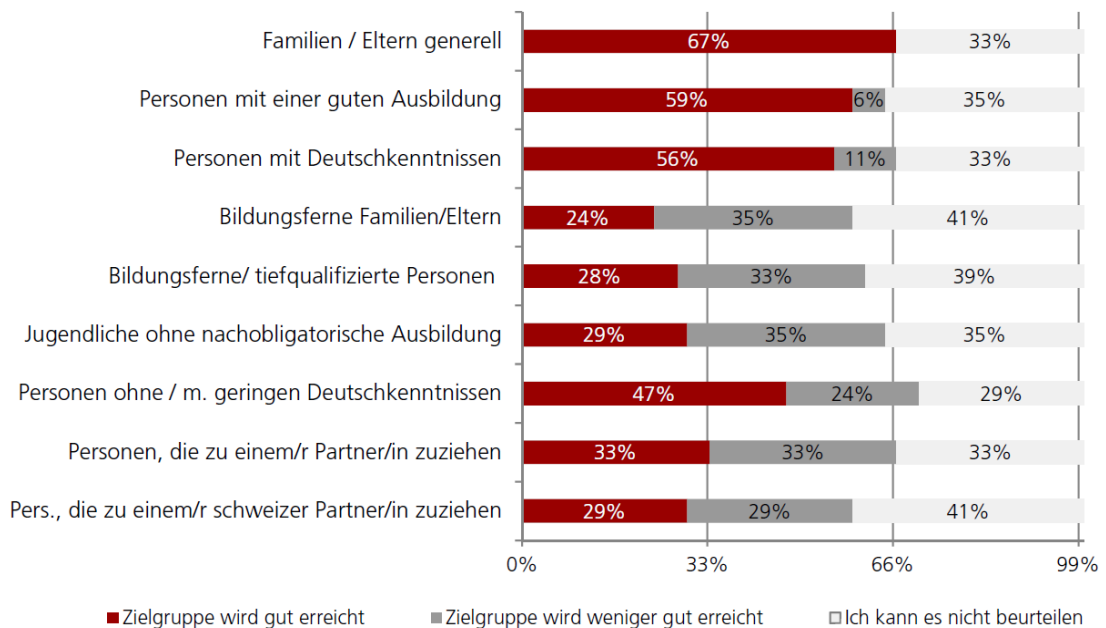
die ausländische neuzuziehende Bevölkerung eingeladen. In einer der 33 Gemeinden sind die Gruppenanlässe jedoch explizit auf Ausländerinnen und Ausländer ausgerichtet.

- **Typ 4 – Keine persönliche Erstinformation:** Schliesslich geben 30 der an der Befragung teilnehmenden Gemeinden an, **keine Angebote zur persönlichen Erstinformation** zu führen. In rund zwei Dritteln dieser Gemeinden wird den Neuzuziehenden ein Informationsdossier zum Leben in der Gemeinde (Gemeindeverwaltung, Schule, Vereinsleben etc.) zugestellt oder abgegeben.

Die Fachstelle für Integrationsförderung des Kantons Zürich empfiehlt den Gemeinden eine persönliche Erstinformation (Begrüssungsgespräche und/oder Informationsschalter) durchzuführen. Gemäss der im Jahr 2016 durchgeführten Evaluation gibt es in rund 25% der Gemeinden im Kanton Zürich ein Angebot zur individuellen persönlichen Erstinformation. Gut 75% der Neuzuzügerinnen werden damit erreicht, da insbesondere grössere Gemeinden ein Informationsangebot haben.

Die Erreichung der Zielgruppe ist für alle Gemeinden eine grosse Herausforderung. Gemäss Befragung der Gemeinden können v.a. mittelständische Familien sowie Personen mit guter Bildung und mit Deutschkenntnissen gut erreicht werden. Schlechter erreicht werden bildungsferne Familien/Personen (siehe Abbildung 3):

Abbildung 3: Zielgruppenerreichung Kanton Zürich



Quelle: Evaluation Erstinformation Kanton Zürich. Büro Bass 2016.

Durch statistische Analysen wurden im Rahmen der Evaluation die folgenden Einflussfaktoren für eine Gesprächsteilnahme herausgearbeitet:

- **Aufenthaltsgrund:** Personen, die sich zu Erwerbszwecken im Kanton Zürich niederlassen, nehmen das Angebot zu einem Begrüssungsgespräch deutlich weniger häufig an als Personen, die über den Familiennachzug oder aus anderen Gründen wie zur Ausbildung in die Schweiz gezogen sind.
- **Bildungsabschluss:** Personen mit Tertiärabschluss nehmen im Vergleich zu Personen ohne Abschluss auf der Sekundarstufe II leicht häufiger teil.

Keinen signifikanten Einfluss haben das Herkunftsland, das Geschlecht, die Art der Aufenthaltsbewilligung, sowie das gemeindespezifische Umfeld (z.B. urban/ländlich).

Wie in der untenstehenden Tabelle zu sehen ist, variieren die Teilnahmequoten bei den persönlichen Begrüssungsgesprächen zwischen 6 und 26%. Die in der folgenden Abbildung dargestellten Teilnahmequoten sind allerdings mit Vorsicht zu interpretieren, da nur Daten zu fünf Gemeinden und für einen sehr begrenzten Zeitraum vorliegen. Am höchsten sind die Teilnahmequoten in Horgen und Dietikon, wo den Neuzuziehenden mit der schriftlichen Einladung auch gleich der Termin des Gesprächs mitgeteilt wird.

Abbildung 4: Anzahl Gespräche und Teilnahmequoten Kanton Zürich

| Gemeinde | Anzahl NeuzuzügerInnen 2014 | Anzahl Gespräche 2014 (Jan. bis Apr.2015) | Teilnahmequote |
|-----------|-----------------------------|---|----------------|
| Dietikon | 591 | 122 (32) | (21-26%) |
| Dietlikon | 147 | 11 (13) | (7-16%) |
| Dübendorf | 810 | 98 (41) | (12-17%) |
| Horgen | 414 | 82 (27) | (20-26%) |
| Kloten | 584 | 37 (17) | (6-9%) |

Erläuterung: Bei der Anzahl Gespräche 2014 sind in der Klammer jeweils noch die Anzahl Gespräche im Zeitraum zwischen Januar bis April 2015 aufgeführt. Die Gespräche Anfang 2015 sind relevant für Personen, die Ende 2014 eingereist sind. Die Teilnahmequote wird in einer Bandbreite basierend auf den Gesprächen 2014 sowie inkl. den Gesprächen Anfang 2015 angegeben.

