



## **Information und Begrüssung für aus dem Ausland zugezogene Personen**

**Ein kantonales Pilotprojekt für individuelle Informations- und  
Begrüssungsgespräche**

### **Bericht**

18. August 2014

## Das Projekt *Information und Begrüssung* in Kürze

**Was bezweckt das Projekt?** Es liegt im Interesse aller, dass das Zusammenleben in einer Gemeinde gut funktioniert. Dazu gehört, dass sich aus dem Ausland zugezogene Personen schnell in der Gesellschaft orientieren können und über Rechte und Pflichten informiert sind. Damit sie das können, werden sie durch die Gemeinde individuell informiert und begrüsst. Wichtige Informationen werden persönlich überbracht. Die Gemeinden wissen durch das Angebot besser über die Situation und Bedürfnisse ihrer Bewohnerinnen und Bewohner Bescheid.

**Was bietet das Projekt?** Das Projekt umfasst

- ✓ Informations- und Begrüssungsgespräche mit aus dem Ausland zugezogenen Personen
- ✓ offene Sprechstunden für Personen mit einem besonderen Informationsbedarf (optional).

Der Kanton finanziert dabei die Vorbereitungsarbeiten sowie rund 2/3 der Umsetzungskosten in der Pilotierungsphase.<sup>1</sup> Gemeinden profitieren von den bereits gemachten Erfahrungen sowie von gezielter Unterstützung durch den Kanton.

**Wo wird das Projekt umgesetzt?** Das Projekt wird aktuell in sieben Gemeinden in vier verschiedenen Regionen pilotiert. Weitere Projekte in anderen Regionen des Kantons sind in Planung.

**Welcher Nutzen entsteht für die Gemeinden?**

- ✓ Förderung des Zusammenlebens und des gesellschaftlichen Zusammenhalts
- ✓ Neuzugezogene Personen sind über ihre Rechte und Pflichten informiert und können sich besser integrieren.
- ✓ Positiv wahrgenommene, bürgernahe Verwaltung und dadurch reibungslosere Zusammenarbeit mit den Neuzuziehenden
- ✓ Standortmarketing und bessere Kenntnisse über wichtige Bevölkerungsgruppen
- ✓ Zusammenarbeit und Vernetzung innerhalb der Gemeinde und der Region
- ✓ Sensibilisierung der Verwaltung und Politik für die Anliegen der Integrationsarbeit statt.

**Welcher Nutzen entsteht für die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger?** Die Teilnehmenden erachten die Informationen als hilfreich und sind froh um die Unterstützung bei ihrer Integration. Ein wichtiger und auch stark nachgefragter Effekt ist die Sensibilisierung der Zugewanderten betreffend Schweizer Werte und Normen. Die Teilnehmenden an Informations- und Begrüssungsgesprächen finden überdies einfacher Zugang zur Verwaltung.

**Welche Informationen werden speziell nachgefragt?** Die Erfahrung zeigt, dass die Themen rund um die soziale Integration ganz wichtig sind, so etwa Wohnen und Miete oder Familienfragen. Auch Informationen zur Arbeit in der Schweiz sind sehr wichtig. Allerdings ist jedes Gespräch individuell und es ist gerade eine Stärke des Projekts, dass darauf reagiert werden kann.

---

<sup>1</sup> Ein Beispielbudget sowie detaillierte Finanzierungsbedingungen sind beim KIG erhältlich.

# 1. Ausgangslage

Das Projekt Information und Begrüssung für aus dem Ausland zugezogene Personen wurde im Februar 2012 innerhalb des Kompetenzzentrums Integration und Gleichstellung (KIG) konzeptuell definiert<sup>2</sup>. Das Projekt knüpft an die Vorgaben des Bundes an, der im neuen Schwerpunktprogramm Integration der Erstinformation einen wichtigen Stellenwert beimisst. Das Kantonale Integrationsprogramm (KIP) des Kantons St.Gallen<sup>3</sup> nimmt diesen Fokus auf Erstinformation auf und setzt ihn wesentlich durch das hier beschriebene Projekt um.

Das Konzept Information und Begrüssung sieht vor, dass aus dem Ausland zugezogene Personen, die neu in den Kanton St.Gallen einreisen, individuell in der Gemeinde begrüsst werden. In Ergänzung dazu kann optional mit der Einrichtung einer offenen Sprechstunde ein niederschwelliger Zugang zur Verwaltung für Personen mit besonderem Informationsbedarf angeboten werden.

Dieser Bericht beruht auf den Projekterfahrungen mit der Stadt Wil und der Region Rheintal sowie auf Erfahrungen aus den Planungsarbeiten mit drei weiteren Projekten. Darüber hinaus stützt sich der Bericht auf Interviews mit den Projektbeteiligten und Gesprächsteilnehmenden wie auch auf projektbezogene Monitoringdaten und Evaluationsergebnisse intern durchgeführter Schulungen.

Der vorliegende Bericht schliesst an den Zwischenbericht vom September 2013 an. Die hier formulierten Erkenntnisse haben sich seit Projekteinführung in allen Kontexten als relevant und belastbar erwiesen.

