



# Information und Begrüssung für aus dem Ausland zugezogene Personen

## Rahmenkonzept individuelle Begrüssungsgespräche und offene Sprechstunden

Aktualisierte Version: 1. April 2017

Das vorliegende Konzept « Information und Begrüssung » zeigt ein Modell auf, wie die Erstinformation von zugewanderten Personen in den Gemeinden umgesetzt werden kann. Das Kantonale Integrationsprogramm (KIP) knüpft mit diesem Projekt an die Vorgaben des Bundes an, die Erstinformation einen wichtigen Stellenwert beimessen.

Das Projekt sieht vor, dass aus dem Ausland zugezogene Personen, die neu in den Kanton St.Gallen einreisen, individuell in der Gemeinde informiert und begrüsst werden. Optional kann für alle Personen der Gemeinde mit einer offenen Sprechstunde ein niederschwelliger Zugang zur Verwaltung angeboten werden. Neben den individuellen Begrüssungsgesprächen und den offenen Sprechstunden können weitere Ansätze der Erstinformation vom Kanton St.Gallen gefördert werden. Diese sind unter Abschnitt 1.3. beschrieben.

Das Konzept spezifiziert das Angebot der individuellen Begrüssungsgespräche und offenen Sprechstunden, den Auftrag sowie Relevanz und Nutzen. Es definiert die Rahmenbedingungen für die Entwicklung eines Umsetzungskonzepts in den Gemeinden, das auf die spezifischen Gegebenheiten der Gemeinde angepasst ist. In einer Leistungsvereinbarung zwischen dem Kanton St.Gallen und den Pilotgemeinden wird der Leistungsumfang festgehalten.

# 1 Angebot

Neueinreisende Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft werden zu einem individuellen Begrüssungs- und Informationsgespräch eingeladen. Auch Schweizerinnen und Schweizer, die erstmalig in der Schweiz Wohnsitz nehmen oder lange Zeit nicht in der Schweiz gelebt haben, können eingeladen werden.

Das soziale Leben von neuzugezogenen Personen spielt sich in den Gemeinden und in der Region ab. Menschen ziehen in erster Linie in eine Gemeinde und bewegen sich im Alltag in einer Region. Der Kanton als mittlere Staatsebene ist im Lebensalltag nur von sekundärer Bedeutung. Daher ist es am wirkungsvollsten, wenn die erste Information und Begrüssung von neuzugezogenen Personen in den Gemeinden stattfindet.

## 1.1 Informations- und Begrüssungsgespräche mit aus dem Ausland zugezogenen Personen

Die Gesprächsteilnehmenden werden über ihre Rechte und Pflichten informiert und erhalten wichtige alltagspraktische Informationen, um sich in ihrer neuen Umgebung zurechtzufinden und zu integrieren. Die Informations- und Begrüssungsgespräche sollen die neuzugezogenen Personen an ihrem neuen Wohnort willkommen heissen.

Um die spezifische Situation der Gesprächsteilnehmenden zu berücksichtigen, erkundigt sich die Gesprächsleitung zu Beginn der Beratung über die individuellen Bedürfnisse, Umstände und Vorkenntnisse der Teilnehmenden und richtet die Beratung danach aus. Die Gesprächsleitung beantwortet Fragen oder verweist an zuständige Stellen und entsprechende Webseiten. Im Bedarfsfall macht die Gesprächsleitung kleine Abklärungen für die neu zugezogenen Personen, deren Bearbeitung nicht mehr als 15 Minuten Aufwand für das Personal nach sich ziehen. Für weitergehende Abklärungen werden die Neuzuziehenden an die bestehenden Beratungs- und Dienstleistungsstellen verwiesen.

Damit alle neuzugezogenen Personen dieses Angebot kennen, werden sie direkt im Einwohneramt darauf aufmerksam gemacht. Es werden Ziele und Nutzen der Erstgespräche erklärt. Um eine möglichst breite Teilnahme am Angebot zu garantieren, werden Gesprächszeiten und Sprachen nach Bedarf mit Hilfe interkultureller Übersetzung an die Bedürfnisse der Zielgruppe angepasst.

## 1.2 Offene Sprechstunden

Das Angebot der Informations- und Begrüssungsgespräche kann bei Bedarf durch eine offene Sprechstunde ergänzt werden. Offene Sprechstunden können auch regional angeboten werden. Die offenen Sprechstunden können persönlich vor Ort oder telefonisch umgesetzt werden. Auch bei der offenen Sprechstunde werden konkrete alltagspraktische Informationen vermittelt. Es findet hingegen weder eine eigentliche Sozial- noch

Rechtsberatung statt. Es werden also keine Funktionen übernommen, die von der öffentlichen Hand angeboten oder finanziert werden. Teilnehmende werden jedoch an die zuständigen Stellen weiterverwiesen (Drehscheiben-Funktion).