Quelle: Evaluation Erstinformation Kanton Zürich. Büro Bass 2016 und eigene Berechnungen.

Gemäss Evaluation wirken sich folgende Massnahmen positiv auf die Teilnahmequote aus:

- Einladung mit einem konkreten Termin,
- Schriftliches oder telefonisches Nachhaken,
- Beizug von Dolmetschenden.

Ob die erstmalige Einladung zum Gespräch schriftlich, telefonisch oder direkt an einem Schalter der Einwohnerdienste erfolgt, hat **keinen nachweisbaren Effekt**.

Kanton Luzern

Ganz anders ist die Situation im Kanton Luzern, wo das Begrüssungsgespräch anlässlich der Erteilung und Aushändigung der Aufenthaltsbewilligung (Ausweis B) durch das Amt für Migration (AMIGRA) erfolgt und somit quasi obligatorisch ist. Anlässlich der Erteilung der Bewilligung werden die MigrantInnen zu einem persönlichen Begrüssungsgespräch eingeladen. Dieses wird zentral beim AMIGRA in Luzern durchgeführt. Der Ausweis wird beim Begrüssungsgespräch überreicht.

Vor dem Begrüssungsgespräch stellt die oder der durchführende Sachbearbeitende aufgrund der Informationen im elektronischen Dossier der Person das in Frage kommende Informationsmaterial zusammen. Je nach Themen, die sich im Gespräch ergeben, wird das Material entsprechend ergänzt. Vorgesehen ist, dass die eingeladene Person jederzeit auch ihrerseits Fragen stellen kann. Wenn die Fragen über ein allgemeines Niveau hinausgehen (z.B. bei AHV und Quellensteuer), wird auf die zuständige Ansprechstelle verwiesen. Bezüglich der Sprache, in der das Gespräch geführt wird und in der Informationsmaterialien abgegeben werden, orientieren sich die Durchführenden bei der Vorbereitung an der nationalen Herkunft. Teilweise werden die eingeladenen Personen von Angehörigen, Freunden oder Arbeitgebenden begleitet, die bei Bedarf übersetzen können. Falls sich beim Gespräch herausstellt, dass die Kommunikation nicht möglich ist oder dass der Eindruck besteht, dass die Begleitperson nicht korrekt übersetzt, wird ein neuer Termin vereinbart und eine neutrale Person zum Dolmetschen beigezogen. Nach dem Begrüssungsgespräch wird im elektronischen Dossier der Person im Elektronischen Archiv (ELAR) der Zentralschweiz erfasst, ob die Deutschkenntnisse ausreichend waren für das Gespräch. Der Ablauf und die Inhalte des Gesprächs teilen sich gemäss Evaluation grob in folgende Elemente auf:

- Erhebung Situation und Bedürfnisse der neu einreisenden Person (Einreise wegen Arbeitsaufnahme, Familiennachzug, Einreise mit Kindern, Bedarf an Sprach- und Integrationskursen) und Information über die mit dem Ausweis verbundenen Rechte und Pflichten.
- Abgabe von Basisinformationen an alle: u.a. über Integrationsangebote und Beratungsstellen wie FABIA, das Gesundheitswesen, die Sozialversicherungen.
- Je nach Situation der einreisenden Person Abgabe von spezifischen Informationen, z.B. eine Liste zu den Sprachkursangeboten im Kanton, Merkblatt zur Berufs- und Studienberatung, etc.. Bei Eltern ist das Schulwesen und die Mitwirkungspflicht ein Thema.

Obwohl in den Richtlinien vorgesehen, werden keine spezifischen Informationen über die Wohngemeinde abgegeben. Begründet wird dies damit, dass die neuzuziehenden Personen die Gemeinde schon bei der Anmeldung kennen gelernt haben und wissen, wohin sie sich wenden können.

Die Evaluation kommt zum Schluss, dass sich der bisherige Rahmen der Begrüssungsgespräche grundsätzlich bewährt hat. Folgende der angestrebten Ziele konnten bereits weitgehend erreicht werden:

- Neuzugezogene Personen ausländischer Herkunft fühlen sich willkommen und erleben das Begrüssungsgespräch als positiv.
- Personen mit wenig Kenntnissen über Sprache, Land und Leute werden in Fördermassnahmen hineingeführt: Das Ziel wurde erreicht, was den Besuch von Deutschkursen betrifft.
- Alle neuzugezogenen Personen ausländischer Herkunft im Kanton Luzern werden, was die formalen Aspekte (Ort, Zeitpunkt) betrifft, einheitlich empfangen.

Der Bericht zeigt am Schluss den Handlungsbedarf auf und macht entsprechende Empfehlungen, insbesondere zur Qualität der Informationsmaterialien, zur Zusammenarbeit der zuständigen Fachstellen der Regelstrukturen mit dem AMIGRA und zur Umsetzung der Erstinformation in den Gemeinden.

3.3. Informationsbedürfnisse von Migrantinnen

Damit die Erstinformation wirksam ist, braucht es Kenntnisse zu den Informationsbedürfnissen von MigrantInnen. In den letzten zehn Jahren hat sich deshalb eine Reihe von Studien mit den Informationsbedürfnissen der MigrantInnen in der Schweiz generell (Bonfadelli/Signer 2008) oder mit dem Informationsbedarf der verschiedenen Sprachgruppen (vgl. Bischof/Meier 2011), wie auch der älteren Migrationsbevölkerung (Jurt 2014) befasst. Weitere Studien untersuchten die Herausforderungen bei der Integration von bestimmten Migrantengruppen und erfassten dabei auch deren Integrationsbedürfnisse. Untersucht wurden u.a. die gut qualifizierten Zugezogenen (INFRAS 2014), die Expats (Ecos 2011) sowie die EritreerInnen (INFRAS 2015). Haupterkenntnisse dieser Studien sind:

