

Evaluation der Integrationsförderung durch persönliche Erstinformation im Kanton Zürich

Schlussbericht

Im Auftrag der
Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich

Jürg Guggisberg, Melania Rudin, Severin Bischof, Heidi Stutz

Bern, 30. Juni 2016

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	I
1 Einleitung	1
1.1 Ziele und Hauptfragestellungen des Mandats	1
1.2 Datengrundlagen	2
1.3 Aufbau des Berichts	7
2 Migrationsbevölkerung im Kanton Zürich – ein statistischer Überblick	8
2.1 Die ständige ausländische Wohnbevölkerung	8
2.2 Neuzuziehende aus dem Ausland	10
3 Neuzuzüger/innen werden in den Gemeinden auf unterschiedliche Weise begrüsst	13
3.1 Übersicht über die Angebote an persönlicher Erstinformation	13
3.2 Welche Gemeinden betreiben Angebote zur persönlichen Erstinformation	15
3.3 Begründungen dafür, dass keine Angebote zur persönlichen Erstinformation bestehen	20
3.4 Pläne zur Einführung von persönlicher Erstinformation	20
4 Die Begrüssungsgespräche im Fokus	23
4.1 Spezifische Ausgestaltung der Begrüssungsgespräche	23
4.2 Durchführung der Begrüssungsgespräche	28
4.2.1 Zum Ablauf der Begrüssungsgespräche	28
4.2.2 Beurteilung des Gesprächs aus Sicht der Teilnehmenden	29
4.3 Erreichen der Zielgruppen	30
5 Was bewirken die Begrüssungsgespräche?	36
5.1 Einleitende Bemerkungen zur Wirkungsmessung	36
5.2 Willkommensgefühl	37
5.3 Wirkungen auf die Beziehung zwischen Behörden und Neuzuziehenden	41
5.4 Informiertheit	42
5.5 Nutzung weiterführender Angebote	48
5.6 Beurteilung des Nutzens aus der Sicht der Gemeinden mit Begrüssungsgespräche	53
6 Synthese: Die wichtigsten Ergebnisse und Empfehlungen	56
6.1 Wichtigste Ergebnisse zur Wirkung von Begrüssungsgesprächen	56
6.2 Empfehlungen an die involvierten Akteure auf Gemeinde- sowie Kantonebene	57
7 Literatur und verwendete Dokumente	61
8 Anhang	62

Zusammenfassung

«Alle aus dem Ausland neu zuziehenden Personen mit Perspektive auf längerfristigen, rechtmässigen Aufenthalt sollen sich im Kanton willkommen fühlen und über die wichtigsten hiesigen Lebensbedingungen und Integrationsangebote informiert werden.» So lautet ein strategisches Ziel des kantonalen Integrationsprogramms (KIP) des Kantons Zürich. Die Fachstelle für Integrationsfragen (FI), die auf Kantonsebene unter anderem die Koordinationsstelle für das KIP ist, empfiehlt den Gemeinden zur Bewältigung dieser Aufgaben die **persönliche Erstinformation**. Hauptzweck der persönlichen Erstinformation ist die Vermittlung eines Willkommensgefühls sowie wichtiger Informationen. Zudem soll sie dazu beitragen, Migrantinnen und Migranten mit besonderem Integrationsförderbedarf so früh wie möglich geeigneten Integrationsmassnahmen zuzuweisen.

Gemäss Einschätzung der FI kann bei individueller Erstinformation den Bedürfnissen der Neuankömmlinge besser gerecht werden als bei Gruppenanlässen und spezifische Zielgruppen können besser erreicht werden, sodass die Informationen gezielter und nachhaltiger sind. Um zu eruieren, ob die Einschätzung der FI zutrifft und wie die Wirkung der Erstinformation verstärkt werden kann, hat die FI ein Mandat zur **Evaluation der Integrationsförderung durch persönliche Erstinformation** im Kanton Zürich ausgeschrieben und an das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) vergeben.

Die Angebote zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden unterscheiden sich zwischen den Gemeinden des Kantons Zürich. Es bestehen Angebote zur **individuellen Begrüssung** und **Gruppenanlässe**; bei der individuellen Begrüssung geht ein Teil der Gemeinden **aktiv** auf die Neuzugezogenen zu. Aktuell (Juni 2016) laden 20 Gemeinden Ihre Neuzuziehenden zu **Begrüssungsgesprächen** ein (aktive individuelle Erstinformation). Andere Gemeinden bieten **Informationsschalter** an, welche die Neuzugezogenen von sich aus aufsuchen können (passive individuelle Erstinformation).

Die Evaluation zielt erstens darauf ab, eine **systematische Übersicht über die gemeindegenspezifischen Angebote zur Erstinformation** im Kanton Zürich zu liefern. Zweitens sollen die verschiedenen Typen der **persönlichen Erstinformation in Bezug auf ihre Ausgestaltung und Wirkung** untersucht werden, wobei der Fokus bei der aktiven individu-

ellen Erstinformation, den Begrüssungsgesprächen, liegt.

Die Fragestellungen der Evaluation werden anhand mehrerer Informationsquellen beantwortet: Der Auswertung von Statistiken, einer Befragung aller Gemeinden des Kantons, einer Befragung von Neuzuziehenden sowie Gesprächen mit wichtigen Akteuren aus vier ausgewählten Gemeinden, die Begrüssungsgespräche für Neuzuziehende anbieten.

Überblick über die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger

Im Fokus der Angebote zur Erstinformation stehen die **Neuzuziehenden aus dem Ausland**. Als Neuzuzügerin oder Neuzuzüger betrachten wir all jene Personen, die entweder erstmalig aus dem Ausland in die Schweiz gezogen sind, oder im Fall eines Wiedereintritts vor ihrem Zuzug mindestens 12 Monate im Ausland verbracht haben.

2014 sind knapp 31'800 Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit in den Kanton Zürich neu zugezogen¹. Mit 16'800 Personen haben sich mehr als die Hälfte dieser Personen (53%) in der Stadt Zürich niedergelassen. Die Zuzugsorte der Neuzuziehenden konzentrieren sich vorwiegend auf den Grossraum Zürich, die Ufergemeinden des Zürichsees sowie Winterthur. Die Gemeinden mit den meisten Neuzuzügen sind damit auch grösstenteils diejenigen Gemeinden mit den höheren Ausländeranteilen.

Neuzuzüger/innen werden in den Gemeinden auf unterschiedliche Weise begrüsst

In knapp **einem Viertel aller Gemeinden** des Kantons Zürich bestehen Angebote zur individuellen persönlichen Erstinformation entweder in Form eines Begrüssungsgesprächs oder eines Informationsschalters. Weil es vorwiegend grössere Gemeinden sind, die ihre neuzuziehende Bevölkerung aus dem Ausland persönlich begrüssen, steht ein solches Angebot jedoch gut **drei Viertel aller Neuzuzüger/innen** zur Verfügung. Begrüssungsgespräche wurden zum Zeitpunkt der Befragung (2015) in 18 Gemeinden des Kantons Zürich angeboten, 6 Gemeinden planten deren Einführung. Wenn Gemeinden auf Angebote zur persönlichen Erstinformation verzichten, liegt der Grund häufig darin, dass aus der Sicht der Befragten die Zuwanderung aus dem Ausland zu gering sei, um solche Angebote zu finanzieren. Vier von zehn Befragten aus Gemeinden ohne Angebote zur persönlichen Erstinformati-

¹ Ein kompletter und bereinigter Datensatz für das Jahr 2015 stand zum Zeitpunkt der Analysen noch nicht zur Verfügung.

on sind denn auch der Auffassung, dass der Aufwand im Verhältnis zum Nutzen solcher Angebote zu gross sei.

Fokus Begrüssungsgespräche

Für die Begrüssungsgespräche sind in den meisten Gemeinden die Integrationsbeauftragten zuständig. Oft führen sie die Gespräche selber durch, wobei in 6 Gemeinden auch Schlüsselpersonen für die Gespräche beigezogen oder beauftragt werden. Nur in zwei Gemeinden liegt die Verantwortung für die Konzeption und Durchführung der Gespräche bei den Einwohnerdiensten. Die Begrüssungsgespräche werden in der Regel in den ersten Monaten nach Zuzug in die Gemeinde durchgeführt und dauern in den meisten Gemeinden rund 60 Minuten.

