

WILLKOMMENS- ANGEBOTE FÜR NEUE STADT- BEWOHNER/INNEN

TOOLKIT FOR EQUALITY STÄDTISCHE POLITIK GEGEN RASSISMUS

European
Coalition
of Cities



against Racism



International Coalition
of Inclusive and
Sustainable Cities – ICCAR



Co-funded by
the European Union

Warum ist es
notwendig?

Vorbereiten

Umsetzen

Dranbleiben

TOOLKIT FOR EQUALITY

STÄDTISCHE POLITIK GEGEN RASSISMUS

WILLKOMMENSANGEBOTE FÜR NEUE STADTBEWOHNER/INNEN

DIE STADT WIRD AKTIV IN IHREN FUNKTIONEN ALS

- Demokratische Institution
- Regelungsinstanz
- Arbeitgeberin
- **Dienstleisterin**
- Vertragspartnerin

ECCAR 10 PUNKTE AKTIONSPLAN

1. Verstärkte Wachsamkeit gegenüber Rassismus
2. Bewertung der örtlichen Situation und der kommunalen Maßnahmen
3. Bessere Unterstützung für die Opfer von Rassismus und Diskriminierung
4. **Bessere Beteiligungs- und Informationsmöglichkeiten für die Bürger/innen**
5. Die Stadt als aktive Förderin gleicher Chancen
6. Die Stadt als Arbeitgeberin und Dienstleisterin
7. Chancengleichheit auf dem Wohnungsmarkt
8. Bekämpfung von Rassismus und Diskriminierung durch Bildung und Erziehung
9. Förderung der kulturellen Vielfalt
10. Rassistische Gewalttaten und Konfliktmanagement

Das Projekt wurde vom ETC Graz koordiniert und mit den folgenden Partner/innen umgesetzt

Stockholm University – SU (Schweden)

University of Padova - Human Rights Centre - HRC Padova (Italien)

Centre for European Constitutional Law – CECL (Griechenland)

Otherness Foundation - NEKI (Ungarn)

Cidalia (Spanien)

European Coalition of Cities against Racism (ECCAR e.V.)

UNESCO als Mitglied von ICCAR

Herausgeber/innen: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen

Veröffentlichung 2.0 Februar 2017, Graz – Stockholm - Potsdam

Das Toolkit for Equality wurde mit Hilfe der Europäischen Kommission, UNESCO, der Europäischen Städtekoalition gegen Rassismus (ECCAR), Open Society Foundation - At Home in Europe, ETC Graz und den Städten Bern, Bologna, Esch-sur-Alzette, Gent, Graz, Potsdam, Rotterdam, Wien und Zürich umgesetzt.

Diese Publikation wurde mit finanzieller Unterstützung des Rights, Equality and Citizenship (REC) Programme der Europäischen Union (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084) erstellt. Der Inhalt dieser Publikation liegt in der alleinigen Verantwortung des ETC Graz und seiner Partner/innen und spiegelt nicht notwendigerweise die Meinung der Europäischen Kommission wider.

EINLEITUNG

Das Toolkit for Equality ist ein Handbuch für Städte. Es soll diese in der Umsetzung und Anpassung kommunaler Politiken unterstützen, um Rassismus und rassistischer Diskriminierung erfolgreich entgegenzuwirken. Das Toolkit liefert erfahrungsbasierte Schritt-für-Schritt Anleitungen zur Umsetzung konkreter Politiken, von der Konzeptualisierung bis hin zur Evaluierung der Ergebnisse. Der gesamte Inhalt beruht auf ausführlichen Interviews mit erfahrenen Verwaltungsmitarbeiter/innen, Politiker/innen, zivilgesellschaftlichen Akteur/innen und Vertreter/innen der Zielgruppen in Europäischen Städten.

Unser Ziel war es, möglichst konkrete Ratschläge zu geben. Wir laden Sie ein, das Toolkit als gesammelte Erfahrung Ihrer Kolleg/innen in anderen Städten zu lesen und daraus zu verwenden, was Ihnen für Ihre Stadt hilfreich erscheint.

Die Verwirklichung des Toolkits wäre nicht möglich gewesen ohne die Unterstützung von Städten und der Erfahrung ihren Mitarbeiter/innen, die ihr Wissen und ihre Zeit mit uns geteilt haben. ECCAR und die Herausgeber/innen danken den teilnehmenden Städten sehr herzlich für ihre Beiträge und für ihre Gastfreundlichkeit, insbesondere:

Agia Varvara (Griechenland)	Madrid (Spanien)
Athen (Griechenland)	Malmö (Schweden)
Barcelona (Spanien)	Nantes (Frankreich)
Berlin (Deutschland)	Pécs (Ungarn)
Bern (Schweiz)	Potsdam (Deutschland)
Bilbao (Spanien)	Rotterdam (Niederlande)
Bologna (Italien)	Santa Cruz (Spanien)
Botkyrka (Schweden)	Sevilla (Spanien)
Budapest (Ungarn)	Toulouse (Frankreich)
Castilla-La Mancha (Spanien)	Turin (Italien)
Esch-sur-Alzette (Luxembourg)	Valencia (Spanien)
Gent (Belgien)	Wien (Österreich)
Graz (Österreich)	Zürich (Schweiz)

WILLKOMMENSANGEBOTE FÜR NEUE STADTBEWOHNER/INNEN

WARUM IST ES NOTWENDIG? 10

VORBEREITEN 12

PLANUNG UND EINBINDUNG DER RELEVANTEN AKTEUR/INNEN	12
Schritt Politische Unterstützung und Entscheidung	12
Schritt Ernennen Sie eine/n Koordinator/in	12
Schritt Ideenfindung	12
Schritt Bilden Sie eine Arbeitsgruppe zur Konzepterstellung	13
 KONZEPT	 15
Schritt Wählen Sie die Themen für die Informations-Module aus	16
Schritt Identifizieren Sie die Partner/innen für die Informations-Module	16
Schritt Legen Sie die Inhalte der Informationsbroschüre fest	16
Schritt Finden Sie geeignete Räumlichkeiten	17
Schritt Berechnen Sie das Budget	17

UMSETZEN 19

RICHTEN SIE DIE INFRASTRUKTUR EIN	19
Schritt Erstellen Sie eine Website	19
Schritt Drucken Sie die Willkommensbroschüren	19
Schritt Richten Sie die individuelle Willkommensberatung ein	20
Schritt Erstellen Sie eine Liste von verfügbaren muttersprachlichen Vortragenden für die Informations-Module (Expert/innen-Pool)	20
Schritt Richten Sie den allgemeinen Informationsschalter ein	20
Schritt Entwerfen und drucken Sie „Pässe“ und Gutscheine	21
Schritt Datenbank	21
Schritt Organisieren Sie eine Auftaktveranstaltung	22
 TÄGLICHE ARBEIT	 23

DRANBLEIBEN **25**

ÜBERTRAGBARKEIT 25

SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG 26

WIRKUNG UND ERGEBNIS 27

QUELLEN UND BEISPIELE 28

WILLKOMMENSANGEBOTE FÜR NEUE STADTBEWohner/INNEN

Neu ankommende Migrant/innen finden sich am neuen Wohnort in einem ungewohnten System, mit komplexen gesetzliche Regelungen und einer neuen Sprache wieder. Willkommensangebote bieten Informationen und Ratschläge für neue Stadtbewohner/innen. Die Angebote helfen den Neuankömmlingen bei der Orientierung in der Stadt, mit Information über die notwendigen administrativen/rechtlichen Schritte und Unterstützung zu drängenden Fragen wie: Wie finde ich eine geeignete Wohnung? ...eine Schule für meine Kinder? ...medizinische Versorgung? Wie kann ich meine Ausbildung anerkennen lassen? etc.