## **Zielsetzung des Projekts *Information und Begrüssung***

Mit dem Projekt *Information und Begrüssung* werden Angebote der individuellen Erstinformation flächendeckend und auf freiwilliger Basis im Kanton St.Gallen eingeführt. Die aus dem Ausland neuzuziehenden Personen erhalten dadurch individuell relevante, alltagspraktische Informationen zu einem frühen Zeitpunkt ihres Aufenthalts. Die Gemeinden wissen durch das Angebot besser über die Situation und Bedürfnisse ihrer Bewohnerinnen und Bewohner Bescheid und können wichtige Informationen persönlich abgeben.

Damit leistet das Projekt einen Beitrag zum funktionierenden Zusammenleben der Bewohnerinnen und Bewohner im Kanton St.Gallen, und dass sich aus dem Ausland zugezogene Personen schnell in der Gesellschaft orientieren können und über Rechte und Pflichten informiert sind

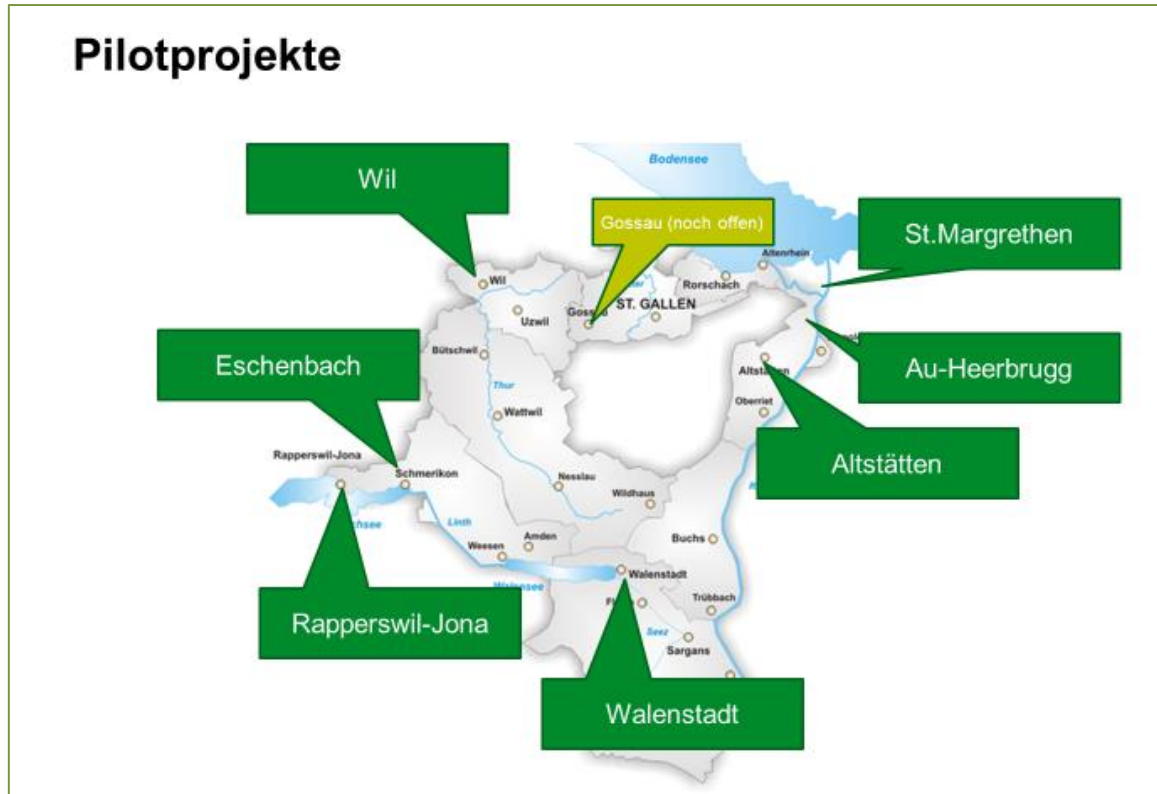
---

<sup>2</sup> Im Folgenden kurz „Information und Begrüssung“. Siehe weitere Unterlagen dazu unter [www.integration.sg.ch](http://www.integration.sg.ch) → Integrationsprojekte → Information und Begrüssung in Gemeinden

<sup>3</sup> Siehe [www.integration.sg.ch](http://www.integration.sg.ch) → Integrationsprogramm

## 2. Projektlandschaft per Mitte 2014

Das kantonale Projekt Information und Begrüssung ist 2013 mit zwei Pilotprojekten in Wil und dem Rheintal gestartet. Ab Sommer 2014 ist das Projekt mit unterschiedlichen Gemeinden in vier Regionen des Kantons St.Gallen vertreten.



In der **Stadt Wil** wird das Projekt seit 2013 kommunal durchgeführt. Die städtische Fachstelle Integration betreibt die Informations- und Begrüssungsgespräche in enger Kooperation mit dem städtischen Einwohneramt. Das Angebot ist begrenzt auf die Stadt Wil und deren Einwohnerschaft resp. deren Zuzügerinnen und Zuzüger. Das Projekt in Wil weist einige günstige Ausgangsbedingungen auf, die den Erfolg mit möglich machten. Zum einen haben sowohl die politische wie auch die Verwaltungsebene das Projekt von Beginn an unterstützt; andererseits haben die enge Kooperation unter einem Dach (im Rathaus und im selben Departement) und die damit verbundenen kurzen Kommunikationswege die Dinge vereinfacht; und zuletzt spielte auch die bereits vorhandene Erfahrung der Stadt Wil in der Informationsarbeit (z.B. Infodesk) eine wesentliche Rolle. Das Projekt in Wil konnte dadurch von Beginn weg sehr erfolgreich umgesetzt werden. Bislang wurden mit mehr als 100 Personen Informations- und Begrüssungsgespräche geführt. Das Angebot der offenen Sprechstunde wurde sogar deutlich stärker nachgefragt: insgesamt konnten bis und mit zweites Quartal 2014 170 Personen vom Angebot profitieren.