- Die Informationsbedürfnisse von MigrantInnen sind sehr heterogen und unterscheiden sich nach Bildungsniveau, nach Aufenthaltsdauer, wie auch nach Lebenssituation (mit/ohne Kinder, mit/ohne Arbeit) (INFRAS 2013, Bonfadelli/Signer 2008, Bischof/Meier 2011, TAK 2008a).
- Die Basisangebote im Bereich Erstinformation der Stadt Zürich (Schriftliche Unterlagen, Beratung am Welcome Desk, Begrüssungsveranstaltungen, Deutschkursdatenbank etc.) decken gemäss Bischof/Meier (2011) einen Grossteil der Informationsbedürfnisse von MigrantInnen

ab. Die Studie identifiziert aber zusätzlichen Informationsbedarf bei vielen Sprachgruppen. Während dies etwa bei den neu zugezogenen Personen aus dem EU-Raum eher Kurse oder Veranstaltungen zur Förderung des zivilgesellschaftlichen Engagements seien, sollten z.B. bei den albanischsprachigen Zugezogenen aufgrund der ungenügenden Zielgruppenerreichung eher aufsuchende Informationsarbeit oder die Zusammenarbeit mit Vereinen geprobt werden (vgl. Bischof/Meier 2011: 22f.).

- Die ältere Migrationsbevölkerung hat einen grossen Informationsbedarf, der sich von einfachen Alltagsinformationen bis hin zu Antworten zu den Sozialversicherungen erstreckt. Oft weiss diese Bevölkerungsgruppe nicht, wohin sie sich wenden kann oder nimmt die bestehenden Angebote aus Unkenntnis, negativen Erfahrungen oder Vorurteilen nicht in Anspruch (vgl. Jurt 2014: 2). Das Angebot der Pro Senectute etwa ist kaum bekannt und wird kaum genutzt (vgl. Jurt 2014:26).
- Am Beispiel der gut qualifizierten Zugezogenen zeigt INFRAS (2014) auf, wie sich die relevanten Themen im zeitlichen Verlauf ändern. Während die Themen Versicherungen, Lebenshaltungskosten und die Formalitäten der Anmeldung unmittelbar nach dem Zuzug im Fokus stehen, treten mittelfristig die soziale Integration, Fragen der Doppelkarriere oder das in der Öffentlichkeit vorherrschende negative Bild der Zuwanderung in den Vordergrund. Bei den Themen Wohnen, Sprache, Schule und Kinderbetreuung besteht sowohl kurz- als auch mittelfristig Informationsbedarf (vgl. INFRAS 2014: 36).
- Die Studie von ECOS (2011: 59) untersucht die Integrationsbedürfnisse der Expats¹ im Raum Basel. Die Studie erkennt ein Bedürfnis für Nachfolgeinformationen im Nachgang zu den Erstbegrüssungsveranstaltungen. Das Follow-Up könne etwa Hinweise auf Deutschkurse enthalten. Ebenso erkennt die Studie ein starkes Bedürfnis nach mehr sozialer Integration unter den Expats, etwa im Bereich Freiwilligenarbeit und Freizeitgestaltung oder die verstärkte Integration in die öffentlichen Schulen statt in Privatschulen. In Übereinstimmung mit den Befunden der INFRAS-Studie (2014) wird der Bedarf nach einem international anschlussfähigen Schulsystem und –abschlüssen sowie von Tagesstrukturen ausgewiesen.
- Integrationsbedürfnisse von Dequalifizierten: Personen, die in ihrem Herkunftsland eine höhere Ausbildung absolviert haben und in der Schweiz keine ihrer Qualifikation entsprechende Arbeit finden, werden als Dequalifizierte bezeichnet (vgl. Berthoud 2012, Pecoraro 2011). Die Frage der Diplomanerkennung und der Validierung von Bildungsleistungen ist bei dieser Gruppe ein zentrales Thema (vgl. INFRAS 2014: 42, INFRAS 2012).

¹ Expats werden definiert als finanziell abgesicherte, gut qualifizierte Personen und ihre Familienangehörigen, die „vornehmlich aus beruflichen Gründen in ein anderes Land ziehen“ (ECOS 2011: 24).

- Bei den EritreerInnen im Kanton Zürich wird ein Bedarf nach einem Informationskurs festgestellt, der über die wichtigsten Themen vertieft informiert. Generell besteht ein hoher Informationsbedarf, auch viele Fehlinformationen, Gerüchte, Missverständnisse in der Community (vgl. INFRAS 2015).

4. Ist-Situation Erstinformationsgespräche in Winterthur

4.1. Zielgruppe

In Winterthur werden alle Neuzuziehende aus dem Ausland von der Ifö zu einem Erstgespräch eingeladen. Die Zielgruppe der Erstgespräche in Winterthur sind Personen, die aus dem Ausland zugezogen sind mit einer Aufenthaltsbewilligung B, C, F oder L sowie Personen mit einem Schweizer Pass. MigrantInnen, die schon länger in Winterthur leben, werden nicht zum Erstgespräch eingeladen. Dies betrifft insbesondere Personen aus dem Asylbereich, die zum Zeitpunkt des positiven Asylentscheids bereits in Winterthur gelebt haben und daher nicht als NeuzuzügerInnen gelten.

4.2. Einladungsverfahren

Die MigrantInnen erhalten bei der Anmeldung am Schalter der Einwohnerkontrolle eine kurze Information über das Erstgespräch sowie eine Informationsmappe. Die Einladung zum Erstgespräch erfolgt via Brief durch die Ifö (siehe Einladungsbrief im Anhang A2). Monatlich erhält die Ifö von der Einwohnerkontrolle eine Liste mit den Kontaktangaben der neu zugezogenen Personen aus dem Ausland. In den Kontaktangaben der Einwohnerkontrolle ist der Name und die Adresse der Neuankömmlinge aufgeführt. Telefonnummern oder E-Mailadressen werden nicht erfasst. Im brieflichen Einladungsschreiben werden die Personen willkommen geheissen und aufgefordert, sich bei der Ifö für einen Termin zum Erstgespräch zu melden. Weiter verweist der Brief auf die verschiedenen Sprachen, in welchen das Erstgespräch angeboten wird².