Willkommensangebote unterstützen neue Stadtbewohner/innen dabei, in der Stadt Fuß zu fassen und sich einen Lebensunterhalt aufzubauen. Die Angebote tragen daher zur Integration und Beteiligung der Neuankömmlinge an der Stadtgesellschaft bei. Die Angebote unterstützen die Menschen, die Rechte, die ihnen zustehen, auch wahrnehmen zu können.

Folgende Inhalte werden für ein Willkommensangebot empfohlen (und nachfolgend näher erläutert):

1. individuelle Orientierungsberatung in der Muttersprache kurz nach der Ankunft
2. ein Programm an Informations-Modulen zu verschiedenen Themen, vorgetragen in den Muttersprachen der Migrant/innen
3. individuelle Beratungs-Module, z.B. für die Anerkennung von Qualifikationen
4. einen allgemein zugänglichen Informationsschalter

Das Internationale Übereinkommen zur Beseitigung jeder Form von Rassendiskriminierung (ICERD) definiert als **„rassische Diskriminierung“** **„jede auf Rasse, Hautfarbe, Abstammung oder nationale oder ethnische Herkunft gründende Unterscheidung, Ausschließung, Beschränkung oder Bevorzugung (...)“**.

„**Unterscheidung**“ bedeutet, eine Person auf Basis von Hautfarbe, Abstammung, Geburt, Religion oder Sprache (verbunden mit biologistischen und kulturellen Zuschreibungen) als „anders“ zu definieren und damit ungleiche Rechtsansprüche auf struktureller Ebene zu rechtfertigen. Das Gegenteil von Unterscheidung ist „Gleichstellung“. „Gleichstellung“ ist sowohl als Status als auch Prozess zu verstehen.

„**Ausschließung/Exklusion**“ heißt, jemandem den Zugang zu und Genuss von Menschenrechten zu verwehren. Die Europäische Union hat den von der ILO verwendeten Begriff der „sozialen Ausgrenzung“ übernommen, die Definition aber noch erweitert: soziale Ausgrenzung findet immer dann statt, wenn Personen aufgrund der „**Verwehrung der bürgerlichen, politischen, sozialen, ökonomischen und kulturellen Rechte**“ an der Gesellschaft nicht vollwertig teilhaben und betragen können. Ausgrenzung wird auf eine

„Kombination an miteinander verbundenen Problemen, wie zum Beispiel Arbeitslosigkeit, geringer Qualifikation, niedriger Entlohnung, unzureichender Wohnbedingungen, schlechter Gesundheit und Auseinanderbrechen von Familien“ zurückgeführt. Gesellschaftliche Teilhabe ist sowohl eine Voraussetzung für Menschenrechte als auch eines ihrer wesentlichen Ziele. Das Gegenteil von Ausgrenzung ist „Inklusion“.

„Beschränkung“ meint eine Einschränkung des vollen Genusses der Menschenrechte in der Praxis. Das Gegenteil bedeutet, „Chancengleichheit“ vorzufinden.

„Bevorzugung“ privilegiert eine Person gegenüber einer anderen aufgrund ihrer Hautfarbe, (ethnischen) Herkunft, Geburt, Religion oder Sprache. Im Gegenzug wird die andere Person gegenüber der ersten benachteiligt. Das positive Gegenstück dazu ist „Gleichbehandlung“.

Eine erfolgreiche Politik gegen rassistisch motivierte Diskriminierung muss daher zum positiven Gegenteil dieser vier Diskriminierungsdimensionen beitragen: **Diskriminierung entgegenzuwirken bedeutet, Gleichstellung, Inklusion, Chancengleichheit und Gleichbehandlung zu stärken.**

→ WILLKOMMENSANGEBOTE wirken gegen Diskriminierung, indem sie zur gesellschaftlichen **Teilhabe** ermächtigen und dadurch **Diskriminierung** im Genuss der Menschenrechte **verhindern**.

KONTEXTINFORMATION

Das folgende Kapitel beruht auf einer Reihe von Interviews mit Verwaltungsmitarbeitenden und Politiker/innen, die für Willkommensangebote für neue Stadtbewohner/innen in den Städten Madrid (Spanien), Wien (Österreich) und Zürich (Schweiz) verantwortlich sind, und wird ergänzt mit Informationen aus den Städten Barcelona (Spanien) und Graz (Österreich).

WARUM IST ES NOTWENDIG?

Wie profitiert die Stadt?

- Neuankömmlinge werden über die Verwaltungsverfahren und -anforderungen (bspw. Anmeldung des Wohnsitzes) unterrichtet, was die Verfahren sowohl für das zuständige Verwaltungspersonal als auch für die neu angekommenen Personen erleichtert.
- Das koordinierte Programm bündelt bereits bestehende Angebote. Die Mitarbeiter/innen wissen, wohin sie eine Person verweisen können, deren Anliegen sie nicht selbst bearbeiten können.
- Beratung in Gruppenmodulen ist eine kostengünstige Möglichkeit, der Zielgruppe wichtige Informationen zur Verfügung zu stellen. In einem zweistündigen Informations-Modul werden 20-50 Personen erreicht.
- Die Teilnahme an Informations-Modulen und Kursen wird dokumentiert. Die städtischen Mitarbeiter/innen können sehen, welche Informationen eine Person bereits erhalten hat, welchen Sprachkurs er/sie bereits abgeschlossen hat, etc. Dies erleichtert die Koordination und Vermittlung geeigneter Angebote.
- Die Willkommensberatung erklärt dem/r neuen Stadtbewohner/in, welche städtische Stelle für welche Anliegen zuständig ist. Dadurch wird vermieden, dass sich Personen mit ihren Fragen an die falschen Stellen wenden, was Frustration auf beiden Seiten des Schalters verhindert.
- Die Informationen über Sprachkurse, kombiniert mit Gutscheinen dafür, sind ein positiver Anreiz für das Erlernen der Landessprache.
- Die Beratung trägt zu einer schnelleren Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen bei und beschleunigt so die Arbeitssuche. Neue Einwohner/innen kommen schneller in Beschäftigung und die Stadt profitiert von den Qualifikationen der Migrant/innen.
- Die Willkommensangebote sind eine einladende Geste, die das Zugehörigkeitsgefühl zur Stadt und die Teilhabe am städtischen Leben fördern kann.
- Lokale Gebräuche (z.B. Mülltrennung, Ruhezeiten etc.) zu erklären, kann dazu beitragen, Nachbarschaftskonflikte zu verhindern.