Die Vertiefungsstudien zeigen auf, dass jede Variante der Durchführung der Gespräche ihre spezifischen Vorteile und Herausforderungen hat. Insbesondere die Gemeindegrösse, aber auch die Art der Zusammenarbeit der Stellen innerhalb der Gemeinde dürfte den Ausschlag dafür geben, welche Organisationsform zur Durchführung der Gespräche besser geeignet ist.

In der Praxis haben sich unterschiedliche Vorgehensweisen für die Einladung zu den Gesprächen bewährt. Insgesamt ist die Quote der erreichten Personen vergleichsweise gut, wenn eine schriftliche Einladung möglichst in der Muttersprache der Zuziehenden mit einem Terminvorschlag erfolgt, der bei Bedarf verschoben werden kann.

In der Regel organisieren die Gemeinden bei Bedarf Dolmetschende für die Gespräche. Zur Überwindung von Sprachbarrieren während der Gespräche scheint aus Sicht der befragten Integrationsverantwortlichen wenig Handlungsbedarf zu bestehen. Immerhin 7% der befragten Neuzuziehenden geben allerdings an, es wäre gut gewesen, hätte das Gespräch mit Übersetzung geführt werden können. Aus statistischer Sicht kann nachgewiesen werden, dass sich die Teilnahmequote durch das Angebot, eine dolmetschende Person zur Verfügung zu stellen, erhöht werden kann.

Die Neuzuziehenden, mit denen im Rahmen der Vertiefungsstudien gesprochen wurde, bewerten die Gespräche durchwegs positiv. Sie schätzen es besonders, wenn sie sich in ihrer Muttersprache unterhalten können und betonen, dass die Möglichkeit von Folgekontakten wertvoll sei. Zwei Drittel der schriftlich befragten Personen, die an einem Gespräch teilgenommen haben, geben denn auch an, dass sie sich bei Fragen wieder an die Person

wenden werden, mit der sie das Gespräch hatten. Dass persönliche oder telefonische Zweitkontakte nach den Begrüssungsgesprächen vorkommen, wird auch von den Auskunftspersonen der Gemeindebefragung bestätigt: 6 von 18 Befragten geben an, dass Folgekontakte bei bis zu 10% der Gesprächsteilnehmenden vorkomme, 7 schätzen den Anteil auf 11 bis 25% und 2 auf 26 bis 50%².

Wenn die Neuzuziehenden auf ein Gespräch verzichten, wird häufig mangelnde Zeit als Grund dafür angegeben. Dies legt nahe, auch Abendtermine anzubieten. Ebenfalls häufig geben die Befragten an, sie könnten die benötigten Informationen auf anderem Weg beschaffen. Immerhin rund ein Sechstel der Nicht-Teilnehmenden gibt Sprachprobleme als Grund für den Verzicht auf das Gespräch an. Dies zeigt auf, dass der Überwindung von Sprachbarrieren bei der Organisation der Angebote dennoch eine hohe Aufmerksamkeit beizumessen ist.

Wirkung der Begrüssungsgespräche

In Bezug auf den Nachweis der Wirkungen von Begrüssungsgesprächen galt es primär, folgende drei Fragen zu beantworten:

[1] Willkommensgefühl: Inwieweit fühlen sich Neuzuziehende in Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen im Vergleich zu solchen in Gemeinden ohne Begrüssungsgesprächen willkommener?

[2] Informiertheit: Inwieweit sind Neuzuziehende, die an einem Begrüssungsgespräch teilgenommen haben, über wichtige Aspekte des hiesigen Lebens besser informiert als solche, die kein solches Gespräch hatten?

[3] Nutzung weiterführender Integrationsangebote: Inwieweit gelingt es mit den Begrüssungsgesprächen besser, Personen mit besonderem Förderbedarf in spezifische Integrationsangebote zu vermitteln?

Zusätzlich zu diesen drei schon zu Beginn der Forschung relativ klaren Fragen galt es, die Augen und Ohren für allfällige unerwartete oder nicht explizit formulierte Wirkungen offen zu halten. Im Projektverlauf hat sich tatsächlich herauskristallisiert, dass die Begrüssungsgespräche auch auf einer vierten, sehr wichtigen Dimension eine Wirkung erzielen können. Es handelt sich dabei um die Ermöglichung des Aufbaus einer positiven **Beziehung zwischen den Individuen und dem Staat**.

Zentral für den Nachweis der Wirkung bei den Neuzuziehenden sind die Ergebnisse der stati-

² 3 Auskunftspersonen haben sich zu dieser Frage nicht geäußert.

stischen Analysen der Daten aus der Befragung der Neuzuziehenden. Zentral deshalb, weil ein Untersuchungsdesign gewählt wurde, mit dem explizit eine «harte», auf statistischen Kriterien beruhende Wirkungsmessung angestrebt wurde.

Willkommensgefühl

Die Einladung an ein Begrüssungsgespräch steigert das Willkommensgefühl. Zum Zeitpunkt ihres Zuzugs fühlen sich rund vier von fünf befragten Neuzuziehenden bereits willkommen. Nach einer gewissen Zeit in der Schweiz fühlen sich mit rund 90% noch deutlich mehr Zuzügerinnen und Zuzüger willkommen als zum Zeitpunkt ihrer Ankunft. Die statistischen Analysen lassen den Schluss zu, dass mit einer Einladung an ein Begrüssungsgespräch das **Willkommensgefühl** bei den Zielgruppen **signifikant erhöht** werden kann. Entscheidend für die Steigerung des Willkommensgefühls ist dabei der Umstand, dass jemand an ein solches Gespräch persönlich eingeladen wird – ungeachtet dessen, ob das Angebot wahrgenommen wird oder nicht. Die Analysen verweisen aber auch darauf, dass das Willkommensgefühl stark von der Herkunft, der Ausbildung sowie der Haushaltszusammensetzung abhängt. Besonders häufig willkommen fühlen sich zum Zeitpunkt des Zuzugs Personen aus Deutschland oder Österreich, Ländern der EU-Ost und europäischen Nicht-EU-Staaten wie auch generell Personen ohne berufliche Ausbildung. Demgegenüber scheinen sich Familienhaushalte mit Kindern im Schulalter bei ihrer Ankunft etwas weniger wohl zu fühlen als Personen aus Haushalten ohne Kinder.

Beziehung zwischen den Individuen und dem Staat

Behörden werden dank Begrüssungsgesprächen freundlicher wahrgenommen. So bewerten die Teilnehmenden eines Begrüssungsgesprächs die Freundlichkeit der Behörden höher als Neuzuziehende, welche an keinem Gespräch teilgenommen haben. Neuzuziehende aus Deutschland und Österreich stufen die Behörden insgesamt deutlich freundlicher ein als Zuziehende aus den restlichen Ländern.

Informiertheit

Neuzuzüger/innen fühlen sich dank einem Begrüssungsgespräch besser informiert über das allgemeine Leben in der Schweiz sowie über einige spezifische Themen wie die Abfallentsorgung und das Bildungssystem. Teilnehmer/innen an Begrüssungsgesprächen scheinen schon zum Zeitpunkt ihrer Ankunft insgesamt etwas besser über das allgemeine

Leben in der Schweiz informiert zu sein als Personen, die an keinem Gespräch teilgenommen haben oder in einer Gemeinde ohne entsprechendes Angebot wohnen. Aber auch unter Kontrolle dieses allfälligen Selektionseffektes fühlen sich zum Zeitpunkt der Befragung signifikant mehr Gesprächsteilnehmende gut informiert als Personen ohne Begrüssungsgespräch. Zudem sind Personen nach einem Begrüssungsgespräch auch besser über das **Entsorgungssystem** informiert. Ebenfalls signifikant sind die Unterschiede im Bereich des **Bildungssystems**: Auch hier sind Gesprächsteilnehmende unabhängig von den Gründen für ihre Teilnahme klar besser informiert. Während bezüglich des Willkommensgefühls schon die Einladung an ein Begrüssungsgespräch entscheidend ist, lässt sich beim Informationsstand eine klare Wirkung der Teilnahme an einem Gespräch nachweisen.