4.3. Form und Inhalte der Gespräche

Das Gespräch zur Erstinformation wird in den Räumlichkeiten der Ifö durchgeführt, wobei die Informationen mit Hilfe einer Power-Point- Präsentation und Informationsmaterial vermittelt werden. Falls möglich, finden die Gespräche in der Muttersprache der Teilnehmenden statt, wobei bei Bedarf ein interkultureller Dolmetscher beigezogen werden kann. Folgende Themen werden im Rahmen des Erstinformationsgesprächs erläutert:

- Sprache (Landessprachen, Sprachkurse),
- Gesundheit (Krankenkasse, Prämienverbilligung, Unfallversicherung, Hausarzt, etc.),
- Kinder und Familien (Frühe Förderung, Mütter- und Väterberatung, Kindergarten, Betreuung, etc.),
- Schulsystem (Volksschule, Elternmitwirkung, Möglichkeiten nach obligatorischer Schulzeit, Stipendien und Darlehen),

² Folgende Sprachen werden durch das Team der Ifö abgedeckt: Albanisch, Arabisch, Amharisch, Bosnisch, Deutsch, Englisch, Farsi/Persisch, Kroatisch, Mazedonisch, Portugiesisch, Serbisch, Sorani (Kurdisch), Tamilisch, Tigrinya und Türkisch.

- Arbeit (Bewilligungen, Anerkennung von Diplomen, Berufsberatung, Arbeitsvermittlungsbüros, etc.),
- Öffentlicher Verkehr und Auto,
- Wohnen (Nachruhe und Ruhezeiten, Waschküche, Hausrats- und Haftpflichtversicherung, etc.),
- Abfall und Recycling,
- Freizeit,
- Steuern,
- Soziale Sicherheit (3-Säulen-Prinzip, Arbeitslosenversicherung, Unterstützungsleistungen für Familien),
- Weiteres (Wohnort Winterthur, kulturelle Besonderheiten in der Schweiz, politisches System, etc.).

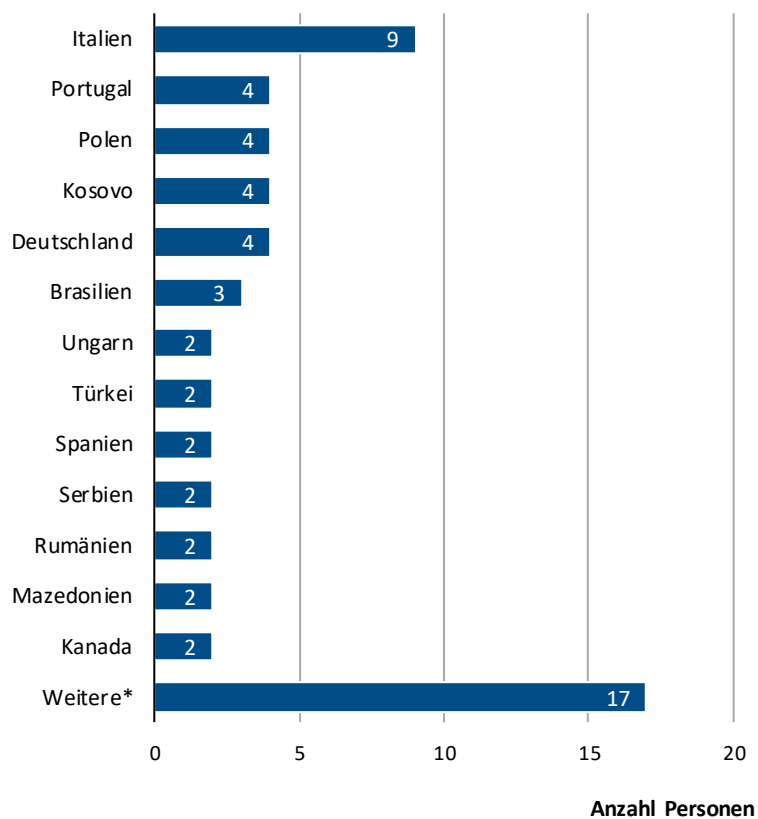
4.4. Inanspruchnahme der Erstinformation

Im Zeitraum von 1. Januar 2016 bis zum 31.05.2017 sind insgesamt 1'504 Personen aus dem Ausland neu zugezogen (siehe Annex A2). Das häufigste Herkunftsland von Personen aus dem Ausland während dieser Zeitperiode war Deutschland (358 Personen), gefolgt von gefolgt von Italien (203 Personen). Mit deutlich weniger Neuzuziehenden folgen Mazedonien, Österreich und Frankreich.

Jedoch nur ein Bruchteil der NeuzuzügerInnen aus dem Ausland, folgt der Einladung zum Erstgespräch. Von den rund 1'500 NeuzuzügerInnen im Zeitraum Januar 2016 bis Mai 2017 sind nur gerade 59 Personen der Einladung gefolgt und haben an einem Erstinformationsgespräch teilgenommen. Dies entspricht einer Teilnahmequote von 4%. Die untenstehende Abbildung 5 zeigt, aus welchen Herkunftsländern die Teilnehmenden stammen.

Italien ist mit neun Personen das häufigste Herkunftsland der Teilnehmenden am Erstinformationsgespräch, gefolgt von Portugal, Polen und Kosovo mit je 4 Teilnehmenden. Frauen haben häufiger am Erstinformationsgespräch teilgenommen als Männer (70% Frauen vs. 30% Männer). In Bezug auf das Bildungsniveau der Teilnehmenden lässt sich keine klare Tendenz erkennen. Es haben sowohl Personen mit einem hohen als auch mit einem tiefen Bildungsniveau an den Gesprächen teilgenommen haben.

Abbildung 5: Teilnehmende Erstgespräch, nach Nationalität



n=59, Erläuterung: *eine Person pro Land

Grafik INFRAS. Quelle: Daten Einwohnerkontrolle Winterthur

Gemäss Auskunft der Ifö hat sich die Teilnahme an den Gesprächen im zweiten Halbjahr 2017 merklich verbessert. So haben allein im Monat November 2017 14 Erstinformationsgespräche stattgefunden. Ein Grund dafür könnte sein, dass die Ifö von der Einwohnerkontrolle eine neue – vermutlich aktuellere – Adressliste erhält. Ein weiterer möglicher Grund ist, dass am Schalter aktiver auf die Erstinformation hingewiesen werden.