Wie profitieren neuankommende Migrant/innen?

- Der/die neue Stadtbewohner/in erhält Information und kann Fragen in seiner/ihrer Muttersprache (oder einer vertrauten Sprache) stellen.
- Neu angekommene Migrant/innen erhalten schnell Information über dringende Fragen, zum Beispiel über die Suche nach Wohnraum, medizinische Versorgung oder Schulen. Sie müssen sich nicht auf (möglicherweise ungenaue) Informationen von Freunden, Familie oder der Community verlassen, sondern haben Zugang zu offiziellen Informationen.
- Die Neuankommenden werden unterstützt, einen Sprachkurs zu finden, der für ihre Bedürfnisse am besten geeignet ist (Bildungsniveau, Kurs-Ort etc.).
- Die Neuankommenden erhalten Information über die verfügbaren Einrichtungen und Dienstleistungen, die es ihnen erleichtern können, in der Stadt zu leben und zu arbeiten (mit anerkannten Qualifikationen, Beschäftigung usw.).

- Informations-Module werden zu verschiedenen Themen angeboten, z.B. Wohnen, Gesundheitssystem, Arbeitsmarkt, Aufenthaltsrecht, Bildungssystem, Unternehmensgründung, und können je nach Bedürfnissen und Interessen ausgewählt werden. Kinderbetreuung sollte während dieser Informationsveranstaltungen bereitstehen.
- Die Teilnahme an den Informations-Modulen wird mit Gutscheinen für Sprachkurse belohnt.
- Nach zwei Jahren des Aufenthalts wird eine individuelle Nachfolgeberatung angeboten, um Fragen zu besprechen, die in der Zwischenzeit aufgetreten sind.
- Neue Einwohner/innen werden auf zuständige Dienstleistungen für Notfallunterstützung in prekären Situationen (z.B. bei Obdachlosigkeit) hingewiesen.

EINSCHRÄNKUNGEN

In einer Stadt Fuß zu fassen hängt stark mit dem beruflichen Einstieg zusammen. Eine wesentliche Herausforderung dabei ist die Anerkennung der im Ausland erworbenen beruflichen Qualifikationen.

Die Willkommensangebote sind ein positives Signal der Stadt, welches eine positive Identifikation mit dem neuen Lebensmittelpunkt schaffen kann. Allerdings ist dieses Signal der Stadt möglicherweise nicht in der Lage, bereits erlebte negative Erfahrungen (und damit Assoziationen) mit nationalen Behörden und/oder Verwaltungsverfahren zu kompensieren.

Die Gestaltung des Programms in Informations-Modulen ist nicht für jede Person gleichermaßen ansprechend. Diese Willkommensangebote können nicht alle erreichen.

VORBEREITEN

PLANUNG UND EINBINDUNG DER RELEVANTEN AKTEUR/INNEN

1

SCHRITT Politische Unterstützung und Entscheidung

Sammeln Sie mit den oben genannten Argumenten politische Unterstützung. Verhandeln Sie eine Entscheidung des städtischen Parlaments über die Umsetzung der Willkommensangebote, einschließlich der Zuordnung der entsprechenden Geldmittel in der jährlichen Budgetplanung (zur Budgetkalkulation siehe unten).

2

SCHRITT Ernennen Sie eine/n Koordinator/in

Eine städtische Abteilung mit einer/einem engagierten politischen Verantwortlichen sollte die Koordination der Willkommensangebote übernehmen.

3

SCHRITT Ideenfindung

Organisieren Sie ein Treffen zur Ideenfindung („brainstorming“) mit

- Politiker/innen
- Verwaltungsabteilungen (bspw. den Abteilungen für Integration, öffentlichen Verkehr, Gesundheit, Wohnungswesen, öffentliche Arbeitsvermittlung, Migrant/innenbeirat usw.)
- öffentliche und/oder private Einrichtungen (Vertretung von Arbeitnehmer/innen, Vertretung der Selbständigen, Dolmetscherdienste usw.)
- NGOs und Organisationen für Migrant/innen

Präsentieren Sie die Idee und den Zweck der Willkommensangebote. Diskutieren Sie, welche Bedürfnisse der Zielgruppe durch diese Angebote angesprochen werden können. Identifizieren Sie die relevanten Akteur/innen, um ein umfassendes Programm zusammenzustellen.

Tipp! Bauen Sie bei der Entwicklung des Konzepts auf vorhandenen Strukturen auf. Verschaffen Sie sich einen Überblick, welche Institutionen bereits welche Angebote für neu ankommende Migrant/innen anbieten und diskutieren Sie, wie diese Angebote koordiniert oder erweitert werden können.

RISIKEN, HERAUSFORDERUNGEN

Akteur/innen sind mit der Idee nicht vertraut und reagieren skeptisch auf Ihre Einladung.

LÖSUNGSANSÄTZE

Treten Sie an die Betroffenen persönlich heran, dies trägt zum Informationsaustausch bei und kann die Basis für eine Zusammenarbeit schaffen.

4**SCHRITT Bilden Sie eine Arbeitsgruppe zur Konzepterstellung**

Laden Sie die relevanten Akteur/innen aus dem ersten Ideenfindungs-Treffen ein, eine Arbeitsgruppe zu bilden, die das Konzept verfeinert und die Anforderungen (Ressourcen, Räumlichkeiten etc.) klärt.

Tipp! Laden Sie jenes Amt in die Arbeitsgruppe ein, mit der neue Stadtbewohner/innen als erstes in Kontakt kommen – in der Regel jene Stelle, die die erste Aufenthaltsgenehmigung ausgibt (Einwanderungsbehörde o.Ä.). Es ist entscheidend, dass die individuelle Willkommensberatung an einem Ort angeboten wird, den die neu angekommenen Personen ohnehin aufsuchen müssen. Ansonsten verwandelt sich das Beratungsangebot in einen zusätzlichen Amtsweg und wird weniger genutzt werden.