Die offenen Sprechstunden sind offen für alle Einwohnerinnen und Einwohner.

### 1.3 Weitere Ansätze der Erstinformation

Der Kanton St.Gallen erachtet neben den Begrüssungsgesprächen und offenen Sprechstunden weitere Erstinformationsprojekte als förderungswürdig. Dazu gehören individuelle sowie kollektive Formen der Erstinformation, die sich speziell an Neuzuziehende aus dem Ausland richten und einen inhaltlichen Schwerpunkt auf die Integration in die Gemeinde legen.

Nehmen Sie Kontakt mit Ihrer Regionalen Fachstelle Integration<sup>1</sup> oder dem Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung<sup>2</sup> auf, um Ihre Unterstützungsanfrage zu besprechen.

Die weiterführende Beschreibung im vorliegenden Konzept bezieht sich auf Begrüssungsgespräche und offene Sprechstunden.

## 2 Auftrag und Nachfrage

### 2.1 Gesetzliche Grundlagen und Auftrag

In der schweizerischen Ausländer- und Integrationspolitik wird der Information ein hoher Stellenwert eingeräumt. In Art. 56 des Bundesgesetzes über die Ausländerinnen und Ausländer (SR 142.20; AuG) ist ein expliziter Informationsauftrag verankert. Bund, Kantone und Gemeinden sind verpflichtet, Ausländerinnen und Ausländer angemessen über die Lebens- und Arbeitsbedingungen in der Schweiz, insbesondere über ihre Rechte und Pflichten, zu informieren und auf bestehende Angebote zur Integrationsförderung hinzuweisen.

Der Bericht des Bundesrates vom 5. März 2010 zur Weiterentwicklung der Integrationspolitik propagiert als Massnahme die Verbesserung der Erstinformation. In der Überzeugung, dass der Integrationsprozess spätestens unmittelbar nach der Einreise einsetzen muss, schlägt der Bundesrat eine flächendeckende und systematische Erstinformation vor für sämtliche Neuzuwanderinnen und Neuzuwanderer mit der Perspektive auf einen längerfristigen, rechtmässigen Aufenthalt – unabhängig von Herkunftsland und Einwanderungsgrund. Alle Personen, die neu in die Schweiz einreisen, sollen zu einem Informations- und Begrüssungsgespräch eingeladen werden.

---

1 [www.integration.sg.ch](http://www.integration.sg.ch) → Regionale Fachstellen Integration

2 [www.integration.sg.ch](http://www.integration.sg.ch)

Die Kantone wurden aufgefordert entsprechende Konzepte zu entwickeln. Im Kanton St.Gallen wurde daraufhin das kantonale Integrationsprogramm (KIP) erarbeitet, das sich inhaltlich auf den Bericht der Regierung zur «Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Kantons St.Gallen» vom 4. Januar 2011 (40.11.01) stützt. Die Massnahmen Ziff. 1.1. und 1.6. des KIP 2014–2017 umfassen die Einführung der Erstgespräche und offenen Sprechstunden im Kanton.

## 2.2 Nachfrage

Im Jahr 2015 sind 7'059 Personen mit folgenden Ausweisen in den Kanton eingewandert: Niedergelassene (Ausweis C), Aufenthaltler (Ausweis B), Kurzaufenthalter mit kumulierter Aufenthaltsdauer über 12 Monate (Ausweis L weniger als 12 Monate).

5'472 Personen sind mit einem Ausweis L weniger als 12 Monate in den Kanton St.Gallen gekommen, 364 Personen erhielten die Bewilligung F, 369 Personen den Ausweis N. Insgesamt sind 13'263 Personen im Kanton eingewandert.

Die Zahl der zu führenden Gespräche hängt davon ab, wie die einzelnen Gemeinden ihre Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger auf das Angebot aufmerksam machen und ob die neu zugezogenen Personen einen persönlichen Gewinn in der Teilnahme an einem Gespräch sehen und somit das Angebot wahrnehmen. Aufgrund der Pilot-Erfahrungen darf von einer 40- bis 50-prozentigen Nutzung des Angebots der Begrüssungs- und Informationsgespräche ausgegangen werden, was auch Projekte ausserhalb des Kantons bestätigen. Die Aufenthaltsperspektive ist ein zentraler Grund für oder gegen die Teilnahme.