4.5. Ergebnisse der Interviews mit Schlüsselpersonen

Im folgenden Abschnitt sind die Ergebnisse aus den Interviews mit den vier Schlüsselpersonen zu den Themen Zielgruppenansprache und -erreicherung dargestellt.

Bekanntheit des Angebots

Das Angebot der Erstinformation ist bei den befragten Migrantengruppen nicht ausreichend bekannt. So geben zwei der vier Schlüsselpersonen an, dass sie das Angebot der Erstinformation nicht kennen und daher auch keine Personen kennen, die bereits an einem Gespräch teilgenommen haben. Als Möglichkeit, um die Bekanntheit des Angebots zu erhöhen, verweisen die befragten Schlüsselpersonen auf die MigrantInnenvereine. Diese könnten ihre Mitglieder auf das Angebot der Erstinformation aufmerksam machen und Sinn und Zweck erläutern.

Gründe, weshalb Angebot nicht genutzt wird

Die Schlüsselpersonen bestätigen, dass der Informationsbedarf der Migrantinnen sehr gross sei (z.B. Schulsystem, Krankenversicherung, Verträge, Sitten und Bräuche, öffentlicher Verkehr). Dennoch gibt es viele Personen, die nicht vom Angebot der Erstinformation Gebrauch machen. Als mögliche Gründe für das Fernbleiben werden von den befragten Schlüsselpersonen die folgenden Aspekte aufgeführt:

- Fehlende Zeit bei Erwerbstätigen,
- Misstrauen gegenüber den Behörden,
- Kultureller Hintergrund als Hürde (Sri Lanka):
 - Nehmen ungern Hilfe an,
 - Termine sind generell schwierig,
 - Tendenz etwas «auf später zu verschieben»,
 - Leute brauchen Zeit, um anzukommen.
- Schüchternheit/Zurückgezogenheit der Personen (Kurden),
- Sprachliche Barrieren,
- Wichtigkeit der Erstinformation wird von Neuankömmlingen (aus Krisengebieten) zu Beginn eventuell noch nicht erkannt (Eritrea).

Verbesserungsvorschläge

Die Schlüsselpersonen wurden im Rahmen der telefonischen Interviews nach Verbesserungsmöglichkeiten bei den Erstinformationsgesprächen gefragt. Untenstehend sind die genannten Verbesserungsvorschläge aufgeführt:

- **Bekanntheit erhöhen:** Die Schlüsselpersonen sind der Ansicht, dass es wichtig sei, die Bekanntheit des Angebots zu erhöhen. Im Idealfall hätten die Personen beim Eintreffen des

Einladungsbriefes bereits schon einmal vom Erstinformationsgespräch gehört und wüssten, was sie erwarten würde. Die MigrantInnenvereine könnten auf das Angebot der Erstinformation aufmerksam machen und damit die Bekanntheit erhöhen.

- **Zielgruppenansprache:** Die Einladung via Brief wird von den befragten Schlüsselpersonen als geeignetes Einladungsverfahren eingeschätzt. Es sei jedoch wichtig, dass noch über weitere Kanäle zum Gespräch eingeladen werde. So sind die Schlüsselpersonen der Ansicht, dass es wichtig sei, mehrfach an das Erstinformationsgespräch zu erinnern. Bei nur einer einmaligen brieflichen Einladung sei die Gefahr gross, dass das Schreiben vergessen werde oder nicht die nötige Aufmerksamkeit erhalte. Weiter könnten auch Veranstaltungen oder Schlüsselpersonen das Angebot erklären und damit die Eintrittsschwelle senken.
- **Informationsfülle anpassen:** Je nach MigrantInnen-Gruppe wäre gemäss den Schlüsselpersonen eine schrittweise Information über die Schweiz sinnvoll. Insbesondere bei Personen aus Ländern mit völlig anderen politischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen könnten nicht alle relevanten Informationen auf einmal abgegeben werden, weil der Umfang und die Komplexität (z.B. Krankenversicherung) zu gross seien.

5. Folgerungen und Verbesserungsmassnahmen

Form und Themenpalette der Erstinformation deckt Bedarf gut ab...

Aus den Angaben der interviewten Schlüsselpersonen sowie aufgrund der Hinweise in der Literatur entsprechen Form und auch Inhalte der Erstinformationsgespräche in Winterthur den Bedürfnissen von neuzugezogenen MigrantInnen gemäss unserer Einschätzung relativ gut. Die in den Gesprächen vermittelten Informationen decken die für die Integration wichtigsten Themen ab und vermitteln grundlegendes Basiswissen zum Alltag in der Schweiz. Besonders positiv ist unserer Ansicht nach, dass die Gespräche in zahlreichen Sprachen angeboten werden und die Möglichkeit zum Beizug von interkulturellen Dolmetschenden und Vermittelnden (ikDV) besteht.

...aber das Angebot ist zu wenig bekannt und erreicht die Zielgruppe ungenügend

Das Angebot und der Zweck der Erstinformation sind jedoch nicht allen MigrantInnen-Gruppen ausreichend bekannt und nur ein kleiner Teil der angeschriebenen NeuzuzügerInnen folgt der schriftlichen Einladung der Ifö. Optimierungsbedarf besteht aus Sicht der Evaluation deshalb hauptsächlich bei der Erreichung der Zielgruppe. Es braucht unserer Ansicht nach verschiedene Massnahmen, um den Zugang zur Zielgruppe zu verbessern und um das Einladungsverfahren wirksamer zu gestalten. Doch auch bei der Informationsvermittlung sehen wir noch Verbesserungspotenzial, insbesondere in Hinblick auf die Gruppe der Personen mit einem sehr hohen Informationsbedarf und in Bezug auf den Webauftritt. Zusammen mit der Ifö wurde ein Massnahmenkatalog zur Optimierung der Erstinformation erarbeitet. Folgende Abbildung zeigt die Massnahmen im Überblick:

Abbildung 6: Übersicht Verbesserungsmaßnahmen

| Zugang zu Zielgruppe | Einladungsverfahren | Informationsvermittlung |
|--|---|--|
| 1. Schlüsselpersonen vermehrt einbinden | 4. Einwohnerkontrolle stärker einbinden | 7. Zweistufige Erstinformation bei Bedarf |
| 2. Direkter Zugang der Ifö zur Migrationsbevölkerung | 5. Kontaktaufnahme monitoren und bei Bedarf nachhaken | 8. Informationen auf der Website adressatengerecht und umfassend |
| 3. Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Stellen | 6. Angenommene Flüchtlinge ebenfalls zu Erstgespräch einladen | |

Grafik INFRAS.