Meilensteine:

- Eine engagierte Abteilung übernimmt die Verantwortung für die Konzeption und die Koordinierung der Umsetzung des Willkommensangebots
- Relevante Abteilungen, lokale Institutionen, NGOs und Verbände wurden identifiziert
- Die relevanten Akteur/innen wurden zur Teilnahme an der Arbeitsgruppe eingeladen
- Eine Arbeitsgruppe ist eingerichtet und hält Sitzungen ab
- Die relevanten Akteure/innen schicken eine qualifizierte Person zu diesen Arbeitsgruppensitzungen

RISIKEN, HERAUSFORDERUNGEN

Die Einwanderungsbehörde zögert, sich am Programm zu beteiligen.

LÖSUNGSANSÄTZE

Betonen Sie, dass es die Mitarbeiter/innen der Behörde entlastet, wenn die Neuankömmlinge eine bessere Orientierung über die Verwaltungsverfahren erhalten und darüber, an wen sie sich bei spezifischen Fragen wenden können.

→ Planung und Einbindung der relevanten Akteur/innen

RISIKEN, HERAUSFORDERUNGEN

LÖSUNGSANSÄTZE

Die Arbeitsgruppe besteht nicht aus den relevanten Akteur/innen.

Wählen Sie sorgfältig aus, wen Sie zur Arbeitsgruppe einladen: Beziehen Sie NGOs, die in der Beratung von Migrant/innen tätig sind, Dienstleister/innen, Migrant/innenverbände und relevante Akteur/innen in den Systemen, z.B. die örtliche Arbeitsvermittlung, ein.

Besonders große und gut etablierte Organisationen sind schwer zur Mitwirkung zu motivieren.

Seien Sie geduldig, schicken Sie wiederholt Informationen, erscheinen Sie persönlich, sprechen Sie und informieren Sie über Ihre Idee und die Bedeutung der Zusammenarbeit; Versuchen Sie, Verbündete für die Idee zu finden.

Die teilnehmenden Organisationen schicken immer andere Personen zu den Arbeitsgruppensitzungen.

Die Koordinator/innen sollten die teilnehmenden Institutionen ersuchen, eine/n Vertreter/in auszuwählen, der/die an den Sitzungen teilnehmen wird. Wenn eine Person gelegentlich eine Vertretung zu den Treffen sendet, sollte er/sie eine gute interne Kommunikation sicherstellen.

Diskussionen in den Sitzungen sind nicht konstruktiv. Die Teilnehmer/innen haben keine wirkliche Motivation, sie nehmen nur teil, weil sie von ihren Vorgesetzten dazu verpflichtet wurden.

Die Arbeitsgruppe sollte weder zu klein noch zu groß sein. Stellen Sie sicher, dass die gesamte Bandbreite der relevanten Akteur/innen (große Institutionen wie das Arbeitsmarktservice sowie kleine NGOs) vertreten ist, aber fordern Sie, dass jede Institution nur eine (oder in Ausnahmefällen zwei) Personen zu den Sitzungen sendet.

Wenn die Arbeitsatmosphäre durch eine Person negativ beeinflusst wird, versuchen Sie, eine Neubestellung einzufordern.

KONZEPT

Bauen Sie auf bereits bestehenden Dienstleistungen und Expertisen in Ihrer Stadt auf. Besprechen Sie die Konzeptdetails und Anforderungen in der Arbeitsgruppe. Folgende Inhalte werden für das Willkommensangebot empfohlen:

1. Persönliche, individuelle Willkommensberatung in der Muttersprache der neuankommenden Person, zum Zeitpunkt und am Ort des ersten Behördenkontakts in der Stadt (in der Regel ist dies die Ausstellung der ersten Aufenthaltsgenehmigung).
2. Ein Programm von Informations-Modulen für Gruppen, die verschiedene Themen von allgemeinem Interesse abdecken, und in leicht verständlicher Amtssprache sowie in den gängigsten Sprachen der Einwander/innen angeboten werden.
3. Eine kleine Anzahl von Modulen für Einzelpersonen, die in ihrer Muttersprache angeboten werden, für spezifische Themen wie bspw. die Anerkennung von Qualifikationen einer Person.
4. Ein ständig eingerichteter Informationsschalter, an dem sich neuankommende Personen über städtische Einrichtungen und allgemeine Fragen zum Leben in der Stadt informieren können und der bei kommunalen Formalitäten behilflich ist.
5. Eine persönliche, individuelle Nachfolgeberatung nach einer bestimmten Aufenthaltszeit.

Materialien:

- Willkommensbroschüre: Eine gedruckte und online verfügbare Broschüre, die die wichtigsten Informationen über das Leben in der Stadt enthält, einschließlich der Kontaktdaten der Behörden und Unterstützungsangebote. Die Verfügbarkeit in verschiedenen Sprachen ist wichtig.
- Gutscheine für Sprachkurse: Für die Teilnahme an zumindest einem Informationsmodul wird ein Gutschein für einen Sprachkurs ausgestellt. Mit diesem Gutschein sollte man den entsprechenden Kurs direkt bezahlen können (kein Rückerstattungssystem). Ein zweiter Gutschein kann nach Teilnahme an einer bestimmten Anzahl von Informations-Modulen ausgegeben werden. Die Gutscheine dürfen nicht auf andere Personen übertragbar sein.
- Ein „Pass“, um die Teilnahme an Informations-Modulen zu dokumentieren, um in weiterer Folge die Gutscheine für Sprachkurse zu erhalten. Diese „Pässe“ dürfen nicht auf andere Personen übertragbar sein.
- Website: Eine mehrsprachige Website, die die wichtigsten Informationen über das Programm bietet und Kontaktdaten für telefonische Nachfragen in den jeweiligen Sprachen enthält.

5

SCHRITT Wählen Sie die Themen für die Informations-Module aus

Wenn es in Ihrer Stadt einen Migrant/innenbeirat gibt (näheres dazu in den Toolkit-Kapiteln „Gewählter Migrant/innenbeirat“ und „Bürger/innen-Forum der Migrant/innen“): Fragen Sie den Migrant/innenbeirat um Vorschläge für die Informations-Module. Welche Informationen benötigen Neuankömmlinge? Welche Themen sind für alle von Interesse? Welche Themen betreffen nur bestimmte Gruppen (z.B. Eltern mit Kleinkindern)?

Alternativ: Konsultieren Sie Migrant/innen-Organisationen in Ihrer Stadt. Oder: Führen Sie eine stichprobenartige Umfrage in den Muttersprachen der neu ankommenden Migrant/innen durch. Mögliche Themen für Informations-Module: Wohnen, Gesundheitssystem, Beschäftigung, Fremdenrecht, Bildungswesen, Unternehmensgründung, sowie „Soft Skills“, wie etwa Module zum Thema Erfahrungen in der neuen Stadt, kulturelle Missverständnisse usw.