Besuch eines Deutschkurses

Begrüssungsgespräche steigern Teilnahme und Absicht, einen Deutschkurs zu besuchen. Teilnehmende an einem Begrüssungsgespräch nehmen signifikant häufiger an einem Deutschkurs teil oder haben zumindest die Absicht, einen zu einem späteren Zeitpunkt zu besuchen. Der Deutschkursbesuch hängt relativ stark von Alter, Ausbildungsniveau, Haushaltszusammensetzung und Aufenthaltszweck ab. Jüngere und besser ausgebildete Neuzuzüger/innen besuchen eher einen Deutschkurs als ältere oder bildungsferne Personen. Zuziehende, die in Single-Haushalten leben und Personen, die zum Erwerbszweck in die Schweiz zuziehen, scheinen demgegenüber weniger oft einen Deutschkurs zu besuchen (oder besuchen zu können) als Personen im Familiennachzug oder in Mehrpersonenhaushalten.

Bilanz aus der Sicht der Gemeinden

Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen ziehen mehrheitlich eine positive Kosten-Nutzen-Bilanz. Insgesamt scheint sich aus der Sicht der befragten Gemeindevertreter/innen der Aufwand für die Begrüssungsgespräche zu lohnen – nicht zuletzt deshalb, weil sich der Kanton an den Kosten beteiligt. Rund vier Fünftel der Befragten beurteilen das Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen zumindest als ausgeglichen oder gar als vorteilhaft.

Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Basierend auf den dargestellten wichtigsten Ergebnissen ziehen wir zu den drei zentralen Themen folgende Schlussfolgerungen:

Angebot an persönlicher Erstinformation ausbauen

Im Kanton Zürich haben gut drei Viertel der neuzuziehenden Bevölkerung aus dem Ausland Zugang zu einem Angebot der persönlichen Erstinformation. Die Stadt Zürich, in die mehr als die Hälfte der neuzuziehenden Ausländerinnen und Ausländer ziehen, trägt zu diesem relativ hohen Prozentsatz mit ihrem «Welcome Desk» einen beträchtlichen Anteil bei. Ausserhalb der Stadt Zürich steht rund der Hälfte der Zuziehenden ein Angebot zur persönlichen Erstinformation zur Verfügung. Dass die vorwiegend kleineren Gemeinden auf Angebote zur persönlichen Erstinformation verzichten, liegt häufig darin, dass die Verantwortlichen in den Gemeinden der Meinung sind, dass die Zuwanderung aus dem Ausland zu gering sei, um solche Angebote zu finanzieren und der Aufwand im Verhältnis zum Ertrag zu gross sei. Dass Begrüssungsgespräche eine positive Wirkung erzielen und es auch Formen gibt, wie diese in kleineren Gemeinden mit einem vertretbaren Aufwand betrieben werden können, hat die Evaluation nun gezeigt. Wir empfehlen deshalb kleineren Gemeinden, die Einführung von persönlichen Erstbegrüssungsangeboten zu prüfen. Im Rahmen der Evaluation überzeugt hat dabei u.a. die Lösung, die Begrüssungsgespräche in der Einwohnerkontrolle anzusiedeln. Konkret besteht das Angebot dabei aus einem Mix aus einem Informationsschalter und der Möglichkeit, noch ein vertiefendes Gespräch zu führen. Aus der Sicht der Evaluation sind jedoch auch andere Lösungen mit anderen drahtziehenden Fachstellen denkbar und machbar, sofern in der Gemeindeverwaltung ein gemeinsamer Wille besteht, Angebote zur persönlichem Erstinformationen bereit zu stellen. Die FI könnte beim Ausbau des Angebots interessierten Gemeinden gezielte Unterstützung und Beratung anbieten (vgl. dazu Abschnitt weiter unten).

Bestehendes Angebot optimieren

Die Evaluation hat gezeigt, dass im Grundsatz die hauptsächlichen Ziele, die mit den Begrüssungsgesprächen verfolgt werden, erreicht werden können. Begrüssungsgespräche steigern das Willkommensgefühl von Neuzuziehenden sowie deren Informiertheit und Bereitschaft, einen Deutschkurs zu besuchen.

Begrüssungsgespräche stossen dort an **Grenzen**, wenn von ihnen erwartet wird, dass sie Probleme lösen, für die in der Regel spezialisierte Fachstellen zur Verfügung stehen. Dass für eine bessere Integration ein Deutschkurs hilfreich sein kann, ist bei einem Begrüssungsgespräch relativ einfach festzustellen, und oft genügt in solchen Fällen auch der Hinweis, wo

ein solcher Kurs angeboten wird. In komplexen Fallkonstellationen (bspw. schwierige Familien- oder Paarsituation, Jugendliche und junge Erwachsene mit Problemen im Übergang zu einer Ausbildung) ist eine gezielte Abklärung und Beratung im Rahmen eines Begrüssungsgesprächs jedoch nicht möglich. Begrüssungsgespräche sind denn auch kein Ersatz für spezifische Beratungs- und Unterstützungsangebote. Das Begrüssungsgespräch kann in solchen Fällen jedoch die **Funktion einer Triagestelle** einnehmen, die hilft, gewisse Türen zu Fachstellen möglichst frühzeitig zu öffnen. Diese «Türoffnerfunktion» kann jedoch nur dann wahrgenommen werden, wenn die gesprächsführende Person es als ihre Aufgabe betrachtet, solche Situationen zu erkennen und wenn ihr zweitens auch die Landschaft der Beratungs- und Fachstellen in der Gemeinde und im Kanton bekannt ist. Insbesondere in kleineren Gemeinden, wo die Gespräche allenfalls von Fachpersonen ohne Hintergrund aus der Sozialarbeit geführt werden, könnten von der FI entsprechende Schulungen oder Informationen bereitgestellt werden, wie in solchen Situationen vorgegangen werden soll.

Als zweiter sehr wichtiger Punkt hat sich in den Gesprächen im Rahmen der Gemeindebefragung und der Vertiefungsstudien herauskristallisiert, dass die **Erreichbarkeit der Zielgruppen** generell und insbesondere von vulnerablen Zielgruppen eine **grosse Herausforderung** bleibt. Die statistischen Analysen verweisen jedoch darauf, dass bildungsferne Personen kaum schlechter erreicht werden als gut ausgebildete. Dass die Fachpersonen vor allem eine Steigerung der Teilnahme bei den bildungsfernen Personen anstreben, dürfte darauf zurückzuführen sein, dass man sich bei dieser Gruppe den grössten Nutzen der Begrüssungsgespräche verspricht. Mit Hilfe der statistischen Analysen kann nachgewiesen werden, dass Einladungen mit einem konkreten Termin, schriftliche oder telefonische Nachfragen, sowie die Möglichkeit, bei Verständigungsschwierigkeiten auf eine dolmetschende Person beizuziehen die Teilnahmequoten der Zielgruppen zu steigern vermögen.

Drittens hat die Evaluation des bestehenden Angebots gezeigt, dass mit einer Kombination von Angeboten persönlicher Erstinformation unterschiedliche Ziele besser verfolgt werden können. Insbesondere die **Ergänzung von Begrüssungsgesprächen mit Gruppenanlässen** wird von den Fachpersonen in der Praxis sehr positiv bewertet. Gruppengespräche sind dann eine Option, wenn in der Gemeinde Optionen oder «Gefässe» gesucht werden, wie der Austausch zwischen der an-

sässigen und der neuzugezogenen Bevölkerung gefördert werden kann. Wenn zudem im Rahmen der Begrüssungsgespräche auf solche Anlässe hingewiesen werden kann, unterstreiche dies den Stellenwert, die in einer Gemeinde der Begrüssung der neuzugezogenen Bevölkerung beimisst.

Rolle der FI ist wichtig

Die Evaluation hat gezeigt, dass die Rolle der FI bei der Entwicklung und der Bereitstellung der Angebote zur persönlichen Erstbegrüssung insgesamt sehr wichtig ist. Ohne die aktive Unterstützung der FI hätten kaum drei Viertel der Neuzuziehenden Zugang zu Angeboten der persönlichen Erstinformation. Neben der **finanziellen Unterstützung**, die für die Beurteilung der Kosten-Nutzen-Bilanz aus der Sicht der Gemeinden eine wichtige Rolle spielt, wird auch die Bereitstellung von Unterlagen wie bspw. der Leitfaden sehr geschätzt. Von den befragten Gemeinden, die mit der FI in direktem Kontakt stehen, sind kaum konkrete Verbesserungsvorschläge im Bereich der Unterstützung durch die FI genannt worden.

