



## Information und Begrüssung für aus dem Ausland zugezogene Personen

### Hinweise für Projektleiterinnen und Projektleiter

(Version 19. Juni 2014)



#### Ziele und Nutzen des Angebotes

*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. Die ersten Rückmeldungen zeigen, dass die Nutzniesser/-innen das Angebot als hilfreich empfinden.

*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 bürgerInnennaher. Für die Verwaltung – das Einwohneramt speziell – geht ein Imagegewinn durch dieses Angebot einher.

*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.

*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 spielt dabei eine wichtige Rolle (indirekte Wirkung).

*Bessere Kenntnisse* der aktuellen und sich verändernden Bedürfnisse der zugewanderten Personen bei der Projektleitung, der Gemeindeverwaltung allgemein und den politischen Behörden. Diese Personen stellen eine wichtig, wachsende Bevölkerungsgruppe und ein grosses Potential für die Gemeinde dar. 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.



#### Projektmanagement / Projektgestaltung

*Spezifische Zuzugsmuster:* Grosse Arbeitgeber, das Wohnraumangebot, die Verkehrsanbindung, die bereits ansässige ausländische Wohnbevölkerung, und viele andere soziale und ökonomische Faktoren prägen das Zuzugsmuster einer Gemeinde. Dieses gilt es zu erkennen und die Kommunikation und das Angebot darauf auszurichten.

*Monitoring- und Evaluationsplan:* Der Monitoring- und Evaluationsplan ist ein hilfreiches, strukturierendes Element für die Projektleitungen.



## Schnittstellen und Kontakte pflegen

*Schnittstellen und Kontakte zwischen dem Projekt und folgenden Akteuren sind zu pflegen:*

- kommunale Entscheidungsträger, die über die Zukunft des Projekts befinden
- Kanton
- Einwohneramt
- Gesprächsleiterinnen und Gesprächsleiter
- relevante grosse Arbeitgeber in der Gemeinde
- wichtige Fachorganisationen und Akteure wie die Schule oder das BIZ

*Was ist in der Zusammenarbeit mit den **politischen Entscheidungsträgern** zu beachten?*

- Die politische Einbettung des Projektes muss von Beginn an erfolgen.
- Konsequenter Einbezug in die Kommunikationsarbeit des Projektes.
- Regelmässige Information über den Stand des Projekts.
- Rechtzeitige Klärung des weiteren Vorgehens nach Abschluss des Pilotbetriebs sicherstellen (Entscheidungsprozesse der Gemeinde berücksichtigen).

*Was ist in der Zusammenarbeit mit dem **Kanton** zu beachten?*

- Der Kanton stellt den Projekten Unterstützung durch einen externen Projektleiter zur Verfügung. Peer-to-peer Austausch unter den Projekten ist erwünscht.
- Die Zusammenarbeit mit dem Kanton ist durch eine Leistungsvereinbarung, das Projektkonzept und die Vorgaben betreffend Monitoring und Evaluation geregelt. Diese sind zu erfüllen.
- Da es sich um kantonale Pilotprojekte handelt, erfolgt die Öffentlichkeitsarbeit in enger Zusammenarbeit und Absprache mit dem Kanton, insbesondere bei der Konzipierung und bei Medienmitteilungen oder Medienorientierungen. Der Kanton St.Gallen ist über sämtliche öffentlichkeitswirksame Aktivitäten des Projekts vorgängig zu informieren.

*Was ist in der Zusammenarbeit mit dem **Einwohneramt** zu beachten?*

- Einbezug in die Projektgestaltung von Beginn an.
- Regelmässiger Austausch während der ganzen Projektdauer.
- Gemeinsame detaillierte Klärung der Zielgruppe, Prozesse und Instrumente sowie der Kommunikation mit den Neuzuziehenden (was sagt man? wie sagt man es? wann sagt man es? was gibt man ab?).
- Die Teilnahme der Mitarbeitenden des Einwohneramts an mindestens einem Informations- und Begrüssungsgespräch inkl. nachfolgender Besprechung zwecks Feedback, Fragen und Reflexion hat sich als sinnvoll erwiesen.
- Es ist sinnvoll, wenn das Einwohneramt konsequent den Zuzug festhält sowie die Gründe, weshalb Personen das Angebot nicht nutzen wollen, und diese Daten der Projektleitung rapportiert. Die Daten sind zusammen mit dem Einwohneramt zu analysieren und Massnahmen daraus gemeinsam zu definieren.