6

SCHRITT Identifizieren Sie Kooperationspartner/innen für die Informations-Module

Treten Sie in Kontakt mit lokalen Akteur/innen, die als Vortragende in Frage kommen (Trainer/innen, NGOs, die bereits Migrant/innen beraten etc.), die Vortragsinhalte aufbereiten können (Wirtschaftskammer, öffentliche Arbeitsvermittlung, öffentliche Wohnungsbaugesellschaft etc.), Räumlichkeiten zur Verfügung stellen können (Einrichtungen für die Erwachsenenbildung, Stadtteilzentren etc.) oder die Verbreitung von Willkommensbroschüren erleichtern und die Willkommensangebote bekannt machen können.

7

SCHRITT Legen Sie die Inhalte der Informationsbroschüre fest

Die Broschüre soll die wichtigsten Informationen zum Leben in der Stadt in kurzer, gut strukturierter Weise und leicht lesbarer Sprache zusammenfassen. Nach jedem Textabschnitt sollten die Adressen der zuständigen Behörden und Beratungsdienste angeführt sein. Stellen Sie die Broschüre in einer Reihe von verschiedenen Sprachen zur Verfügung.

■ **Tipp!** Binden Sie Personen mit Migrationsgeschichte in die Formulierung der Inhalte mit ein.

Es wird empfohlen, folgende Themen aufzunehmen:

- Neu in der Stadt (Anmeldung des Wohnsitzes, Erteilung eines Ausweises, Geburtsurkunde)
- Wohnen (Mietoptionen, Stromrechnungen, Nachbarschaftskonfliktvermittlung)
- Arbeit (Arbeitsuche, Arbeitserlaubnis, Anerkennung von Qualifikationen, Sozialversicherung)
- Transport (öffentliche Verkehrsmittel, Fahrräder, Führerschein)
- Persönliche/soziale Angelegenheiten (Ehe, Dokumente nach der Geburt eines Kindes, Familienleistungen)
- Kinder (Rechte und Pflichten (Sorgerecht, Jugendschutz), Kinderbetreuung)
- Bildung (Pflichtschule, Bildung für Kinder mit besonderen Bedürfnissen)
- Gesundheitswesen (Krankenversicherung, Notdienst, Rezeptgebühren)
- Integration & Migration (Aufenthaltstitel, Dolmetscherdienste)
- Nichtdiskriminierung (Gleichberechtigung, Unterstützung bei Diskriminierung)

- Freizeit (Theater, Sportanlagen, Musikschulen, Eintrittsermäßigungen)
- Senioren (Pflegeleistungen, Pflegemöglichkeiten, Wohnungen)
- Hilfe in Notsituationen (Ambulanz, Polizei, Feuerwehr, Krisenintervention)

Tipp! Konzeptualisieren Sie eine Willkommensbroschüre, die an alle neuen Stadtbewohner/innen, einschließlich Staatsbürger/innen, die aus anderen Landesteilen in die Stadt ziehen, verteilt wird. Die Informationen sind für alle nützlich.

8

SCHRITT Finden Sie geeignete Räumlichkeiten

Bestimmen Sie den Standort für die individuelle Willkommensberatung und den allgemeinen Informationsschalter.

Tipp! Arbeiten Sie mit der Einwanderungsbehörde zusammen, um die individuelle Willkommensberatung vor Ort einzurichten.

Kooperieren Sie mit Kursanbieter/innen und/oder Bildungseinrichtungen, um Standorte für Informations-Module zu bestimmen. Alle Kurs-Orte sollten mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sein. Arbeiten Sie mit Kursanbieter/innen in Stadtteilen, in denen ein hoher Anteil an neu ankommenden Einwohner/innen lebt.

Tipp! Bieten Sie Kinderbetreuung während der Informationsveranstaltungen an.

9

SCHRITT Berechnen Sie das Budget

Es wurde von den Interviewpartner/innen berechnet, dass ein umfangreiches Angebot mit persönlicher Willkommensberatung und einer Reihe von Informations-Modulen in verschiedenen Sprachen etwa 50-70 € jährlich pro neuem Einwohner kosten würde. Dieser Betrag beinhaltet die Löhne für internes und externes Personal, Gutscheine für Sprachkurse, Gebühren für Referent/innen und Trainer/innen, Handzettel und sonstiges Informationsmaterial, in eine Reihe verschiedener Sprachen übersetzt, eine mehrsprachige Website, Fortbildung für Mitarbeiter/innen usw. Dazu kommt die Erstellung einer Willkommensinformationsbroschüre, einschließlich Konzeptualisierung, Layout, Übersetzungen, Druck und Marketing.

RISIKEN, HERAUSFORDERUNGEN

Das Modul-Programm enthält nicht die spezifischen Themen, die für neu angekommene Migrant/innen besonders wichtig sind.

LÖSUNGSANSÄTZE

Beziehen Sie Migrant/innenvereine und erfahrenen NGOs aus ihrer Stadt in die Auswahl der Themen mit ein. Führen Sie eine Umfrage unter Migrant/innen durch, in der Sie fragen: Was brauch(t)en Sie am meisten, als Sie ins Land gekommen sind? Veranstalten Sie einen konzeptuellen Workshop mit Fachpersonen aus der Migrant/innenberatung.

Das Modul-Programm berücksichtigt nicht die zeitlichen Einschränkungen von Berufstätigen, Personen mit Kinderbetreuungspflichten etc.

Planen Sie Informations-Module auch für Samstage. Sorgen Sie für Kinderbetreuung während der Informationsveranstaltungen.

Meilensteine:

- Das Konzept wird entwickelt: Es gibt einen Konsens über den Zweck, das Ziel und den Inhalt der Willkommensangebote
- Die Themen für die Informations-Module werden beschlossen
- Das Spektrum der Sprachen und die Verfügbarkeit von muttersprachlichen Berater/innen und Vortragenden ist definiert
- Die Budgetierung ist abgeschlossen

UMSETZEN

RICHTEN SIE DIE INFRASTRUKTUR EIN

10

SCHRITT Erstellen Sie eine Website

Die Website erklärt in leicht verständlicher Sprache die Angebote (individuelle Willkommensberatung, Informations-Module, Informationsschalter) und stellt die notwendigen Kontaktdaten zur Verfügung: An wen kann man sich wenden, unter welcher Telefonnummer Fragen stellen oder einen Termin vereinbaren, E-Mail-Adresse.

Die Website sollte in mehreren Sprachen verfügbar sein. Die angegebenen Telefon- und E-Mail-Kontakte sollten in der Lage sein, Anfragen in verschiedenen Sprachen zu beantworten.

11

SCHRITT Drucken Sie die Willkommensbroschüren

Besprechen Sie die fertige Version mit Dolmetscher/innen, bevor Sie Übersetzungen bestellen. Geben Sie die Übersetzungen in Auftrag. Bestellen Sie Grafik und Layout. Lassen Sie die Broschüre drucken.

Tipp! Produzieren Sie zusätzliche eine Tasche, in der Sie das Informationsmaterial ausgeben. So ist es einfacher zu transportieren, die Tasche kann wiederverwendet werden und erhöht die Sichtbarkeit des Angebots.