In der **Region Rheintal** wurde ein regionaler Ansatz erprobt. Hierbei fungierte die Vereinigung St.Galler Gemeindepräsidentinnen und Gemeindepräsidenten (VSGP), Sektion Rheintal, als Trägerin des Projekts. Die operative Zuständigkeit lag bei der Fachstelle Integration St.Galler Rheintal, die dem Verein St.Galler Rheintal angegliedert ist<sup>4</sup>. Bei Projektbeginn im Jahr 2013 war vorgesehen, dass Zuziehende aus den 12 beteiligten Gemeinden der Region an vier zentralen Standorten informiert und begrüsst werden sollten. Die Gespräche sollten

<sup>4</sup> Der Verein St.Galler Rheintal ist ein Zweckverband der Gemeinden des Bezirks Rheintal.

durch Personen mit interkulturellem Hintergrund geführt werden. Dieser regionale Ansatz hat sich als nicht tragfähig erwiesen. Das Projekt wurde unter drei bedeutenden Gesichtspunkten reorganisiert: a) Kommunalisierung: Information und Begrüssung findet in der Wohnortgemeinde statt; b) Lokal verankerte Gesprächsführungen: die Verankerung des Angebots in den Gemeinden steht und fällt mit den Personen, die es durchführen; c) enge Einbindung der Einwohnerämter. Per Mitte 2014 sind daraus drei Projekte in den Gemeinden **Altstätten**, **Au-Heerbrugg** und **St.Margrethen** entstanden, die alle Informations- und Begrüssungsgespräche durchführen. Nach der Neuorientierung konnten in allen beteiligten Gemeinden erste Gespräche durchgeführt werden.

Im Sommer 2014 starten neu auch in **Eschenbach**, **Rapperswil-Jona** und **Walenstadt** Pilotprojekte.

Geplant sind ausserdem Pilotprojekte in zwei weiteren Regionen. Die untenstehende Abbildung gibt eine geografische Übersicht dazu.

### 3. Organisation und operative Erkenntnisse

Die Pilotgemeinden unterscheiden sich zum Teil deutlich in ihrer Grösse, in der Zusammensetzung ihrer Bevölkerung und in ihrer Zuzugsbilanz. Die Projektorganisation wurde dementsprechend flexibel an die lokalen Gegebenheiten angepasst. Diese Flexibilität erlaubt es nicht zuletzt auch während der Pilotphase für den ganzen Kanton wertvolle Erfahrungswerte und Beispiele guter Praxis zu sammeln.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die unterschiedliche Organisation aktuell laufender Pilotprojekte.

	Altstätten, Au-Heerbrugg, St.Margrethen	Stadt Wil	Stadt Rapperswil-Jona	Eschenbach	Walenstadt
<b>Begrüssungs- und Informationsgespräche</b>	X	X	X	X	X
<b>Offene Sprechstunde</b>		X			(x) Infoschalter vorhanden
<b>Zielgruppen</b>	Alle neu Zugezogenen ohne Kurzaufenthalter ohne Asyl	Alle neu Zugezogenen inkl. Kurzaufenthalter ohne Asyl	Alle neu Zugezogenen ohne Kurzaufenthalter ohne Asyl	Alle neu Zugezogenen ohne Kurzaufenthalter ohne Asyl	Alle neu Zugezogenen inkl. Kurzaufenthalter ohne Asyl
<b>Beginn</b>	Regionaler Pilot: Januar 2013  Kommunaler Neustart: August 2014	Januar 2013	Juni 2014	August 2014	August 2014
<b>Steuerung</b>	Regionale Steuergruppe Integration	Stadtregierung	Stadtregierung	Gemeinderat	Gemeinderat
<b>Operative Durchführung, Projektleitung</b>	Gemeinden  Regionale Fachstelle Integration	Fachstelle Integration	Fachdienst Integration	Projektleiterin (Gemeinderätin)	Projektleiterin (Gemeinderätin)
<b>Grössenordnungen</b>	Zielgrösse: ca. 60-80 Gespräche p.a.	Ca. 15-20 Informations- und Begrüssungsgespr. pro Quartal	Zielgrösse von 160 Informations- und Begrüssungs-	Zielgrösse ca. 20 Informations- und Begrüssungs-	Zielgrösse ca. 20 Informations- und Begrüssungs-

	Altstätten, Au-Heerbrugg, St.Margrethen	Stadt Wil	Stadt Rapperswil-Jona	Eschenbach	Walenstadt
		Zwischen 10 und 20 Personen bei der offenen Sprechstunde pro Monat	gespräche p.a.	gespräche p.a.	gespräche p.a.