Zugang zur Zielgruppe verbessern

1. Schlüsselpersonen vermehrt einbinden

Migrationsvereine und im Speziellen Schlüsselpersonen aus den einzelnen Sprach- und Kulturkreisen könnten vermehrt einbezogen werden, um die Neuzugezogenen über Sinn und Zweck der Erstinformation zu informieren und den Zugang zu erleichtern. Dazu ist es jedoch nötig, dass die Vereine und Schlüsselpersonen gut über die Begrüßungsgespräche Bescheid wissen. Die Ifö könnte ihr Angebot z.B. an Vereinsanlässen präsentieren oder im persönlichen Kontakt mit Schlüsselpersonen aus den verschiedenen Herkunftsländern erläutern. Auch die sozialen Medien (Facebook, Twitter, etc.) eignen sich gut, um die Vereine und ihre Mitglieder über das Angebot der Erstinformation zu informieren – auch in verschiedenen Sprachen.

2. Direkter Zugang der Ifö zur Migrationsbevölkerung

Wichtig ist, dass die Mitarbeitenden der Ifö an Anlässen wie z.B. Neuzuzüger Apéro, interkulturellen Festen und Veranstaltungen persönlich präsent sind und über das Angebot der Fachstelle informieren. Die Fachstelle verfügt über Mitarbeitende aus sehr vielen verschiedenen Sprach- und Kulturkreisen, was den direkten Zugang zur Migrationsbevölkerung erleichtert. Wir

empfehlen daher, den direkten Kontakt der Mitarbeitenden der Ifö zur Migrationsbevölkerung gezielt zu intensivieren.

3. Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Stellen

Auch andere Fachstellen und Regelstrukturen wie die sozialen Dienste, die Einwohnerkontrolle, die Schulen, das RAV, das Steueramt etc., die häufig mit AusländerInnen in Kontakt sind, können als MultiplikatorInnen für die Erstinformation fungieren. Indem die Ifö gut mit diesen Stellen vernetzt ist, einen regelmässigen Austausch pflegt und die verschiedenen Stellen regelmässig über das Erstinformationsangebot informiert, kann sie den Bekanntheitsgrad der Erstinformation verbessern. Wenn Neuzuziehende von verschiedenen Seiten auf das Angebot der Erstinformation aufmerksam gemacht werden, erhöht dies die Wahrscheinlichkeit, dass diese das Angebot auch in Anspruch nehmen.

Einladungsverfahren

4. Einwohnerkontrolle stärker einbinden

Die Einwohnerkontrolle spielt eine zentrale Rolle bei der Information über das Erstbegrüßungsgespräch. Wenn die Neuzuziehenden bereits am Schalter der Einwohnerkontrolle gut über das Gespräch informiert werden, erzielt die später folgende schriftliche Einladung eine höhere Wirkung (Wiedererkennungseffekt). Allenfalls könnten die Mitarbeitenden der Einwohnerkontrolle auch direkt fragen, ob die Personen einen Termin bei der Ifö wünschen und diesen sogleich vereinbaren. Sehr bewährt haben sich bereits die neuen Adresslisten, welche die Ifö von der Einwohnerkontrolle erhält.

5. Kontaktaufnahme monitoren und bei Bedarf Neuzugezogene nochmals anschreiben

Die Liste der Einwohnerkontrolle erlaubt ein gezieltes Monitoring darüber, welche Personen auf die Einladung der Ifö reagiert haben und welche nicht. Je nach Herkunftsland oder Einreisegrund kann das Erstinformationsgespräch kurz nach der Ankunft in Winterthur auch eine Überforderung sein. Personen aus fernen Ländern oder Krisengebieten brauchen teilweise etwas mehr Zeit bis sie angekommen sind und sich an die grundlegenden Gegebenheiten in der Schweiz (z.B. Klima) gewöhnt haben. Da bei diesen Personengruppen die Gefahr gross ist, dass sie nicht auf das Einladungsschreiben reagieren, ist es wichtig und sinnvoll diese zu einem späteren Zeitpunkt erneut via Einladungsschreiben zu kontaktieren und zur Teilnahme am Erstinformationsgespräch zu motivieren.

Wir empfehlen weiter, dass die Ifö gezielt erhebt, über welche Kanäle die Neuzuziehenden, welche sich bei ihnen anmelden, über das Gespräch erfahren haben. So sollte beim jedem Ge-

spräch erhoben werden, ob die Teilnehmenden aufgrund der Information durch die Einwohnerkontrolle, aufgrund der schriftlichen Einladung, der Information auf der Webseite oder auf Empfehlung einer anderen Stelle oder von Bekannten einen Gesprächstermin vereinbart haben.

6. Aufgenommene Flüchtlinge ebenfalls zu Erstgespräch einladen

Es zeigte sich in den Interviews und in den Gesprächen mit Mitarbeitenden der Ifö, dass der Informationsbedarf von anerkannten Flüchtlingen hoch ist, auch wenn diese schon länger in der Schweiz leben. Viele Fragen ergeben sich auch erst, wenn die Flüchtlinge definitiv wissen, dass sie in der Schweiz bleiben können. Wir empfehlen deshalb, diese Personen ebenfalls zu begrüßen und zum Gespräch einzuladen. Allenfalls müssten die Inhalte auf die spezifischen Bedürfnisse dieser Gruppe angepasst werden.

Informationsvermittlung

7. Zweistufige Erstinformation bei Bedarf

Gemäss den Interviews macht es je nach Person Sinn, die Informationen zum Leben in der Schweiz schrittweise abzugeben. Personen, für die das Schweizer System sehr fremd ist oder die sehr viele Informationen benötigen, können durch die Fülle der Themen beim Erstinformationsgespräch überfordert sein. In solchen Fällen macht es deshalb Sinn, den Ablauf des Gesprächs anzupassen und mit den Personen allenfalls einen weiteren Termin zu vereinbaren.