In Bezug auf die zukünftige Rolle der FI sind aus der Sicht der Evaluation zwei Aspekte von zentraler Bedeutung:

[1] Entwicklung einer spezifischen Strategie zur Unterstützung von kleineren Gemeinden: Damit kleinere Gemeinden dafür gewonnen werden können, Angebote zur persönlichen Erstinformation bereitzustellen, sollte sich die FI verstärkt Gedanken machen, wie solche Gemeinden noch besser oder spezifischer unterstützt werden könnten, um den Bedenken von zu grossem Aufwand entgegenzutreten zu können. Die Evaluation liefert genügend Belege dafür, dass sich Begrüssungsgespräche bewähren.

[2] Ausarbeitung von konzeptionellen Grundlagen und Instrumenten für die Gemeinden zur Verbesserung des bestehenden Angebots: Die im vorherigen Abschnitt genannten Aspekte, die zu einer Verbesserung des Angebots beitragen, sollten gezielt durch die FI unterstützt und gefördert werden. Hierzu bietet es sich an, dass die FI konzeptionelle Grundlagen erarbeitet und für die Gemeinden entsprechende Instrumente zur Verfügung stellt.

1 Einleitung

«Alle aus dem Ausland neu zuziehenden Personen mit Perspektive auf längerfristigen, rechtmässigen Aufenthalt sollen sich im Kanton willkommen fühlen und über die wichtigsten hiesigen Lebensbedingungen und Integrationsangebote informiert werden.» So lautet ein strategisches Ziel des kantonalen Integrationsprogramms (KIP) des Kantons Zürich. Ein weiteres Ziel des KIP ist, dass Neuzuziehende zeitnah nach ihrer Ankunft die relevanten Informations- und Beratungsstellen kennen (KIP, Teil II, S. 14). Es soll gezielt über das Schulsystem und Angebote der frühen Förderung, das Ausbildungssystem sowie Arbeits- und Weiterbildungsmöglichkeiten informiert werden.

Die Fachstelle für Integrationsfragen (FI), die auf Kantonsebene unter anderem die Koordinationsstelle für das KIP ist, empfiehlt den Gemeinden zur Bewältigung dieser Aufgaben die **persönliche Erstinformation**. Hauptzweck der persönlichen Erstinformation ist die Vermittlung eines Willkommensgefühls sowie wichtiger Informationen. Zudem soll sie dazu beitragen, Migrantinnen und Migranten mit besonderem Integrationsförderbedarf so früh wie möglich geeigneten Integrationsmassnahmen zuzuwenden.

Gemäss Einschätzung der FI kann bei individueller Erstinformation den Bedürfnissen der Neuankömmlinge besser gerecht werden als bei Gruppenanlässen und spezifische Zielgruppen können besser erreicht werden, sodass die Informationen gezielter und nachhaltiger sind. Um zu eruieren, ob die Einschätzung der FI zutrifft und wie die Wirkung der Erstinformation verstärkt werden kann, hat die FI ein Mandat zur **Evaluation der Integrationsförderung durch persönliche Erstinformation** im Kanton Zürich ausgeschrieben und an das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) vergeben.

Die Angebote zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden unterscheiden sich zwischen den Gemeinden des Kantons Zürich. Es bestehen Angebote zur individuellen Begrüssung und Gruppenanlässe; bei der individuellen Begrüssung geht ein Teil der Gemeinden aktiv auf die Neuzugezogenen zu. Insgesamt laden 18 Gemeinden Ihre Neuzuziehenden zu **Begrüssungsgesprächen** ein (aktive individuelle Erstinformation). Andere Gemeinden bieten **Informationsschalter** an, welche die Neuzugezogenen von sich aus aufsuchen können (passive individuelle Erstinformation).

Die Evaluation zielt deshalb erstens darauf ab, eine **systematische Übersicht über die gemeinde-spezifischen Angebote zur Erstinformation** im Kanton Zürich zu liefern. Zweitens sollen die verschiedenen Typen der **persönlichen Erstinformation in Bezug auf ihre Ausgestaltung und Wirkung** untersucht werden, wobei der Fokus bei der aktiven individuellen Erstinformation, den Begrüssungsgesprächen liegt. Explizit nicht im Fokus dieser Evaluation ist die Betreuung und Unterstützung im Asyl- und Flüchtlingsbereich.

1.1 Ziele und Hauptfragestellungen des Mandats

Mit der Evaluation soll das Angebot der persönlichen Erstinformation und insbesondere der Begrüssungsgespräche im Kanton Zürich untersucht und hinsichtlich der Zweckmässigkeit, Effektivität und Wirksamkeit beurteilt werden (**summative Funktion**).

Der Evaluation kommt darüber hinaus eine **formative Funktion** zu. Einerseits soll das Zusammenspiel der Begrüssungsgespräche mit anderen Formen der persönlichen Erstinformation vertieft ergründet und damit zu einem besseren Verständnis der komplexen Wirkungszusammenhänge beigetragen werden. Andererseits soll bestehendes Optimierungspotenzial identifiziert werden.

Die Evaluation dient vor allem folgenden Zwecken:

■ **Bereitstellen von Wissen:** Städten und Gemeinden, welche die persönliche Erstinformation noch nicht eingeführt haben, sollen die Ergebnisse der Evaluation Grundlagen und Argumente bieten für die Einführung der individuellen Erstinformation und für die Wahl von geeigneten Angeboten und Vorgehensweisen. Dem Bund und dem Kanton Zürich sollen die Ergebnisse als Grundlage für die zukünftige Ausgestaltung der nationalen resp. kantonalen Integrationsförderung und für den Vergleich mit Vorgehensweisen in anderen Kantonen dienen. Weiteren interessierten Kantonen oder Gemeinden sollen die Ergebnisse aus dem Kanton Zürich eine Grundlage für die Entwicklung oder Weiterentwicklung ihrer Integrationsförderung bieten.

■ **Optimierung:** Gemeinden und Städten, welche die persönliche Erstinformation bereits eingeführt haben, sollen die Ergebnisse der Evaluation als Grundlage für eine weitere Optimierung des Angebots und der Vorgehensweisen dienen. Auch Kanton und Bund sollen Hinweise erhalten, wie das Angebot der persönlichen Erstinformation als Ganzes verbessert werden kann.

■ **Rechenschaftslegung:** Im Sinne einer Rechenschaftslegung des Bundes und des Kantons soll die Evaluation überprüfen, ob die Integrationsförderung ihre Zielsetzungen erreicht und aufzeigen, welche Leistungen mit den eingesetzten Mitteln erbracht und welche Wirkungen erzielt werden.

Ausgehend von diesen Zwecken werden die folgenden forschungsleitenden **Fragestellungen** untersucht:

■ **Strategie und Konzeption:** Wie ist das Angebot an persönlicher Erstinformation im Kanton Zürich insgesamt ausgestaltet? Welche Strategien und Ziele werden von den Gemeinden im Bereich der persönlichen Erstinformation verfolgt?

■ **Umsetzung:** Wie wird die persönliche Erstinformation konkret umgesetzt? Welche Erfahrungen werden im Bereich der Umsetzung der persönlichen Erstinformation gemacht? Was bewährt sich und wo liegen die grössten Herausforderungen?

■ **Wirkung:** Welche Wirkungen auf der Ebene der Neuzuziehenden, der Mitarbeitenden der Gemeinde (Behörde) und der ansässigen Bevölkerung sind mit der persönlichen Erstinformation verbunden?

■ **Optimierung und Weiterentwicklung:** Wie wird das Angebot an persönlicher Erstinformation im Kanton Zürich beurteilt und wie kann es verbessert werden? Welche Vorgehensweisen erweisen sich im Hinblick auf die Zielerreichung als besonders wirksam oder als besonders effizient?

1.2 Datengrundlagen

Die Fragestellungen der Evaluation werden anhand mehrerer Informationsquellen beantwortet: Der Auswertung von Statistiken, einer Befragung aller Gemeinden des Kantons, einer Befragung von Neuzuziehenden sowie Vertiefungsstudien zu einzelnen Gemeinden.