Aus den Monitoringdaten und Evaluationsergebnissen der einzelnen Projekte liegen zusätzlich einige generelle Zahlen und Erkenntnisse zur operativen Umsetzung vor:

- ✓ Die effektiven **Nachfragewerte liegen bislang bei 40 bis 50%**.<sup>5</sup> Die statistische Auswertung der Gespräche zeigt, dass auch bei professioneller und erfolgreicher Arbeit nicht von mehr als 50% Nutzung durch die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger ausgegangen werden kann. Diese Werte entsprechen auch den Erfahrungen, die vergleichbare Projekte in anderen Kantonen erreichen<sup>6</sup> und können damit als zufriedenstellend beurteilt werden. Indes erreicht das Projekt damit deutlich weniger Personen, als in der Planung ursprünglich angenommen (75%). Die Beobachtungen und Nachfragen zeigen, dass die nicht-teilnehmenden Personen oftmals durch Arbeitgeber und / oder Verwandte und Bekannte informiert sind, oder nicht zum ersten Mal in der Schweiz sind (wiederholte Kurzaufenthalte an verschiedenen oder gar den gleichen Orten). In der Planung neuer Projekte wurde diese Erkenntnis bereits berücksichtigt.
- ✓ **Wer nimmt teil?** Mehr als 40% der Begrüssungsgespräche und mehr als 90% der offenen Sprechstunden fanden in deutscher Sprache statt. 50% der Gespräche werden mit einer interkulturellen Übersetzung geführt. Die Verteilung nach Nationalitäten unterscheidet sich deutlich von Gemeinde zu Gemeinde. Gemeinsamkeiten sind, dass die Zuwanderung aus dem europäischen Raum immer im Vordergrund steht, das deutsche Staatsbürger/-innen einen relevanten Teil ausmachen, und dass die Zuwanderung aus Südeuropa (Griechenland, Italien, Portugal, Spanien) stark zugenommen hat. Die Begrüssungsgespräche werden grossmehrheitlich von Personen genutzt, die weniger als ein halbes Jahr in der Schweiz sind, die Hälfte sogar weniger als einen Monat, und die einen Aufenthaltsstatus B haben. Die offene Sprechstunde wird hauptsächlich von Personen genutzt, die schon länger als 1 Jahr in der Schweiz leben. Die längerfristige Aufenthaltsperspektive und / oder Familie in der Schweiz sind die wichtigsten Beweggründe, das Angebot zu nutzen. Die Mitarbeitenden des Einwohneramtes der Stadt Wil beobachten, dass v.a. Personen mit Familie Interesse haben, jedoch weniger Mitarbeitende grosser Unternehmungen, da dort viel von den Arbeitgebenden selbst abgedeckt werde. Es kommt zudem darauf an welche Beziehungen die Zuzüger/-innen bereits in der und zur Schweiz haben (Verwandtschaft, wiederholte Aufenthalte, Beziehung zu einem Arbeitgeber, etc.). Der soziale Status der Teilnehmenden ist gemischt. Insgesamt gibt die Teilnehmerschaft an den Informations- und Begrüssungsgesprächen damit ein gutes Abbild

<sup>5</sup> Die Unschärfe der Angabe zeigt, dass a) die effektive Zielgruppe schwer zu fassen ist – je nach Mengengerüst erreicht das Projekt ca. 50% oder aber eher 40% der Neuzuziehenden –, und dass b) die Erfolgszahlen aufgrund der eher kleinen Mengen schwankend sind.

<sup>6</sup> Gemäss mündlicher Auskunft in Zürich und Aargau, aber auch im Kanton SG (Kirchberg).

der **vielfältigen Gruppe** der zugezogenen Bewohnerinnen und Bewohner in den Gemeinden, die jeweils aus **ganz unterschiedlichen Gründen** in die Schweiz und in eine Gemeinde gezogen sind.