RISIKEN, HERAUSFORDERUNGEN

Vor allem in kleineren Städten könnte die Anzahl und Kapazität guter Übersetzer/innen begrenzt sein.

LÖSUNGSANSÄTZE

Kontaktieren Sie Übersetzer/innen früh genug, um Verzögerungen bei den Übersetzungen und überhöhte Preise zu vermeiden. Suchen Sie die Kooperation mit größeren Städten in Ihrem Land und/oder mit anderen interessierten Kommunen in Ihrer Nachbarschaft.



→ Richten Sie die Infrastruktur ein

12

SCHRITT Richten Sie die individuelle Willkommensberatung ein

Mitarbeiter/innen der Einwanderungsbehörde, die die Aufenthaltsgenehmigungen ausstellen, sollten angewiesen werden, jede Person darauf hinzuweisen, dass sie eine muttersprachliche Willkommensberatung in Anspruch nehmen kann. Legen Sie ein Informationsblatt in verschiedenen Sprachen bereit, das zur Nutzung dieses Angebots einlädt.

Muttersprachliche Berater/innen für die häufigsten Sprachen sollten zu den Bürozeiten anwesend sein; für seltenere Sprachen kann eine Terminvereinbarung verlangt werden. Stellen Sie in diesem Fall sicher, dass die Personen informiert sind, dass und wie sie einen Termin vereinbaren können, z.B. durch telefonische Dolmetschdienste.

Anforderungen an die Berater/innen für die individuelle Willkommensberatung:

- Muttersprachler/innen: Von den teilnehmenden Städten wurde besonders hervorgehoben, dass muttersprachliche Berater/innen nicht nur die Sprache des/der neuen Stadtbewohner/innen sprechen, sondern auch ein besseres Verständnis für den Kontext haben, aus dem die Person kommen, und daher Fragen besser verstehen und beantworten können
- Erfahrung mit der Beantwortung jener Fragen, die sich bei Ankunft an einem neuen Wohnort stellen
- Sehr gute allgemeine Kenntnisse der Dienstleistungen, Einrichtungen, Organisationen und Kursangebote der Stadt sowie des lokalen Bildungssystems, Gesundheitssystems usw.

13

SCHRITT Erstellen Sie eine Liste von verfügbaren muttersprachlichen Vortragenden für die Informations-Module (Expert/innen-Pool)

In einer teilnehmenden Stadt mit ca. 50.000 Neuankömmlingen pro Jahr besteht dieser Expert/innen-Pool aus 60 Personen.

Anforderungen an Vortragende in den Informations-Modulen:

- Muttersprachliche oder Personen mit sehr guten Kenntnissen in den Sprachen der neuen Stadtbewohner/innen, die überdies ein fundiertes Wissen über die Rahmenbedingungen in den Herkunftsländern haben
- Erfahrung in der Entwicklung und Durchführung von Informationsveranstaltungen für ein heterogenes Publikum
- Fachwissen im jeweiligen Themenbereich

Tipp! Achten Sie darauf, Aufgaben und Verantwortlichkeiten klar zu verteilen: welche/r Kooperationspartner/in übernimmt welches thematisches Modul, welche Sprache etc. Wer kümmert sich um die organisatorische Planung, wer sorgt für Ersatz, wenn ein/e Vortragende/r erkrankt usw.

14

SCHRITT Richten Sie den allgemeinen Informationsschalter ein

Der Informationsschalter kann mit den Einrichtungen für individuelle Beratung kombiniert werden oder er befindet sich in getrennten Einrichtungen (z.B. Einzelberatung wird bei der Einwanderungsbehörde angeboten und der allgemeine Informationsschalter befindet sich im Rathaus). Der

Informationsschalter sollte ohne vorherige Terminvereinbarung jeder Person offenstehen.

Die Mitarbeiter/innen am Informationsschalter sollten die gängigsten gesprochenen Sprachen abdecken und zusätzliche Übersetzungsdienste oder Sondertermine für andere Sprachen sollten möglich sein.

Der Informationsschalter sollte nicht nur für persönliche, sondern auch für telefonische Auskunft eingerichtet sein. Es wird empfohlen, die Öffnungszeiten so zu gestalten, dass sie für Personen mit unterschiedlichen Arbeitszeiten, Betreuungspflichten etc. zugänglich sind.

Tipp! Es wird empfohlen, dass ein (bestehender) Übersetzungs- und Dolmetschdienst in den Räumlichkeiten neben dem Informationsschalter angesiedelt wird. Auf diese Weise können die Berater/innen bei Bedarf Dolmetscher/innen beiziehen, ohne stets einen zusätzlichen Termin mit den Klient/innen vereinbaren zu müssen.

15

SCHRITT Entwerfen und drucken Sie „Pässe“ und Gutscheine

Stellen Sie sicher, dass Sprachkursanbieter/innen über die Gutscheine informiert sind und diese als Zahlung akzeptieren. Vereinbaren Sie ein Abrechnungsverfahren.

16

SCHRITT Datenbank

Die Einrichtung einer Datenbank über die Nutzer/innen der Willkommensangebote vereinfacht die Koordinierung der Leistungen und die Kontrolle über die Erteilung der nicht übertragbaren Gutscheine. Diskutieren Sie den datenschutzrechtlichen Rahmen eines gemeinsamen Zugriffs auf Basisdaten der Nutzer/innen durch die Einwanderungsbehörde und die für die Willkommensangebote zuständigen Abteilung. Dies kann hilfreich sein, um die Willkommensberatung den Bedürfnissen der Nutzer/innen besser anzupassen (z.B. wenn die Verlängerung einer Aufenthaltsbewilligung das Bestehen eines bestimmten Sprachtests voraussetzen wird). Die Zustimmung der Person zur Dokumentation von Name, Anschrift, Staatsangehörigkeit und Geburtsdatum ist für den Erhalt der Gutscheine erforderlich. Zusätzliche Angaben, wie z.B. das Bildungsniveau einer Person, sind optional, und dann relevant, wenn sich die Person zu entsprechenden Angeboten informieren möchte (z.B. bzgl. Anerkennung von Qualifikationen; den geeigneten Sprachkurs auszuwählen o.Ä.).

→ Richten Sie die Infrastruktur ein

RISIKEN, HERAUSFORDERUNGEN**LÖSUNGSANSÄTZE**

Die Datenschutzgesetze beschränken die gemeinsame Nutzung von Daten durch die Einwanderungsbehörde und die Stadtverwaltung.

Fragen Sie bei den Rechtsexpert/innen der Stadt nach. Definieren Sie, welche personenbezogenen Daten für welchen Zweck unentbehrlich sind. In der Beratung sollte jedenfalls die Zustimmung der Person zur spezifischen Verwendung ihrer Daten mittels unterschriebener Zustimmungserklärung eingeholt werden.