Literatur- und Dokumentenanalyse

Für die Ausarbeitung des Detailkonzepts, die Erstellung der Fragebögen sowie der Leitfäden für die Vertiefungsgespräche in vier ausgewählten Gemeinden wurde eine Literatur- und Dokumentenanalyse durchgeführt. Sie umfasste bestehende Evaluationen (primär aus der Schweiz), aber auch weitere Unterlagen zu Erfahrungen aus dem Kanton Zürich und anderen Kantonen. Die wichtigsten Bestandteile für diese Arbeiten bildeten das kantonale Integrationsprogramm (KIP), vorhandene gemeinde-spezifische Integrationsprogramme und Konzepte (u.a. Schlieren, Dietlikon, Richterswil, Fällanden), Muster von Leistungsvereinbarungen zwischen dem Kanton und Gemeinden, die Masterarbeit von Priska Alldis zum Thema «Persönliche Begrüssungsgespräche mit neu zuziehenden Ausländerinnen

und Ausländern» sowie die vom Forschungsbüro INFRAS durchgeführte Zwischenevaluation des Pilotprojektes «Stadt Dietikon im Gespräch» sowie die Evaluation der Begrüssungsgespräche im Kanton Luzern (Büro BASS).

Registerdaten aus dem Zentralen Migrationsinformationssystem (ZEMIS)

Die Statistikabteilung des Staatssekretariats für Migration (SEM) hat dem Büro BASS erstens den Bestand der Neuzuziehenden in den Kanton Zürich für die Jahre 2013, 2014 und 2015 (bis Juni 2015) aus dem ZEMIS zur Verfügung gestellt. Aus dieser Population wurde vom Büro BASS zweitens eine Stichprobe für die Befragung der Neuzuziehenden (vgl. Ausführungen weiter unten) gezogen, deren Adressen unter Einhaltung der Auflagen des Datenschutzes zur Verfügung gestellt wurden.

Reportingdaten der Gemeinden zuhanden der FI

Die Gemeinden mit Leistungsvereinbarungen erheben Reportingdaten (z.B. die Anzahl durchgeführter Begrüssungsgespräche pro Gemeinde), welche sie der FI zustellen. Diese Daten waren u.a. eine wichtige Grundlage für die Bildung der Stichprobe der Neuzuziehendenbefragung.

Gemeindebefragung

Das **Ziel** der Befragung der Gemeinden bestand darin, zu eruieren, welche Angebote zur persönlichen Erstinformation von neuzuziehenden Ausländer/innen in den Gemeinden bestehen und welche Erfahrungen die Gemeinden bei der Durchführung machen.

Die Auswertungen der erhobenen Angaben geben einen **Überblick über die vorhandenen Angebote** bezüglich **persönlicher Erstinformation** in den Gemeinden. Insbesondere für die Begrüssungsgespräche waren zudem die konkreten Vorgehensweisen von Interesse – beispielsweise für die Einladung und Erreichung der Zielpersonen oder die Überwindung von Sprachbarrieren. Zudem wurde eruiert, wie die Zuständigen für Integrationsfragen in den Gemeinden die Wirkung und das Kosten-Nutzen-Verhältnis der Angebote beurteilen, und wo die Befragten einen verbleibenden Handlungsbedarf und allfällige Hindernisse verorten.

Der vom Büro BASS entwickelte **Fragebogen** für die Gemeindebefragung war modular aufgebaut³. Gewisse Module richteten sich an alle Gemeinden – nämlich die Fragen zur Art der persönlichen Erstinformation, zur institutionellen Verankerung der Integrationsarbeit und zu zukünftigen Plänen bezüglich der Angebote zur persönlichen Erstinformation. Zusätzlich enthielt der Fragebogen Module, die nur von den Gemeinden zu beantworten waren, in denen es Angebote zur persönlichen Erstinformation gibt. Mittels Filterführung im Onlinefragebogen erfolgte die Steuerung durch die einzelnen Fragebogenmodule.

Die Einladung zur Teilnahme an der Befragung wurde am 1. April 2015 an alle Ansprechpersonen in den Gemeinden zum Thema Integration versendet.⁴ In Gemeinden, die über eine Integrationsbeauftragte oder einen Integrationsbeauftragten verfügen, ist diese Person die Ansprechperson. In den anderen Gemeinden handelt es sich bei den Ansprechpersonen beispielsweise um Gemeindeschreiber/innen, Sozialarbeiter/innen, Abteilungsleiter/innen, Vertreter/innen der Exekutive, Verantwortliche der Einwohnerkontrolle oder auch Jugendbeauftragte.

³ Der Fragebogen für die Gemeinden kann auf Anfrage bei der FI bezogen werden.

⁴ Eine Liste der Ansprechpersonen für Integrationsfragen findet sich unter:

http://www.integration.zh.ch/internet/justiz_inneres/integration/de/gemeinden.html

Die Feldphase der Erhebung lief bis am 8. Mai 2015 (rund 5 Wochen). Von den 168 angeschriebenen Personen haben 101 den Fragebogen vollständig ausgefüllt, was einem **Rücklauf von 60%** entspricht. Wir erachten dieses Ergebnis als befriedigend bis gut.

Eine Non-Response-Analyse erlaubt Rückschlüsse auf die **Repräsentativität** einer Befragung, indem man die Merkmale der antwortenden Gemeinden mit denjenigen der Nicht-Antwortenden vergleicht. Da auch Daten für nicht-antwortende Gemeinden zur Verfügung stehen, lassen sich Merkmale wie Bevölkerungsgrösse, Ausländeranteil und Raumtypologien von allen **Gemeinden**, die einen Fragebogen erhalten haben, mit den antwortenden bzw. nicht-antwortenden Gemeinden vergleichen.

Grössere Gemeinden, Gemeinden mit einem vergleichsweise hohem Ausländeranteil und Gemeinden mit einer vergleichsweise hohen Anzahl Neuzuzüger/innen haben an der Umfrage deutlich häufiger teilgenommen als die kleineren Gemeinden und die Gemeinden mit tieferen Ausländeranteilen. Gut zwei Drittel der 66 Gemeinden, die nicht an der Befragung teilgenommen haben, sind denn auch Gemeinden mit weniger als 5'000 Einwohnerinnen und Einwohnern. Da vor allem kleinere Gemeinden den Fragebogen nicht beantwortet haben, liegt der Anteil der erfassten Neuzuziehenden über dem Rücklauf der Gemeinden: Fast 88% der neuzuziehenden Personen aus dem Ausland (2014) zogen in Gemeinden, welche den Fragebogen beantwortet haben

Befragung von Neuzuziehenden

Die in der Periode September bis Oktober 2015 durchgeführte Befragung der Neuzuziehenden diente erstens dazu, sich einen breiten Überblick über die Erreichbarkeit und Zufriedenheit der unterschiedlichen Zielgruppen mit persönlicher Erstinformation zu verschaffen. Zweitens lieferte sie die Basisinformationen für die Analysen zur Identifizierung der Wirkungen der Begrüssungsgespräche auf das Gefühl des Willkommenseins, die Informiertheit zu zentralen Lebensbereichen und die Nutzung weiterer Integrationsangebote.

Wie in der Gemeindebefragung war der Fragebogen modular aufgebaut⁵. Das erste Modul zum Thema «Willkommenskultur und Willkommensgefühl» beinhaltete neben der Frage, wie gut sich die bei ihrer Ankunft bzw. zum Zeitpunkt der Befragung in ihrer Wohngemeinde willkommen fühlen, u.a. auch Einschätzungen zur Offenheit der ansässigen Bevölkerung gegenüber Fremden sowie der eigenen Offenheit gegenüber Schweizer/innen. Im zweiten Abschnitt standen die Informiertheit und die Informationsbedürfnisse und im dritten die Art der Begrüssung und die Information durch die Gemeinde im Zentrum des Interesses. Abgeschlossen wurde die Befragung mit der Erhebung der Sprachkenntnisse sowie der Nutzung von allfälligen Beratungs- und Integrationsangeboten wie bspw. Sprachkurse, Mütter-Väterberatung, Quartiertreffs etc.

Damit eine Wirkung der Begrüssungsgespräche mit Hilfe von statistischen Analysen tatsächlich ermittelt werden kann, wurden zu Vergleichszwecken nebst Neuzuziehenden aus Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen auch Neuzuziehende aus Gemeinden ohne Begrüssungsgespräche befragt. Da die meisten aller Begrüssungsgespräche in Zentrumsgemeinden oder sogenannten suburbanen Gemeinden (SUB)⁶ durchgeführt werden (rund 90%), wurden für eine bessere Vergleichbarkeit für die Bildung der Stichprobe mehrheitlich Neuzuziehende aus Gemeinden desselben Gemeindetyps ausgewählt.