- ✓ Die **Gesprächsdauer** bewegt sich im angepeilten Rahmen von durchschnittlich 60 Minuten. Die Herausforderung für die Gesprächsleiterinnen und Gesprächsleiter besteht darin, die zentralen Informationen im Rahmen der vorgesehenen Gesprächsdauer so zu vermitteln, dass sie beim Gegenüber ankommen und haften bleiben. Insbesondere bei Gesprächen mit Übersetzung ist die Herausforderung auch eine zeitliche.
- ✓ Die **Hälfte** der Gespräche findet mit **interkultureller Übersetzung** statt.
- ✓ Art und Inhalt der Informationsvermittlung sind erprobt: es liegen **Gesprächsleitfäden** vor, die laufend weiter entwickelt werden, sowie **Hinweise für Projektleitende, Gesprächsleitende und Einwohnerämter**<sup>7</sup>.
- ✓ **Wohnen und Miete, Arbeit, Familienfragen, und Schweizer Werte und Normen** waren mit Abstand die häufigsten und damit wichtigsten Themen für die Teilnehmenden. Dies zeigt, dass der Bereich der sozialen Integration eine grosse Bedeutung zukommt. Wichtig ist aber auch, dass in jedem Gespräch jedem Thema Wichtigkeit zukommt.<sup>8</sup>
- ✓ Der Aufwand und die Kosten zur Durchführung des Angebots können beziffert werden, abhängig von der Organisationsform und den Zuzugsbilanzen. 1 ½ h pro Gespräch (inkl. Vor- und Nachbereitung) sind eine realistische Plangrösse. Es zeigt sich, dass die Gesprächsvorbereitung (Reservation Sitzungszimmer, Dokumente vorbereiten, interkulturelle Übersetzung organisieren, ggf. auf spezifische Themen vorbereiten, die das Einwohneramt notiert hat) mehr Zeit braucht als die Gesprächsnachbereitung.
- ✓ Das **Profil für Gesprächsleiter/-innen ist sehr anspruchsvoll**. An den Begrüssungsgesprächen nehmen sehr unterschiedliche Menschen teil (alle Altersgruppen, verschiedenste soziale Hintergründe, verschiedene Nationalitäten, unterschiedliche familiäre und ökonomische Situationen, unterschiedlichste Einreisegründe, unterschiedliche Bildung, etc.), die an jedes Gespräch andere Anforderungen stellen und die jedes Gespräch wieder anders verlaufen lassen. Die Gesprächsleiter/-innen müssen deshalb in der Lage sein, sich auf diese unterschiedlichen Menschen und Situationen einzulassen und jedes Gespräch trotzdem in einem geordneten Rahmen und in einem definierten Zeitrahmen durchzuführen. Der offizielle Charakter des Gesprächs führte verschiedentlich auch zu Nervosität und etwas Unbehagen („Was erwartet mich? Welche Bedeutung hat das?“). Dies erfordert eine ausgesprochene soziale Kompetenz, ein ausgeprägtes Rollenverständnis, eine schnelle Auffassungsgabe, Erfahrung in Gesprächsführung und nicht zuletzt Kenntnisse über lokale Gegebenheiten sowie verschiedenste Lebensbereiche (vom Wohnen über die Sozialversicherungen bis zum Autoimport und der Abfallentsorgung). Die Gesprächsleiterinnen und -leiter müssen zudem in der Lage sein, Themen wie Schweizer Kultur, Gewohnheiten und Tugenden (z.B. am Arbeitsplatz) angemessen zu vermitteln, ohne dabei normativ zu sein. Die Akzeptanz der Gesprächsleitungen in der Gemeinde hat positive Folgen für die Akzeptanz des Angebots in Verwaltung und Gemeinde.
- ✓ Das **regionalisierte Angebot** für Begrüssungsgespräche im St.Galler Rheintal fand **keine Nachfrage** und musste neu gemeindespezifisch ausgerichtet werden. Ein regionali-

---

<sup>7</sup> <http://www.integration.sg.ch/home/integrationsprojekte/infoservice-in-gemeinden.html>

<sup>8</sup> Die Gesprächsleiter/-innen führen eine Statistik, die Aufschluss über Themen, Schwerpunkte, Dauer, etc. gibt. Die direkten Rückmeldungen von den Teilnehmenden wurden zudem in ausgewählten Interviews im Herbst 2013 erfasst. In regelmässig stattfindenden begleitenden Evaluationsgesprächen mit den Projektleitenden und den am Projekt beteiligten Personen werden überdies wichtige Erkenntnisse, die dieser Bericht verwendet, formuliert.



siertes Angebot für persönliche Erstinformation erscheint aufgrund der gemachten Erfahrungen anspruchsvoll.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Grundsätze des Kantons zur Durchführung von Informations- und Begrüssungsgesprächen und Offenen Sprechstunden als tragfähig und durchsetzbar betrachtet werden können. Die **Flexibilität** wird besonders gut aufgenommen, und damit das Eingehen auf lokale/regionale Bedingungen und Bedürfnisse seitens des Kantons bei der konkreten Projektausgestaltung. Sodann ist der Aspekt des **Standort-marketings** i.S. einer **Willkommenskultur** tragfähig. Die beteiligten Gemeinden sehen die Möglichkeit, mit diesen Gesprächen eine positive Visitenkarte ihrer Gemeinde abzugeben. Andererseits ist es wichtig, dass die Trägergemeinden die Gewichtung der Botschaften an die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger eigenständig definieren können, sodass auch die **Erwartungen** z.B. betreffend Spracherwerb, Wohnen, Nutzung des öffentlichen Raums oder Abfallbewirtschaftung kommuniziert werden können.

## 4. Prozesse

### *Projektinterne Prozesse:*

Die zentralen Schnittstellen innerhalb der Projekte sind einerseits jene zu den Einwohnerämtern, andererseits jene zu den Entscheidungsträgern.

Im Projekt in Wil SG ist diese Schnittstelle gemäss Aussagen aller Beteiligten gut gestaltet. Die konkrete Zusammenarbeit hat sich im Laufe der Projektumsetzung geklärt und ist stets optimiert worden. Die Tatsache, dass die beiden zentral beteiligten Stellen – Einwohneramt und Fachstelle Integration – demselben Departement zugehörig sind und im selben Gebäude untergebracht sind, vereinfacht und befördert die Prozesse wesentlich.

Das Rheintaler Projekt in seiner regionalen Ausprägung fand diesbezüglich eine deutlich anspruchsvollere Übungsanlage vor, bei der die regionale Fachstelle Integration physisch und verwaltungstechnisch getrennt ist von den beteiligten Gemeinden und Einwohnerämtern. Durch die Reorganisation hin zu gemeindespezifischen Projekten konnte dies gelöst werden. Die regionale Fachstelle Integration leistet heute einzig die Teilfinanzierung über den Kanton sowie qualitätssichernde Hintergrundarbeiten (u.a. Beratung und Begleitung der Gesprächs- und der Projektleitenden, Monitoring und Evaluation, Öffentlichkeitsarbeit, etc.).