Die Angebote oder Gutscheine werden von einer Person in Anspruch genommen, die nicht dazu berechtigt ist.

Stellen Sie die Gutscheine auf Namen aus, informieren Sie die Klient/innen, dass der Gutschein nur in Verbindung mit einem Identitätsnachweis gültig ist und beauftragen Sie die Kursanbieter/innen, dies zu kontrollieren.

Schwierigkeiten bei der Suche nach erfahrenen Berater/innen, die die nachgefragten Sprachen fließend sprechen.

Kooperationen mit Migrant/innenverbänden und NGOs, die bereits Beratungen für Migrant/innen anbieten.

Schwierigkeiten, in der zuständigen Abteilung alle Kompetenzen für die Vorbereitung und Abwicklung des Willkommensangebots aufzubringen.

Eine Weisung von der politischen Abteilungsspitze, die alle, vom IT-Personal, über die Mitarbeiter/innen im Kund/innenkontakt bis hin zur Buchhaltung, zur Mitwirkung auffordert.
Zusammenarbeit mit erfahrenen NGOs.

17**SCHRITT Organisieren Sie eine Auftaktveranstaltung**

Präsentieren Sie das Willkommensangebot auf einer Pressekonferenz oder einer Auftaktveranstaltung, die der Öffentlichkeit zugänglich ist.

TÄGLICHE ARBEIT

- Individuelle Beratung sowie Informationsmodule in einer Vielzahl von Sprachen. Die Muttersprachenberatung ist das Schlüsselement der Willkommensangebote.
- Bereitstellung eines ausgewogenen Angebots von Informations-Modulen zu spezifischen Themen. Seien Sie flexibel und passen Sie die angebotenen Themen entsprechend den Bedürfnissen der Teilnehmer/innen an.
- Bieten Sie nach zweijährigem Aufenthalt einen neuerlichen individuellen Beratungstermin an. Viele Fragen ergeben sich erst nach einer gewissen Aufenthaltsdauer in der Stadt.
- Stellen Sie Kinderbetreuung während der Informations-Module zur Verfügung.
- Bereiten Sie Informationsblätter für die Teilnehmer/innen vor, auf denen die wichtigsten Informationen und Kontaktadressen zusammengefasst sind.

Arbeitsaufwand

Nach Auskunft der Städte sind zwei Vollzeitstellen pro 1.000 Neuankömmlinge für die Verwaltung und Koordination des Willkommensangebotes eine angemessene Berechnungsgrundlage. Es wurde berichtet, dass eine Vollzeitstelle und zwei Kolleg/innen, die Teilzeit unterstützend tätig sind, eine gute Verteilung der Ressourcen darstellt.

Der Expert/innen-Pool der muttersprachlichen Vortragenden für die Informations-Module enthält nach Auskunft einer Stadt ca. 60 Personen (im Verhältnis zu den neuankommenden Personen in der Stadt sind das 12 Expert/innen pro 10.000 Neuankömmlingen).

RISIKEN, HERAUSFORDERUNGEN

Ihre Mitarbeiter/innen sind mit dem Ausmaß an Anfragen zum Willkommensangebot überfordert.

LÖSUNGSANSÄTZE

Kooperieren Sie mit einem Call-Center, das die Anrufe entgegennimmt und einfache Fragen beantwortet. Stellen Sie den Migrant/innen dieses Call-Centers die notwendigen Informationen für Basisauskünfte bereit, sowie FAQs und eine Checkliste, wie bei umfassenderen Fragen vorzugehen ist (Weiterleitung, Koordination von Terminen etc.).



Warum ist es
notwendig?

Vorbereiten

Umsetzen

Dranbleiben

→ Tägliche Arbeit

RISIKEN, HERAUSFORDERUNGEN

LÖSUNGSANSÄTZE

Die Mitarbeiter/innen in den Beratungen werden mit schwer lösbaren Anliegen und belastenden Situationen konfrontiert.

Gute Einschulung der Mitarbeiter/innen, Zugang zu Supervision, Gelegenheit, schwierige Fälle mit Kolleg/innen zu besprechen.

Die Auswahl der geeigneten Themen für die Informations-Module.

Zusammenarbeit mit erfahrenen Migrant/innenberatungsstellen, zu welchen Themen bei den Neuzugezogenen Informationsbedarf besteht.

Vortragende erkranken/fallen aus.

Sehen Sie in Ersatz-System vor (Bereitschaften o.Ä.)

Mangel an Ressourcen.

Bieten Sie im Modul-Programm mehr Gruppenberatung anstatt individueller Beratung an.

DRANBLEIBEN

Planen Sie regelmäßige Arbeitsgruppensitzungen, um über die Angebote zu sprechen (zweimal jährlich wird empfohlen). Besprechen Sie die Durchführung von spezifischen Maßnahmen, gute Erfahrungen, Herausforderungen, veränderte Umstände, notwendige Anpassungen der Angebote.

Aktualisieren Sie regelmäßig die Information auf der Website und in der Willkommensbroschüre.

RISIKEN, HERAUSFORDERUNGEN

LÖSUNGSANSÄTZE

Die Teilnahme an den Willkommensangeboten nimmt ab.

Sprechen Sie mit Teilnehmer/innen und NGOs sowie Migrant/innenvereinen über mögliche Gründe. Bieten Sie Informations-Module bspw. an Samstagen an.

Umstände ändern sich und damit auch der Bedarf an Informationen (neue Themen etc.)

Planen Sie regelmäßige Arbeitsgruppensitzungen. Diskutieren Sie Fragen wie: Was kann verbessert werden? Gibt es neue Themen oder Bedürfnisse unter der Zielgruppe? Gibt es neue Einwanderungsmuster (z.B. Flüchtlinge)? Gibt es neue Entwicklungen in der Politik/der Verwaltungsstruktur der Stadt?

ÜBERTRAGBARKEIT

Ein Programm mit muttersprachlichen Informations-Modulen (wie hier beschrieben) anzubieten ist dann sinnvoll, wenn eine Stadt eine gewisse Anzahl an Neuzugängen hat, die eine Sprache teilen (damit die muttersprachlichen Berater/innen ausgelastet und die Informations-Module gut besucht sind). Dies gilt regelmäßig für größere Städte. Kleinere Städte mit geringerem Zuzug könnten mehr auf den allgemeinen Informationsschalter und bei Bedarf hinzuzuziehende Dolmetscher/innen aufbauen.

SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG

Folgende Faktoren wurden von den Interviewpartnern/innen als Erfolgsfaktoren genannt:

- Politischer Wille und ausreichendes Budget; Das Bekenntnis zur Durchführung der geplanten Maßnahmen.
- Ein politisch beschlossenes Integrationskonzept, das von der/dem Bürgermeister/in getragen wird, und in das die Willkommensangebote aufgenommen werden können.
- Ein/e engagierte/r Koordinator/in bzw. Koordinierungsabteilung.
- Qualifizierte Berater/innen, die die Sprachen der Migrant/innen sprechen (die Schwelle zu den Angeboten senken und eine hohe Akzeptanz unter der Zielgruppe gewährleisten).
- Beteiligung von Vertreter/innen von Migrant/innen an der Konzeptualisierung.
- Ausgewogene Arbeitsgruppe mit engagierten Mitgliedern der Partnerorganisationen.
- Die anfängliche Willkommensberatung wird zu dem Zeitpunkt und an dem Ort angeboten, an dem der/die neue Stadtbewohner/in seine/ihre Aufenthaltsbewilligung bekommt.
- Informations-Module werden samstags angeboten und es wird für Kinderbetreuung gesorgt.
- Ein Programm aus individuellen Beratungen für spezifische Themen und Gruppen-Informations-Modulen für Themen von allgemeinem Interesse.
- Regelmäßiger Austausch zwischen Partnerorganisationen und laufende Überlegungen zu Verbesserungen und Anpassungen der Angebote.

WIRKUNG UND ERGEBNIS

Die Willkommensangebote erleichtern neu angekommenen Migrant/innen den Umgang mit Verwaltungsverfahren (für die Anmeldung des Wohnsitzes, erlangen notwendiger Dokumente etc.). Die Personen erhalten genaue Informationen in einer Sprache, die sie verstehen, und haben daher ein besseres Wissen über wichtige Themenbereiche wie Gesundheitssystem, Bildungssystem, Wohnen, Arbeitsmarkt und andere Themen, die für sie von persönlichem Interesse sind. Das Verständnis für lokale Gebräuche und übliche Abläufe im neuen Wohnsitzland ist höher. Eine Auswertung der Ergebnisse – im Sinne von, ob die Nutzer/innen schneller einen Arbeitsplatz oder eine Wohnung fanden als andere – wurde als schwer umsetzbar beschrieben, weil der Kontakt mit den Nutzer/innen abbricht, nachdem die Angebote in Anspruch genommen wurden (z.B. ein/e Vortragende/r kann nicht nachforschen, ob ein/e Teilnehmer/in in weiterer Folge eine Arbeitsstelle gefunden hat). Zudem ist es schwierig, den Integrationsprozess von Personen zu vergleichen, die die Beratung nutzten und jenen, die es nicht getan haben.

Als Indikatoren für die Wirksamkeit werden folgende vorgeschlagen:

- Ein bedeutender Prozentsatz der neu angekommenen Migrant/innen nutzt die Willkommensberatung.
- Informations-Module werden von einer großen Anzahl von Personen besucht.
- Der Informationsschalter ist unter Migrant/innen bekannt.
- Die Willkommensangebote haben einen guten Ruf in den Migrant/innen-Communities.
- Einzelpersonen, die die Beratung nutzten, empfehlen sie ihren Bekannten weiter.
- Nutzer/innen sind mit der Beratung zufrieden.
- Nutzer/innen sagen, dass die Beratung ihnen tatsächlich geholfen hat.

QUELLEN UND BEISPIELE

Wien (AT): Start Coaching

Das Startcoaching ist ein Angebot der MA 17 – Integration und Diversität für alle neuen Wienerinnen und Wiener, die in den letzten zwei Jahren eine Ersteinbürgerung/Familienangehörige/r erhalten haben. MitarbeiterInnen der MA 17, die ihre Muttersprache oder die von Ihnen bevorzugte Sprache sprechen, helfen Ihnen dabei, so schnell wie möglich in Wien Fuß zu fassen. Beim Startcoaching-Termin wird Ihnen Ihr Wiener Bildungspass ausgestellt. Er dient als Nachweis für die von Ihnen besuchten Sprachkurse, Informationsveranstaltungen, Beratungen sowie Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen. Der Wiener Bildungspass beinhaltet Wiener Sprachgutscheine für Integrationsdeutschkurse im Wert von insgesamt € 300. Er berechtigt Sie zudem zum Besuch von Informationsveranstaltungen (Modulen) zu für Sie interessanten Themen.

<http://www.startwien.at/>

Zürich (CH): Herzlich Willkommen in Zürich

https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/neu_zugezogen.html

Der Welcome Desk der Integrationsförderung bietet gratis und ohne Voranmeldung Informationen und Kurzberatungen. Das Personal ist auf Fragen spezialisiert, die bei der Ankunft aus dem Ausland entstehen. Es bietet Informationen über Aufenthaltsgenehmigungen, Arbeit, Freizeitaktivitäten, Bildung und öffentliche Kindertagesstätten für Kinder, Gesundheitsversorgung und Versicherungen, Deutschkurse etc. Bei Bedarf werden Übersetzer/innen beigezogen.

https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/neu_zugezogen/welcome_desk.html

Madrid (ES) Informationsservice, Informations- und Beratungsbüro für Integration

(Englisch, Spanisch)

Informationsservice zum Thema Immigration, für Ausländer/innen, die in Madrid leben, für Personen, die mit Migrant/innen arbeiten und Bürger/innen, die an den Themen Immigration und Interkulturalität interessiert sind.

Website: www.munimadrid.es

Informations- und Beratungsbüro für Integration richtet sich an Ausländer/innen, die in Madrid leben – insbesondere an jene, die kürzlich angekommen sind – und bietet allgemeine Information zur Stadt, Gesellschaft und Angeboten. In diesem Büro werden auch die notwendigen Formalitäten zu Unterstützungsmaßnahmen der sozialen und beruflichen Integration initiiert. Das Büro hat lange Öffnungszeiten, um allen Interessierten den Zugang zu ermöglichen.

II Madrid Plan on Social and Intercultural Coexistence: <http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumINGLES%20PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf>

**Barcelona (ES): Information für neue Einwohner/innen** (Englisch, Spanisch)

<http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/en/acollida/acollida.html>

Graz (AT): Welcome Paket

Seit November 2011 werden alle Menschen, die ihren Hauptwohnsitz in Graz melden mit einem Informations-Paket willkommen geheißen: In der „Welcome Tasche“ der Stadt Graz findet sich alles, was Neo-Grazerinnen und Neo-Grazer über die Stadt wissen sollten. Die Tasche wird in den sechs Servicestellen und im Servicecenter im Amtshaus verteilt. Pro Haushalt wird eine Tasche ausgegeben. Die Welcome Box enthält Informationsmaterial und „Goodies“ wie einen Stadtplan und einen Gutschein für eine Stadtführung. <http://www.graz.at/cms/beitrag/10237984/5936947>

Warum ist es
notwendig?

Vorbereiten

Umsetzen

Dranbleiben

NOTIZEN

NOTIZEN