⁵ Der Fragebogen «Neuzuziehende» kann auf Anfrage bei der FI bezogen werden.

⁶ Suburbane Gemeinden sind in einem Gürtel um grosse und mittelgrosse Zentren angesiedelt. Sie zeichnen sich aus durch eine relativ hohe Arbeitsplatzdichte (Anzahl in ihrer Wohngemeinde arbeitender Erwerbstätiger im Verhältnis zur Anzahl in der Gemeinde wohnhafter Erwerbstätiger) und/oder durch einen im Vergleich zu periurbanen Gemeinden etwas höheren Anteil an grossen Wohngebäuden.

Insgesamt stehen für die Analysen neben der Referenzgruppe (Personen mit einer Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch) folgende vier Vergleichsgruppen zur Verfügung:

■ **Nicht-Teilnehmende Neuzuziehende aus Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen [1]:** Diese Gruppe beinhaltet Personen, welche in einer Gemeinde, die Begrüssungsgespräche anbietet, neu zugezogen sind, aber an **keinem Gespräch** teilgenommen haben.

■ **Neuzuziehende aus suburbanen Gemeinden mit Informationsschalter [2]:** Es gibt Gemeinden, die u.a. auch für Neuzuziehende einen **Informationsschalter** betreiben. Für einen Vergleich zwischen Begrüssungsgesprächen und Informationsschalter wurden deshalb Neuzuziehende befragt, die aus suburbanen Gemeinden stammen, die einen Informationsschalter betreiben. Dazu gehört bspw. Schlieren, das gemäss den Angaben aus der Gemeindebefragung einen spezifisch auf Neuzuziehende ausgerichteten Informationsschalter betreibt.

■ **Neuzuziehende aus Zentrums- oder suburbanen Gemeinden ohne Informationsschalter [3]:** Die an der Befragung teilnehmenden Neuzuziehenden der dritten Gruppe stammen aus suburbanen Gemeinden, die weder Begrüssungsgespräche führen noch einen Informationsschalter betreiben.

■ **Neuzuziehende aus nicht suburbanen Gemeinden oder Zentren ohne Informationsschalter [4]:** In der fünften Vergleichsgruppe sind Neuzuziehende aus etwas ländlicheren Gemeinden, die weder Begrüssungsgespräche führen noch einen Informationsschalter betreiben.

Die Grundmenge für die **disproportional geschichtete Stichprobe** bildeten alle aus dem Ausland neuzuziehenden Personen der Jahre 2013 bis April 2015 (N= 82'349). Weil Personen aus Deutschland im Vergleich zu allen Neuzuziehenden weniger oft an Begrüssungsgesprächen teilnehmen, wurde der **Anteil der Neuzuziehenden aus Deutschland** in der Stichprobe auf rund 10% beschränkt (analog zum Anteil bei den Begrüssungsgesprächen). Zusätzlich wurde für die Bildung der Stichprobe der **Zeitpunkt der Einreise** der Personen, die ein Begrüssungsgespräch geführt haben, mitberücksichtigt. Demzufolge wurden 10% der Stichprobe aus der Periode Oktober bis Dezember 2013, 60% aus der Periode Januar bis September 2014 und 30% aus der Periode Oktober 2014 bis April 2015 gezogen. Eine zusätzliche Verfeinerung der Stichprobe erfolgte über die **Aufenthaltsgenehmigung**. In der Grundmenge der Neuzuzüger/innen liegt der Anteil der Kurzaufenthalter/innen mit Ausweis L bei rund 31%, wogegen dieser bei den Teilnehmenden an Begrüssungsgesprächen nur rund 15% beträgt. Dies wurde im Rahmen der Stichprobe mitberücksichtigt, so dass die Anteilswerte nach Aufenthaltskategorie in der Gruppe der Personen mit Begrüssungsgespräch und den Vergleichsgruppen dieselben sind.

Basierend auf diesem Stichprobenplan wurden per Ende August 2015 **5'131 Personen** per Brief aufgefordert, an der Befragung teilzunehmen. Die entsprechenden Adressen zu diesen Personen wurden vom SEM aus dem ZEMIS entnommen und uns zur Verfügung gestellt. Neben der **Papierversion** konnten die Fragen mithilfe eines personalisierten Zugangs auch **Online** beantwortet werden. Von den 4'755 mit dem Versand erreichten Personen haben **1'855** an der Befragung teilgenommen, was einem Netto-Rücklauf von 39% entspricht⁷. Von den antwortenden Neuzuziehenden geben **340 Personen an, an einem Begrüssungsgespräch** teilgenommen zu haben. Der Fragebogen lag in 8 Sprachen vor: Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch, Albanisch, Portugiesisch, Spanisch und Serbisch/Bosnisch/Kroatisch.

In Bezug auf die Frage der **Repräsentativität** kann Folgendes festgehalten werden: Basierend auf unseren Erfahrungswerten in anderen Befragungen bewerten wir einen Rücklauf von 39% als gut. Bei den angeschriebenen Personen, die an einem Begrüssungsgespräch teilgenommen haben (Refe-

⁷ 376 Briefe waren aufgrund falscher oder ungültiger Adresse unzustellbar.

renzgruppe), lag er mit 54% sogar deutlich höher, was den spezifischen Ergebnissen zu dieser Gruppe (bspw. Zufriedenheit mit den Gesprächen) noch etwas mehr Gültigkeit verleiht. Die durchgeführten Response-Analysen haben gezeigt, dass die Bereitschaft, an der Befragung teilzunehmen, sowohl bei etwas älteren Personen wie auch bei Personen, die weder aus Europa noch aus den restlichen OECD-Staaten (u.a. Indien, China, Brasilien) stammen, etwas grösser war. In Bezug auf das Geschlecht, den Aufenthaltsstatus (B- oder L-Ausweis) sowie das Qualifikationsniveau sind keine unterschiedlichen Responsequoten zu beobachten. Inwieweit andere, nicht beobachtbare Faktoren auf die Bereitschaft, an der Befragung teilzunehmen eingewirkt haben, kann nicht abschliessend beurteilt werden. Im Rahmen der durchgeführten multivariaten Analysen wurden Verfahren angewandt, mit denen allfällige Selektionseffekte möglichst gut kontrolliert werden können.

Vertiefungsstudien

Zur Vertiefung von Wirkungszusammenhängen wurden in vier Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen Gespräche mit den wichtigsten Akteuren geführt. Es wurden Gemeinden berücksichtigt, die bezüglich Grösse, Vorgehensweisen bei den Begrüssungsgesprächen und Art der Zuwanderung möglichst heterogen zusammengesetzt sind, deren Vorgehen sich aber gemäss Einschätzung der Verantwortlichen bewährt hat. Damit sollen spezifische Einblicke in verschiedene Praktiken ermöglicht werden.

Pro Vertiefungsgemeinde wurden zur Gewinnung der Informationen folgende Arbeitsschritte durchgeführt:⁸

- Beobachtung eines Begrüssungsgesprächs
- Leitfadengestütztes Gespräch mit der für die Konzeption der Begrüssungsgespräche verantwortlichen Person
- Gespräch mit einer Person, die Begrüssungsgespräche durchführt (falls es nicht die gleiche Person ist, die für die Konzeption zuständig ist)
- Kurzgespräche mit Neuzuziehenden
- Telefonische Kurzgespräche mit weiteren Akteuren

Tabelle 1 zeigt einige Kennzahlen der Gemeinden, die für die Vertiefungsstudien ausgewählt wurden.

Horgen ist mit rund 20'000 Einwohner/innen die grösste «Vertiefungsgemeinde». Die Gemeinde hat gute Erfahrungen mit einem Anschreiben in der Muttersprache der Zuziehenden gemacht und erreicht einen relativ grossen Anteil der Zuziehenden. Die Integrationsbeauftragte führt die Gespräche durch, bei Bedarf mit interkultureller Übersetzung.

In **Fällanden** werden die Zuziehenden mit den Gesprächen ebenfalls relativ gut erreicht. Auch hier führt die Integrationsbeauftragte die Begrüssungsgespräche, bei Bedarf wird sie von Freiwilligen unterstützt. Ein besonderes Merkmal der Vorgehensweise in Fällanden bildet das Gotte-Götti-System, welches den Zuziehenden als nachgelagertes Angebot offeriert wird.