Die Projekte Rapperswil-Jona, Walenstadt und Eschenbach haben von den Erfahrungen der Pilote in Wil und im Rheintal profitieren könnten. Als Besonderheit übernimmt in Walenstadt das Einwohneramt auch die Gesprächsleitung, während die Projektleitung bei einer Gemeinderätin liegt. Damit weist dieses Projekt eine Schnittstelle weniger auf, was aufgrund der kleinen Fallzahlen ein Effizienzvorteil sein kann.

Die Schnittstelle zwischen den Projekten und dem Kanton wurde wie geplant umgesetzt. Der Kanton leistet im Aufbau der kommunalen Projekte Unterstützungsarbeit und begleitet diese in der Umsetzung beratend.

### *Projekte untereinander:*

Insbesondere das erfolgreich gestartete Projekt der Stadt Wil dient den neuen Projekten als Ansprechpartner beim Aufbau ihres Angebots. Von den Lehren aus dem regionalen Ansatz im Rheintal konnten die Projekte ebenfalls klar profitieren, indem diese in die Hilfestellungen und Vorgaben des Kantons direkt eingeflossen sind. Die Schulungen für Gesprächs- und Projektleiter/-innen, die im Jahr 2012 und wiederholt im Jahr 2014 durchgeführt wurden, waren wichtig für den Austausch und das Lernen unter allen Beteiligten. Ab Herbst 2014 steht den Gesprächsleitenden zusätzlich ein vorläufig auf ein Jahr ausgelegtes Coaching-Angebot zur Seite, das durch Felix Baumgartner, Projektleiter und Gesprächsleiter in der Stadt Wil, wahrgenommen wird. So können die guten Erfahrungen aus Wil direkt von neuen Projekten genutzt und die Qualität der Informationsarbeit gesichert werden.

### *Projekte mit den Zielgruppen:*

Die Projekte kommunizieren zuerst über die Einwohnerämter mit den Zielgruppen. Die Feedbacks der Einwohnerämter fliessen in die Projektkonzeptionen ein. Im Rahmen der Informations- und Begrüssungsgespräche fragen die Gesprächsleitenden Feedback zum Angebot ab. Indem aber im Rahmen der Projektevaluation vertiefende qualitative Interviews mit Nutzer/-innen des Angebots geführt werden, fliesst deren Feedback direkt in die Angebotsausgestaltung ein. Der Einbezug dieser Erfahrungen und Rückmeldungen in die Neuplanung weiterer Pilote ist über die kantonale Projektleitung sichergestellt.

Was für alle Projekte gilt, trifft auf das Projekt Information und Begrüssung in besonderem Mass zu: der Erfolg steht und fällt mit einer geeigneten Kooperation mit den Partnern und einem professionellen Umgang mit den Nutzer/-innen des Angebots.

## 5. Zielerreichung

Bezug nehmend auf die Zielformulierungen des Projekts *Information und Begrüssung* können folgende Aussagen gemacht werden:

### Nutzen für die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger

Generell ist das Feedback der Teilnehmenden (und auch der beteiligten Interkulturellen Übersetzer/-innen<sup>9</sup>) sehr positiv. Sie erachten die Informationen als hilfreich und sind froh um die Unterstützung. Ein wichtiger und auch stark nachgefragter Effekt ist die **Sensibilisierung der Zugewanderten betreffend Schweizer Werte und Normen**. Auch Personen, die bereits längere Zeit in der Schweiz wohnen, finden das Angebot nützlich, selbst dann, wenn ihre Partnerin / ihr Partner bereits gut mit den Schweizer Gegebenheiten vertraut ist. Nicht zuletzt machen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer am Gespräch eine positive Erfahrung mit der Verwaltung. Die Erfahrungen der Fachstelle Integration in Wil zeigen, dass die Teilnehmenden einfacher wieder Zugang zur Verwaltung finden und bei Fragen die Fachstellen als Zugangsportal nutzen (Bürgernähe und niederschwellige Verwaltung). Rund 80% der Nutzerinnen und Nutzer des Infodesks (offene Sprechstunde) in Wil haben am Erstgespräch teilgenommen.

#### **Beispielhafte Feedbacks**

«Beim Begrüssungsgespräch wurden nützliche und wesentliche Informationen für einen gelungenen Einstieg in Wil vermittelt. Ich empfehle allen Neuzugezogenen die Nutzung dieses Angebots.» (Steve Heinitz, Teilnehmender am Begrüssungsgespräch im Wil)

«Das Angebot des Begrüssungsgesprächs habe ich sehr geschätzt. Ich hatte den Eindruck, dass die Gemeinde an meiner Integration interessiert ist.» Frau Kurekova, Teilnehmende am Begrüssungsgespräch in Wil)

### Nutzen für die Gemeinden

- ✓ **Förderung des Zusammenlebens:** Die Projekte tragen dazu bei, den gesellschaftlichen Zusammenhalt und das Zusammenleben in den Gemeinden zu fördern. Ein guter Start für die Neuzuziehenden kann dazu einen wichtigen Beitrag leisten. Neuzugezogene Personen sind mit dem Angebot über die zentralen Punkte des Gemeindelebens informiert. Sie wissen, an welche Stelle sie sich wenden können, wenn sie zusätzliche Fragen und Anliegen haben und sie finden einfacheren Zugang zu den sozialen Strukturen und Angeboten der Stadt wie z.B. zu Vereinen. Die Rückmeldungen zeigen, dass die Nutzniesser/-innen das Angebot als hilfreich empfinden und es ihre Integration am neuen Wohnort stärkt.
- ✓ **Standortmarketing und bessere Kenntnisse:** Diese Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger stellen eine wichtige, wachsende Bevölkerungsgruppe und ein grosses Potential für die Gemeinden dar. Die Gründe für die Zuwanderung und die Muster der Zuwanderung resp. deren ausgesprochene Diversität werden durch die konkrete Auseinandersetzung mit diesen Menschen sichtbar und können deshalb besser adressiert werden, indem Themen und konkreter Handlungsbedarf früh erkannt werden.