Die Pilot-Erfahrungen haben gezeigt, dass die Informations- und Begrüssungsgespräche sowie die offenen Sprechstunden von Personen aller Altersstufen und mit verschiedenen sozialen Hintergründen besucht werden. Die Informations- und Begrüssungsgespräche wurden mehrheitlich von Personen genutzt, die weniger als ein halbes Jahr in der Schweiz sind, ein Grossteil sogar weniger als einen Monat.

Die offene Sprechstunde wird hauptsächlich von Personen genutzt, die schon länger als ein Jahr in der Schweiz leben. Knapp 30 Prozent der Gesprächsteilnehmenden besitzen die deutsche Staatsbürgerschaft, die restlichen kommen aus diversen, meist europäischen Staaten. Die häufigsten und damit wichtigsten Themen für die Teilnehmenden waren bislang Aus- und Weiterbildung sowie Sprache und Kommunikation. Auch Arbeit, Wohnen und Miete, Familie sowie die Abfallentsorgung sind wichtige Themenfelder. Regelmässig wurde auch das Thema soziale Integration vorgebracht. Mehr als 40 Prozent der Informations- und Begrüssungsgespräche und mehr als 90 Prozent der offenen Sprechstunden fanden in deutscher Sprache statt. Englisch, Italienisch, Spanisch, Portugiesisch und Albanisch folgen mit grossem Abstand. Ein Drittel bis die Hälfte der Gespräche fand mit interkulturellen Dolmetschenden statt, die durch Verdi<sup>3</sup> bereitgestellt werden.

---

<sup>3</sup> Siehe [www.verdi-ost.ch](http://www.verdi-ost.ch).

### **3 Relevanz und Nutzen**

Aus dem Ausland Neuzugezogene haben besondere Informationsbedürfnisse, da sie mit den hiesigen Abläufen und Besonderheiten noch wenig vertraut sind. Ein persönliches Informationsgespräch kurz nach der Einreise bietet:

- die Möglichkeit, wichtige Fragen zu klären und neuzugezogene Personen über ihre Rechte und Pflichten zu orientieren. So sind neuzugezogene Personen von Beginn weg über die zentralen Punkte des Gemeindelebens informiert. Sie wissen, an welche Stelle sie sich wenden können, wenn sie weitere Fragen und Anliegen haben.
- Informations- und Begrüssungsgespräche liegen auch im Interesse der einheimischen Bevölkerung sowie der Gemeindeverwaltung. Gute Kenntnisse über die Aufnahme-gesellschaft fördert die Integration und begünstigt ein funktionierendes Zusammenleben. Zudem besteht ein gesellschaftspolitisches Interesse an einer Informationsstrategie, die einen chancengerechten Zugang zu Informationen für alle Einwohnerinnen und Einwohner zum Ziel hat. Durch Informations- und Begrüssungsgespräche findet ein erster Austausch mit der Behörde statt und die Gemeindeverwaltung wird positiv wahrgenommen. Künftige Kontakte gestalten sich dadurch einfacher und reibungsloser.
- Durch den direkten Austausch erhält die Gemeindeverwaltung Einblicke in die aktuellen und sich verändernden Bedürfnisse der zugewanderten Personen und wird für die Anliegen der Integrationsarbeit sensibilisiert. Die Zusammenarbeit mit den politischen Behörden und verschiedenen Amtsstellen, insbesondere dem Einwohneramt fördert die Vernetzung innerhalb der Gemeinde und Region, sowohl unter den verschiedenen Verwaltungsbereichen als auch mit Fachstellen und Akteuren der Integrationsarbeit.

### **4 Leistungen von Kanton und Gemeinden**

Das Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung im Departement des Innern ist verantwortlich für die Umsetzung des Projekts «Information und Begrüssung» auf gesamtkantonalen Ebene.

Der Kanton St.Gallen vertreten durch das Departement des Innern schliesst mit den Trägerschaften Leistungsvereinbarungen ab, die den Leistungsumfang und die finanzielle Beteiligung des Kantons festhalten. Als Trägerorganisationen kommen Gemeinden, regional öffentliche Körperschaften oder Zweckvereine infrage.

Die Einwohnerämter der Gemeinden sind zentrale Akteure für den Erfolg des Projekts und werden von Anfang an stark eingebunden.