8. Information auf Website adressatengerecht und umfassend

Das Internet ist ein zentraler Informationskanal für NeuzuzügerInnen. Nebst der brieflichen Einladung könnte daher der Webauftritt noch stärker dafür genutzt werden, um Personen zur Teilnahme an einem Erstgespräch zu motivieren. Auch eine direkte Online-Anmeldung zum Gespräch auf der Webseite der Ifö wäre denkbar. Auf der Website der Ifö wird bislang nicht explizit auf das Angebot der Erstinformation aufmerksam gemacht. Dieses «versteckt» sich derzeit hintern allgemeinen Informationen zum Angebot der «Information und Beratung von Migrantinnen und Migranten». Ganz allgemein könnte die Webseite der Ifö noch besser dafür genutzt werden, um Informationen für MigrantInnen in verschiedenen Sprachen aufzubereiten und zugänglich zu machen (z.B. Übersicht und Anmeldung zu Deutschkursen in der Stadt Winterthur).

Priorisierung (Bewertung aus Sicht der Workshop-Teilnehmenden)

Am Workshop mit den Ifö-Mitarbeitenden wurden die Massnahmen wie folgt priorisiert:

- Hohe Priorität:
 - Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Stellen (Massnahme 3)

- Direkter Zugang der Ifö zur Migrationsbevölkerung (Massnahme 2)
- Information auf Website adressatengerecht und umfassend (Massnahme 8)
- Mittlere Priorität:
 - Schlüsselpersonen vermehrt einbinden (Massnahme 1)
 - Aufgenommene Flüchtlinge ebenfalls zu Erstgespräch einladen (Massnahme 6)
- Tiefe Priorität:
 - Einwohnerkontrolle stärker einbinden (Massnahme 4)
 - Kontaktaufnahme monitoren und bei Bedarf Neuzugezogene nochmals anschreiben (Massnahme 5)
 - Zweistufige Erstinformation bei Bedarf (Massnahme 7)

Anhang

A1. Einladungsbrief Erstinformationsgespräch

Herzlich Willkommen in der Stadt Winterthur - Einladung zum Erstgespräch

«Briefanrede»

Wir heissen Sie herzlich Willkommen in der Stadt Winterthur!

Das Einwohneramt hat uns mitgeteilt, dass Sie neu nach Winterthur gezogen sind. Gerne möchten wir die Gelegenheit nutzen, Ihnen unsere Stadt vorzustellen und die Schweiz näher zu bringen.

Gerne bieten wir Ihnen ein Erstgespräch an, welches in einem Rahmen von ca. 30 Minuten stattfindet.

Bitte rufen Sie bei Fragen unser Sekretariat an oder vereinbaren Sie einen Termin unter 052 267 36 91 oder integration@win.ch.

Wir bieten folgende Sprachen an:

Albanisch, Arabisch, Amharisch, Bosnisch, Deutsch, Englisch, Farsi/Persisch, Kroatisch, Macedonisch, Portugiesisch, Serbisch, Sorani (Kurdisch), Tamilisch, Tigrinya und Türkisch. Im Falle, dass Sie eine andere Sprache sprechen, dürfen Sie gerne jemanden als Übersetzer an den Termin mitbringen.

Wir freuen uns, Sie bald bei uns begrüßen zu dürfen.

Freundliche Grüsse

Ines Schubnell
Sekretariat

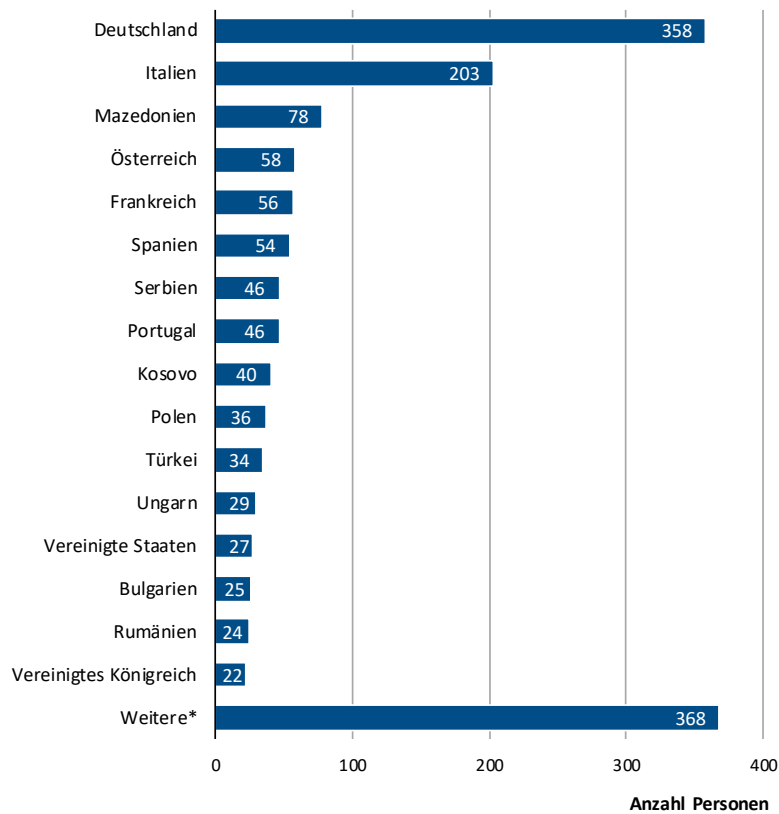
Beilage:

Flyer Einzelberatung

Flyer Deutschkursberatung

A2. Statistik Neuzuziehende Stadt Winterthur

Abbildung 7: Anzahl ZuzügerInnen aus dem Ausland (Januar 2016 bis Mai 2017), nach Nationalität



n=1'504, Erläuterung: *weniger als 20 Personen pro Land

Grafik INFRAS. Quelle: Daten Einwohnerkontrolle Winterthur.