---

<sup>9</sup> Die IKÜs gaben zu Protokoll, dass sie sich auch ein solches Angebot gewünscht hätten.

- ✓ **Positiv wahrgenommene Verwaltung:** Ebenso wichtig wie die Information ist die positive Wahrnehmung der Gemeinde und der Verwaltung. Spätere Kontakte der Neuzuziehenden gestalten sich dadurch einfacher und reibungsloser, die Verwaltung wird so bürgernaher. Für die Verwaltung – das Einwohneramt speziell – geht ein Imagegewinn durch dieses Angebot einher, wie von den Akteuren klar konstatiert wird.
- ✓ **Vernetzung:** Die Zusammenarbeit und Vernetzung innerhalb der Gemeinde und Region wird gefördert sowohl unter den verschiedenen Verwaltungsbereichen als auch mit Fachstellen und Akteuren der Integrationsarbeit. Die Erfahrungen zeigen, dass diese Zusammenarbeit neu entwickelt wird oder intensiviert stattfindet.
- ✓ **Sensibilisierung der Verwaltung und Politik:** Durch die Zusammenarbeit des Projektes mit den politischen Behörden und verschiedenen Amtsstellen, insbesondere dem Einwohneramt, findet eine Sensibilisierung der Verwaltung und Politik für die Anliegen der Integrationsarbeit statt. Die Kommunikationsarbeit (Zeitungs-, Radio- und Fernsehberichte, Berichte in lokalen Informationsblättern) spielt dabei eine wichtige Rolle.

#### **Beispielhafte Feedbacks**

«Ich wünsche mir nicht ein Nebeneinander in der Stadt Wil, sondern ein Miteinander.»  
Susanne Hartmann, Stadtpräsidentin Stadt Wil (im Tagblatt 26.2.13)

«Nur wer gut informiert ist, kann sich integrieren.» Felix Baumgartner, Leiter Fachstelle Integration Stadt und Region Wil (Tagblatt 26.2.13)

«Integration geht die Gesamtbevölkerung an. Sobald sich eine Lebenssituation ändert, treten neue Fragen auf.» Hanspeter Wöhrle, Integrationsbeauftragter Rheintal (Rheintaler 17.1.13)

«Wir sind wie eine Drehscheibe. Wir beraten die Leute und schicken sie an die richtige Stelle. Das vereinfacht das Zusammenleben und entlastet die Gemeinden und Fachstellen.» Ramazan Kücükogul, Mitarbeiter der offenen Sprechstunde des Pilotprojekts Rheintal (Rheintaler 17.1.13)

## 6. Zusammenfassung der Erkenntnisse und Erfolgsfaktoren

Eine Analyse von Stärken und Schwächen, Chancen und Risiken ergibt folgendes Bild:

<p><b>Stärken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Einfaches und erklärbares, konkretes und umsetzbares Projekt</li> <li>✓ Flexibles Projekt, den Gegebenheiten und Bedürfnissen anpassbar</li> <li>✓ Durch die Nähe zu den neuzugezogenen Personen weiss die Verwaltung über deren Bedürfnisse besser Bescheid</li> <li>✓ Sensibilisierung von Politik und Verwaltung</li> <li>✓ Politische Abstützung der Projekte vor Ort</li> <li>✓ Durchführung von lokal verankerten Personen</li> </ul>	<p style="text-align: right;"><b>Chancen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Neuheit / Innovation des Projekts =&gt; macht das Projekt interessant</li> <li>✓ Adaptierbarkeit / Flexibilität</li> <li>✓ Standortmarketing und Integrationsförderung</li> <li>✓ Interesse grösserer Gemeinden mit relevanten Fallzahlen</li> <li>✓ Sehr potentes Informationsgefäss zum richtigen Zeitpunkt = Chance für die Integrationsarbeit</li> <li>✓ Sozial kompetente Personen als gute Gesprächsleiterinnen</li> <li>✓ Konkurrenzsituation der Pilote als Ansporn zur Performanz</li> <li>✓ Peer-to-peer Kontakte der Pilote</li> </ul>
← rückblickend	vorausschauend →
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Regionaler Ansatz herausfordernd und voraussetzungsvoll</li> <li>– Erfolg abhängig von Personen in der Umsetzung</li> <li>– Erfolg abhängig von der Bedeutung, die das Einwohneramt, der Sache beimisst, sowie von der politischen Unterstützung.</li> <li>– Zielgruppenerreichung: es nehmen eher jene mit einer Aufenthaltsperspektive und Familie teil</li> <li>– Qualifikation der Gesprächsleiter/-innen ist sehr wichtig, aber schwierig sicherzustellen</li> <li>– Erfolg abhängig von Akzeptanz der Gesprächsleiter/-innen in der Verwaltung</li> </ul> <p><b>Schwächen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Es handelt sich um ein Informationsangebot; mögliche Absichten, es um ein kontrollierendes Element zu ergänzen, könnten formuliert werden</li> <li>– Nicht-Interesse der Neuzuzüger/-innen: Gefahr für die Legitimation des Projekts</li> <li>– Grundsätzliche und verbreitete Skepsis gegenüber dem für die Gemeinden immer noch neuen Thema Integration</li> <li>– Das Personal am Schalter der Einwohnerämter ist i.d.R. nicht dafür geschult, ein solches freiwilliges Angebot aktiv zu bewerben</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>Risiken</b></p>