## 4.1 Leistungen Kanton

Der Kanton erbringt folgende Leistungen:

- Finanzielle Unterstützung: in einer ein- bis dreijährigen Pilotphase trägt der Kanton folgende Kostenarten:
  - Anteil an Personalkosten zur Durchführung (Personalkosten der Gesprächsleitung)
  - Anteil an Entwicklungs- und Vorbereitungsaufwände der lokalen Projektleitung
  - Anteil an Durchführungsaufwände der lokalen Projektleitung
  - Anteil an Aufwänden für die interkulturelle Übersetzung
- Degressive kantonale Finanzierung von rund 70 Prozent des Gesamtbudgets im 1. Projektjahr, 50 Prozent des Gesamtbudgets im 2. Projektjahr und rund 30 Prozent des Gesamtbudgets im 3. Projektjahr (Beispielbudget verfügbar)
- Begleitung des Pilotbetriebs (Organisationsentwicklung der Schnittstellen und Prozesse, Qualitätssicherung, Evaluation, Nachhaltigkeit) durch die regionalen Fachstellen Integration (RFI)
- Bereitstellen eines Schulungsangebots für neue Projektgemeinden
- Bereitstellen eines Coaching-Angebots für die Gesprächsleitung
- Informationsaustausch zwischen weiteren Pilotprojekten im Kanton (einschliesslich Nutzung der im Rahmen anderer Projekte entwickelter Hilfestellungen und Materialien)

Der Kanton stellt folgende Ressourcen zur Verfügung und macht folgende Vorgaben:

- kantonales Rahmenkonzept einschliesslich Begleitdokumente sowie Pilotkonzepte
- Gesprächsleitfaden für die Informations- und Begrüssungsgespräche: Leitfaden und Beispiele anderer Pilotprojekte. Hinweise für Projektleitung, Einwohnerämter und Gesprächsleitung
- Vorgabe eines einfachen Prozess- und Wirkungsmonitorings
- Kommunikationsunterlagen zum kantonalen Projekt

## 4.2 Leistungen der Gemeinden

Die Gemeinden erbringen folgende Leistungen:

- Trägerschaft
- lokale Projektleitung unter Einbindung des Einwohneramtes
- gemeindespezifisches Umsetzungskonzept als Basis für das Finanzierungsgesuch an den Kanton
- Infrastruktur: Das Büro bzw. Sprechstundenzimmer ist in einem Gemeindehaus oder bei einer anderen zentral gelegenen, repräsentativen öffentlichen Stelle unterzubringen.
- Materialaufwand
- Durchführung Monitoring und Berichterstattung (Führung einer Gesprächsstatistik, statistische Grundlagen des Einwohneramtes für Auswertung Teilnahme, Feedback Teilnehmende)
- Öffentlichkeitsarbeit (immer in Absprache mit dem Kanton)
- Jahresbericht und Abrechnung
- Schrittweise Überführung in den Regelbetrieb der Gemeinde

## **5 Profil der Gesprächsleitung**

Aus den Pilot-Erfahrungen hat sich gezeigt, dass das Profil für die Gesprächsleitenden anspruchsvoll ist. Da an den Informations- und Begrüssungsgesprächen sehr unterschiedliche Menschen teilnehmen (alle Altersgruppen, verschiedene soziale Hintergründe, verschiedene Nationalitäten, unterschiedliche familiäre und ökonomische Situationen, unterschiedlichste Einreisegründe, unterschiedliche Bildung usw.), werden an jedes Gespräch andere Anforderungen gestellt. Die Gesprächsleitenden müssen in der Lage sein, sich kurzfristig auf diese unterschiedlichen Menschen und Situationen einzulassen und jedes Gespräch in einem geordneten Rahmen und in einer bestimmten Zeit durchzuführen. Die Gesprächsführung fordert eine hohe soziale Kompetenz, ein klares Rollenverständnis, eine schnelle Auffassungsgabe, Erfahrung und nicht zuletzt Kenntnisse über lokale Gegebenheiten sowie verschiedene Lebensbereiche (vom Wohnen über die Sozialversicherungen bis zur Abfallentsorgung). Die Gesprächsleitenden müssen zudem in der Lage sein, Themen wie die kulturelle Vielfalt der Schweiz, Gewohnheiten und Tugenden (z.B. am Arbeitsplatz oder in der Nachbarschaft) angemessen zu vermitteln, ohne dabei normativ zu sein. Das KIG bietet für die Gesprächsleitenden ein Coaching-Angebot an.

## **6 Kommunikation**

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt in enger Zusammenarbeit und Absprache mit dem Kanton St.Gallen, insbesondere bei der Konzipierung derselben und bei Medienorientierungen. Textbausteine stellt der Kanton zur Verfügung.

## **7 Monitoring und Evaluation**

Siehe Monitoring- und Evaluationskonzept.