Auch in **Dietlikon** wird mit Freiwilligen gearbeitet. Die Gemeinde hat gute Erfahrungen gemacht bei der Durchführung der Begrüssungsgespräche durch Schlüsselpersonen, sogenannten «Kulturvermittler/innen». Die Schlüsselpersonen sind Menschen mit Migrationshintergrund, die schon seit längerem in der Schweiz leben und aus der Bevölkerung über persönliche Direktanfragen und Inserate rekrutiert wurden.

⁸ Anzumerken ist, dass aufgrund der unterschiedlichen Ausgestaltung der Begrüssungsgespräche nicht in allen vier Vertiefungsstudien sämtliche Arbeitsschritte durchgeführt wurden. So war beispielsweise in Wettswil a.A. keine teilnehmende Beobachtung möglich, weil keine Termine mit den Neuzuziehenden vereinbart werden.

Die kleinste ausgewählte Gemeinde, **Wettswil am Albis**, setzt auf Begrüssungsgespräche ohne Anmeldung direkt am Schalter der Einwohnerdienste. Dadurch erreicht sie mit den Gesprächen den grössten Teil der Zuziehenden.

Tabelle 1: Kennzahlen der Gemeinden, in denen Vertiefungsanalysen durchgeführt wurden

Gemeinde	Grösse (Anz. Einw.)	Anteil Ausländer/innen	Anzahl Neuzuziehende 2014	Anzahl Begrüssungsgespräche im 2014	Kombination der Angebote	Durchführung der Begrüssungsgespräche
Horgen	19'608	30%	414	82	Begrüssungsgespräche und Gruppenanlass Café international	Integrationsbeauftragte
Fällanden	8'147	22%	82	17	Begrüssungsgespräche Gotte-Götti-System Marktstand	Integrationsbeauftragte und Freiwillige
Dietlikon	7'283	23%	147	11	Begrüssungsgespräche, Informationsschalter und Gruppenanlass	Schlüsselpersonen
Wettswil	4'646	14%	35	13	Begrüssungsgespräche, Informationsschalter und Gruppenanlass	Einwohnerdienste

Die Zahlen beziehen sich auf das Jahr 2014

Quelle: Gemeindebefragung im Rahmen der Evaluation, BFS Statpop, ZEMIS

Die Ergebnisse aus den Vertiefungsanalysen fliessen in die verschiedenen Abschnitte des Evaluationsberichts ein. Insbesondere in die Kapitel 4 und 5.

1.3 Aufbau des Berichts

Ein kurzer statistischer Überblick über die ansässige und neuzuziehende Migrationsbevölkerung im Kanton Zürich bildet den Ausgangspunkt dieses Berichts (Kapitel 2). Die drei folgenden Hauptkapitel liefern zuerst eine grobe Übersicht zu den verschiedenen Formen der Erstinformation und ihre Verbreitung in den Gemeinden des Kantons (Kapitel 3). Im Kapitel 4 liegt der Fokus auf den Begrüssungsgesprächen. Dabei werden die verschiedenen Arten der Ausgestaltung sowie deren Herausforderungen und Vorteile aufgezeigt. In Kapitel 5 wird der Frage nachgegangen, welche Wirkungen mit der persönlichen Erstinformation auf der Ebene der Neuzuziehenden, der Behörden der Gemeinde und der ansässigen Bevölkerung verbunden sind. Abgeschlossen wird der Bericht mit Schlussfolgerungen, die aus den durchgeführten Analysen gezogen werden können (Kapitel 6). Ein ergänzender methodischer Bericht mit Angaben zum Vorgehen im Bereich der durchgeführten statistischen Analysen und den verwendeten Ergebnistabellen der multivariaten Regressionsmodellen kann auf Anfrage bei der FI bezogen werden.

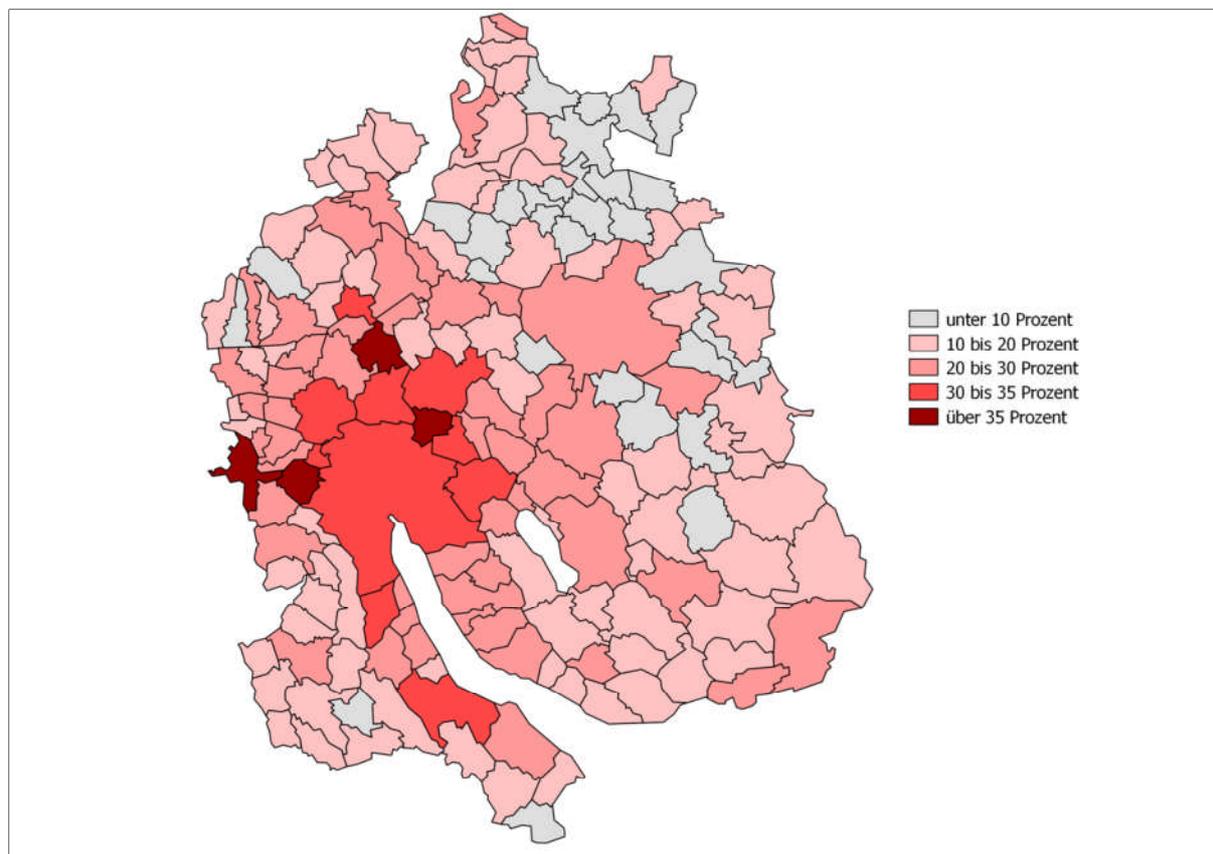
2 Migrationsbevölkerung im Kanton Zürich – ein statistischer Überblick

2.1 Die ständige ausländische Wohnbevölkerung

Ende 2014 lebten im Kanton Zürich rund 1'460'000 Personen, wovon rund 387'000 keinen Schweizer Pass besaßen. Zieht man die Kurzaufenthalter/innen, die vorläufig Aufgenommenen und Asylsuchenden mit einer Gesamtaufenthaltsdauer von weniger als zwölf Monaten ab, resultiert eine ständige ausländische Wohnbevölkerung von rund 373'000 Personen. Dies entspricht einem Ausländeranteil von 26%. Im Vergleich zu anderen Kantonen liegt der Kanton Zürich nach Genf, Basel-Stadt, Waadt, Tessin und Zug an sechster Stelle und damit im oberen Viertel (Durchschnitt Schweiz: 24%).

Die ausländische Wohnbevölkerung ist im Kanton Zürich sehr heterogen verteilt (**Abbildung 1**). Gemeinden mit hohem Ausländeranteil befinden sich hauptsächlich im Grossraum Zürich. Einen Ausländeranteil von über 35% weisen die Gemeinden Schlieren (46%), Opfikon (45%), Dietikon (44%) und Oberglatt (36%) auf (dunkelrot dargestellt). Dagegen liegt der Ausländeranteil im Bezirk Andelfingen und ausserhalb der Stadtgemeinde Winterthur in vielen Gemeinden unter 10%.