Diese von den Projektträgern und dem KIG identifizierten Herausforderungen und Chancen zeigen den Charakter des Projekts klar auf. Es handelt sich um ein Projekt an der Schnittstelle der Integrationsarbeit zur Kommunikationsarbeit und zu den Aufgaben der Einwohnerämter. Der Abstützung der Projekte innerhalb der Verwaltungen kommt deshalb grosse Bedeutung zu.

## 7. Lehren im Hinblick auf weitere Pilotprojekte

1. Die **Einwohnerämter** sind zentraler Kontakt- und Einstiegspunkt für die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger. Damit sind sie auch für das Projekt Information und Begrüssung ein Schlüsselpartner. Nur wenn die Einwohnerämter das Projekt mittragen und die dafür notwendigen Ressourcen zur Verfügung haben, ist ein Erfolg möglich, denn nur über die Einwohnerämter kann mit vernünftigem Aufwand der Kontakt zur Zielgruppe zum möglichst frühen Zeitpunkt hergestellt werden. Der Einbezug der Einwohnerämter in der Konzeption und Planung des Projekts ist daher wesentlich. Die Kommunikation der Einwohnerämter resp. deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist sodann von grosser Bedeutung: das Angebot muss aktiv und freundlich aber auch mit Nachdruck „verkauft“ werden. Eine geeignete Vorbereitung und Schulung der Mitarbeitenden der Einwohnerämter ist wichtig.
2. Im gleichen Atemzug mit den Einwohnerämtern ist die Bedeutung der **politischen Abstützung** zu nennen. Die politischen Behörden der Standortgemeinden müssen das Projekt unterstützen, ansonsten ist das Projekt chancenlos, da nicht legitimiert. Entsprechend sind die politischen Behörden (Gemeindepräsidentin, Gemeindegemeinschafterin, Gemeinderäte, ggf. Kommissionen) frühzeitig in die Planung und Konzeption einzubeziehen und gezielt über die Durchführung zu informieren und dafür zu gewinnen.
3. Neben den beiden wichtigen Kooperationspartnern Gemeinde und Einwohneramt ist als dritter Erfolgsfaktor das **Personal** zu nennen. Die Projektleiter/-innen und die Gesprächsleiter/-innen müssen in der Gemeinde Akzeptanz finden, um das Projekt erfolgreich zu etablieren. Neben den an sich schon hohen Anforderungen an die Gesprächsleiter/-innen, die wichtig zu erfüllen sind, ist es zudem von Vorteil und im Interesse der Gemeinden, wenn das Personal mit den örtlichen Gegebenheiten vertraut ist. Damit ist die Akzeptanz innerhalb der Verwaltung und in der Gemeinde einfacher zu erreichen.
4. Die Erfahrungen legen deshalb die Vermutung nahe, dass die Information und Begrüssungen von Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger **in der Wohnortgemeinde** erfolgen sollten. Ein regionaler Ansatz ist anspruchsvoll und ist auf seine Machbarkeit hin genau zu prüfen.
5. Die **Vorbereitung** des Projekts hat **sorgfältig und partizipativ** zu erfolgen. Dafür ist die nötige Zeit (ca. ½ Jahr Vorlauf inkl. Planung/Konzeption, Entscheidungsfindung, Personalrekrutierung, Information) einzuplanen, sowie auch die nötigen Ressourcen, die nicht zu unterschätzen sind (v.a. Zeitaufwand für Koordination und Konzeption). Die Stärke des Projekts, nämlich seine Flexibilität und damit seine Anpassbarkeit auf die lokalen Bedürfnisse, sollte in Anspruch genommen werden.  
Es ist eine der klaren Erkenntnisse aus dem Scheitern des regionalen Ansatzes im Rheintal, dass keine Selbstverständlichkeit in Anspruch genommen werden kann. Die direkt Beteiligten müssen auch bei übergeordneten Entscheidungen abgeholt und einbezogen werden, zumal das Projekt von der Kooperation mit den Einwohnerämtern und anderen gemeindeeigenen und externen Fachstellen lebt. Die Aufwände dafür sind nicht zu scheuen, damit ein möglichst guter Nährboden für das Projekt vorhanden ist.

## 8. Information und Kontakt

Mehr Informationen zum Projekt Information und Begrüssung finden Sie auf der Homepage des Kompetenzzentrums Integration und Gleichstellung KIG:

[www.integration.sg.ch](http://www.integration.sg.ch) → Integrationsprojekte → Information und Begrüssung in den Gemeinden

Auskünfte zum Projekt erteilt

Ana Maria Moreira

Projektleiterin

T +41 58 229 35 94

anamaria.moreira@sg.ch

Kanton St.Gallen

Departement des Innern

Kompetenzzentrum Integration und Gleichstellung KIG

Regierungsgebäude

9001 St.Gallen