*Was ist in der Zusammenarbeit mit den **Gesprächsleitenden** zu beachten?*

- Bei der Rekrutierung sind insbesondere die hohen Anforderungen an die soziale Kompetenz der Personen zu beachten (gemäss Hinweisen des Kantons).



- Konsequenter Einbezug bereits in der Ausarbeitung des Angebots (Definition der Inhalte, der Fokus-Themen, der Hauptaussagen pro Thema, des Ablaufs, des Selbstverständnisses der Gesprächsleitenden und des Umgangs mit den Nutzern/-innen).
- Eine Schulung der Gesprächsleiter/-innen ist zu ermöglichen.
- Regelmässiger Austausch zur Verbesserung des Angebots i.S. einer konstruktiven Feedbackrunde.

#### *Was ist in der Zusammenarbeit mit den **Arbeitgebenden** zu beachten?*

- Die Zuzüge in eine Gemeinde werden oft durch einzelne grössere Arbeitgeber wesentlich beeinflusst. Diese betreiben oft gute eigene Informationsarbeit. Dies kann aus Optik der Gemeinden allerdings auch dazu führen, dass die Neuzuziehenden das anders gelagerte gemeindeeigene Angebot nicht nutzen. Der Kontakt zu den Arbeitgebenden ist deshalb aktiv zu suchen und es ist zu klären, wo und wie sich die Informationsarbeit der Gemeinde mit jener der Arbeitgeber überschneidet oder ergänzt, und wie eine Zusammenarbeit aussehen könnte.

#### *Was ist in der Zusammenarbeit mit den **Fachorganisationen** zu beachten?*

- Insbesondere die folgenden zwei Kontakte haben sich als operativ wichtig erwiesen: die Schulbehörde und das Berufsinformationszentrum BIZ. Beiden Institutionen sollte das Projekt vorgestellt werden. Dabei sollten die Schnittstellen und Zusammenarbeitsformen geklärt werden.



### **Kommunikationsarbeit**

Die Kommunikation ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor des Projekts und ist deshalb nicht zu unterschätzen, auch was den Aufwand dafür anbelangt. Wichtige Hinweise sind:

- Kommunikation nach innen und nach aussen pflegen.
- Kommunikation nach aussen wirkt zurück auf die verwaltungsinterne Wahrnehmung (z.B. Zeitungsberichte, Radioberichte, Fernsehberichte in regionalen oder überregionalen Medien).
- Das Projekt funktioniert nur mit einer guten Zusammenarbeit aller beteiligten Akteure, mit denen einen gute und transparente Kommunikation von Beginn an zu pflegen ist.
- Es ist stets zu kommunizieren, dass die Informations- und Begrüssungsgespräche nur ein Teil der Erstinformation ausmachen.
- Die Kommunikation mit der Nutzergruppe ist elementar. Die schriftlich abzugebenden Unterlagen sind entsprechend den Bedürfnissen der sehr diversen Nutzergruppe zu gestalten.
- Das Angebot sollte auch auf dem Web-Auftritt der Gemeinde erscheinen.

### **Nachbemerkungen**

Diese Hinweise beruhen auf den Erfahrungen der Stadt Wil und dem St. Galler Rheintal sowie den Resultaten aus der im Rahmen des Projektes durchgeführten Schulung im Mai 2014. Sie sind als Arbeitshilfe für die neuen Projekte zur Information und Begrüssung von aus dem Ausland zugezogenen Personen zu verstehen. Die Hinweise stellen eine Auswahl dar; sie decken nicht alle Aspekte der Projektarbeit ab. Die



Erfahrungen der neuen Projekte sollen später in die Aktualisierung und Erweiterung der Hinweise einfließen.

Die Ausgangslage und die spezifischen Verhältnisse von Gemeinde zu Gemeinde variieren stark. Diese unterscheiden sich nicht nur durch den unterschiedlichen Charakter der Zuwanderung, sondern auch durch die spezifischen Strukturen, mit und in denen eine Gemeinde arbeitet. Die Hinweise sind deshalb auf die Gegebenheiten jeder Gemeinde zu übertragen, sie sollen Innovation vor Ort nicht behindern.

Franz Kehl, 19.6.2014