A3. Gesprächsleitfaden Schlüsselpersonen

Einleitung

Die Erstinformationsgespräche sind ein Angebot der Fachstelle Integrationsförderung (Ifö) mit dem Ziel, alle NeuzuzügerInnen aus dem Ausland zu begrüßen und mit den wichtigsten Informationen zu versorgen. Die kostenlosen Gespräche sind freiwillig und werden in der Sprache der NeuzuzügerInnen oder einer Zweitsprache, die diese gut beherrschen, durchgeführt. Weiter wird im Rahmen der Erstinformation eine Deutschkursberatung angeboten sowie auf weitere Angebote (z.B. Deutsch-Integrationskurse, Einzelberatung, Alphabetisierungskurse) aufmerksam gemacht.

Das Forschungs- und Beratungsbüro INFRAS wurde von der Fachstelle Integrationsförderung beauftragt, eine Evaluation der Erstinformation in Winterthur durchzuführen. Ein Ziel der Evaluation ist es, die Gründe für die tiefe Teilnahme an den Gesprächen zu eruieren und Verbesserungsmöglichkeiten vorzuschlagen

Angaben zur Ihrer Person:

- Was ist Ihr beruflicher Hintergrund?
- Wie lange leben Sie bereits in der Schweiz respektive in Winterthur?
- In welcher Form beschäftigen Sie sich mit dem Thema Integration?
- In welcher Form engagieren Sie sich für die Integration der eritreischen Bevölkerung?

Wahrnehmung des Angebots «Erstinformation» der Fachstelle Integrationsförderung

- Ist Ihnen das Angebot der Erstinformation für NeuzuzügerInnen aus dem Ausland der Fachstelle Integrationsförderung Winterthur bekannt?
 - Falls ja: Was verstehen Sie darunter?
 - *Falls nein bzw. falsche Vorstellung: Erläuterung durch InterviewerIn und erneute Nachfrage, ob wirklich nicht bekannt.*
- Kennen Sie Personen, die an einem Gespräch zur Erstinformation in der Fachstelle Integrationsförderung teilgenommen haben?
 - Falls ja: Haben Sie Rückmeldungen betreffend der Erstinformation erhalten? Wurde diese als sinnvoll und hilfreich erachtet? Was fehlt/ist überflüssig?
- Denken Sie, dass das Angebot der Erstinformation bei der eritreischen Bevölkerung ausreichend bekannt ist?
- Wie könnte man die Bekanntheit des Angebots allenfalls noch erhöhen?

Teilnahme an Erstinformationsgesprächen

- Was sind Ihrer Ansicht nach die Gründe, weshalb jemand an einem Erstgespräch teilnimmt resp. eben nicht teilnimmt?
- Aktuell werden die Personen via Brief angeschrieben und eingeladen, einen Termin für ein Erstinformationsgespräch auf der Fachstelle Integrationsförderung zu vereinbaren. Erachten Sie dieses Vorgehen als sinnvoll? Haben Sie Anpassungsvorschläge?
- Haben Sie Ideen, was man noch unternehmen könnte, damit mehr Personen an den Erstinformationsgesprächen teilnehmen?
 - *Interviewer «zum Nachhaken»: Könnten die Migrantenvereine aktiver einbezogen werden?*

Nutzen und Optimierungsmöglichkeiten

- Welche Themen sollten Ihrer Ansicht nach im Rahmen der Erstinformationsgespräche besprochen werden?
- Worin sehen Sie den Nutzen der Erstinformationsgespräche? Denken Sie, dass die Erstinformationsgespräche wichtig sind für die Integration in Winterthur?
- Entsprechen die Erstinformationsgespräche einem Bedürfnis der eritreischen Bevölkerung? Falls ja, inwiefern? Falls nein, weshalb nicht?
 - *Interviewer Info/Frage «zum Nachhaken»: Bei eritreischer Bevölkerung kommen viele via Asylverfahren in die Schweiz und werden daher nicht zum Erstinformationsgespräch eingeladen. Hätten diese Personen ebenfalls einen Bedarf nach einem Erstinformationsgespräch?*
- Was könnte Ihrer Ansicht nach noch verbessert werden bei den Erstinformationsgesprächen?

Literatur

Bischof M. und Meier C. 2011: Der Informationsbedarf der in die Stadt Zürich ziehenden Ausländerinnen und Ausländer. Eine Analyse mit Fakten und Einschätzungen unter Berücksichtigung verschiedener „Sprachgruppen“ und derjenigen Ausländerinnen und Ausländer mit einer mittel- bis längerfristigen Aufenthaltsbewilligung (> 4 Monate). Stadt Zürich, Stadtentwicklung, Integrationsförderung, Juni 2011, Zürich.

Bonfadelli H. und Signer S. 2008: Internet, Mediennutzung und Informationsbedürfnisse von Migrantinnen und Migranten, Zürich.

Büro BASS; Jürg Guggisberg, Melania Rudin, Severin Bischof, Heidi Stutz (2016): Evaluation der Integrationsförderung durch persönliche Erstinformation im Kanton Zürich. Schlussbericht. Im Auftrag der Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich, Bern, 30. Juni 2016.

Büro BASS und rc consulta, Jürg Guggisberg, Theres Egger, Désirée Stocker und Ruth Calderón-Grossenbacher (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche Kanton Luzern. Schlussbericht. Bern, 30. August 2011

Ecos 2011: Potenziale und Herausforderungen der Expats-Integration in der Region Basel, Schlussbericht, 15. April 2011, Basel.

INFRAS 2015: Die Integration der EritreerInnen im Kanton Zürich: Herausforderung und Lösungsansätze, Zürich.

INFRAS 2014: Migration im Kanton Zürich. Entwicklungen 2003 bis 2013. Im Auftrag der Fachstelle für Integrationsfragen Kanton Zürich.

INFRAS 2013: Evaluation Pilotprojekte EKIM. Schlussbericht, Zürich.

Jurt L. 2014: Alter und Migration. Zur Situation der älteren Migrationsbevölkerung im Kanton Zug. FHNW, Olten.

Tripartite Agglomerationskonferenz von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden TAK

2008a: Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG. Bericht der Tripartiten Technischen Arbeitsgruppe (TTA) vom 22. Mai 2008, Empfehlungen der TAK vom 30. Juni 2008 (TAK-Bericht zum Informationsauftrag)

Tripartite Agglomerationskonferenz von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden TAK

2008b: Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG: Übersicht über die Informationsbedürfnisse: Arbeitsdokument der Tripartiten Technischen Arbeitsgruppe (TTA) der TAK vom 22. Mai 2008