Abbildung 1: Ausländeranteil 2014 nach Gemeinden

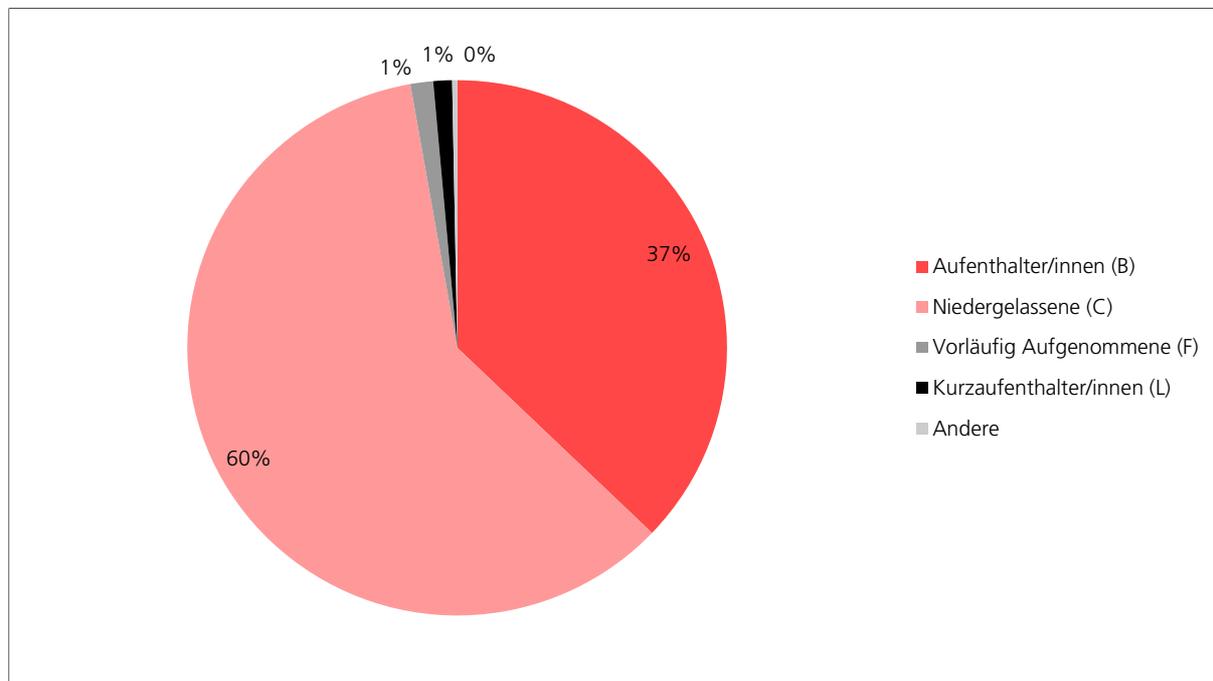


Anmerkung: n= 373'289. Inkl. ausländischer Staatsangehöriger mit einer Kurzaufenthaltsbewilligung (Ausweis L) für eine kumulierte Aufenthaltsdauer von mindestens zwölf Monaten und Personen im Asylprozess (Ausweis F oder N) mit einer Gesamtaufenthaltsdauer von mindestens zwölf Monaten.

Quelle: BFS (2016) STATPOP, Darstellung BASS

Von der ständigen ausländischen Bevölkerung sind mit rund 60% die Niedergelassenen (Ausweis C) die grösste Gruppe, gefolgt von den Aufenthaltler/innen (Ausweis B) mit gut 37%. Die restlichen 3% setzen sich aus vorläufig Aufgenommenen (5'058), Kurzaufenthalter/innen (4'152), Asylsuchenden (941) und Diplomaten (186) zusammen. Diese werden nur dann zur ständigen Wohnbevölkerung gezählt, wenn sie schon länger als ein Jahr in der Schweiz leben (**Abbildung 2**).

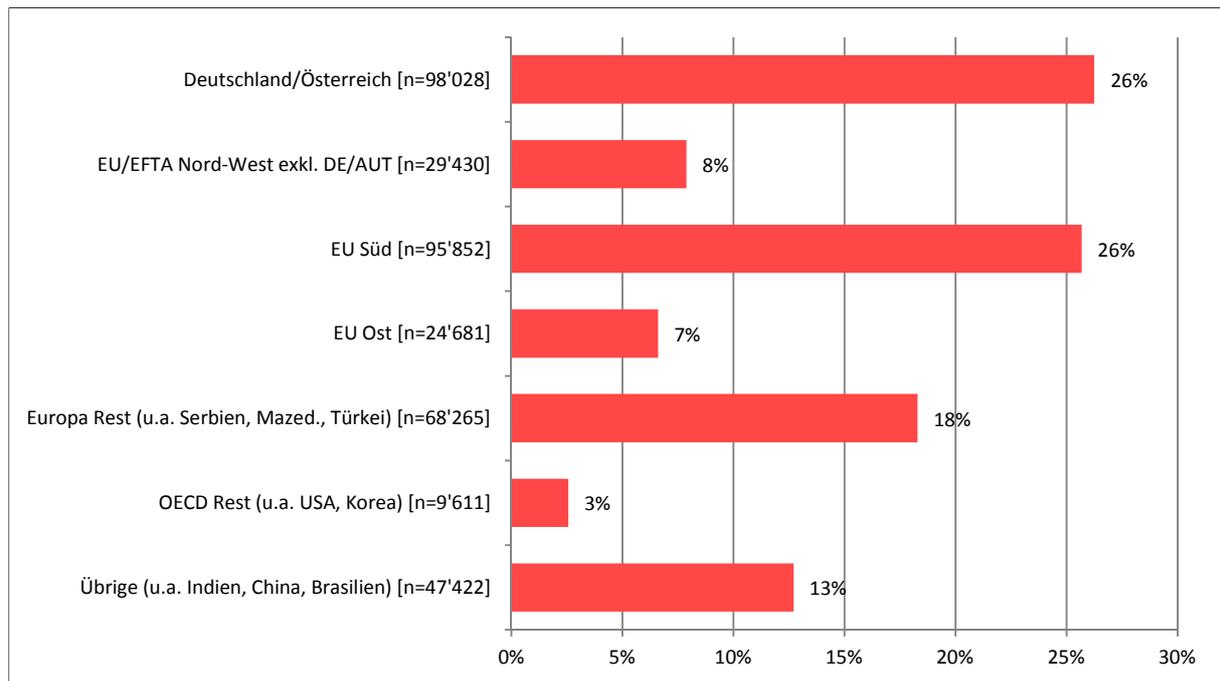
Abbildung 2: Ständige ausländische Wohnbevölkerung nach Aufenthaltsstatus, 2014



Anmerkung: n= 373'289. Inkl. ausländischer Staatsangehöriger mit einer Kurzaufenthaltsbewilligung (Ausweis L) für eine kumulierte Aufenthaltsdauer von mindestens zwölf Monaten und Personen im Asylprozess (Ausweis F oder N) mit einer Gesamtaufenthaltsdauer von mindestens zwölf Monaten.

Quelle: BFS (2016) STATPOP, Darstellung BASS

Knapp ein Viertel der im Kanton Zürich wohnhaften Ausländer/innen stammt aus Deutschland (23%). Zusammen mit den aus Österreich Zugewanderten sind 98'000 bzw. 26% der im Kanton Zürich wohnhaften ausländischen Personen aus einem Land mit deutscher Nationalsprache (**Abbildung 3**). Grössere Gruppen bilden auch die Personen aus Italien (14%), Portugal (7%) und Kosovo (5%). Der Frauenanteil über die gesamte ausländische Wohnbevölkerung im Kanton Zürich beträgt rund 47%.

Abbildung 3: Ständige ausländische Wohnbevölkerung nach Ländergruppen ⁹, 2014

Inkl. ausländischer Staatsangehöriger mit einer Kurzaufenthaltsbewilligung (Ausweis L) für eine kumulierte Aufenthaltsdauer von mindestens zwölf Monaten und Personen im Asylprozess (Ausweis F oder N) mit einer Gesamtaufenthaltsdauer von mindestens zwölf Monaten.

Quelle: BFS (2016) STATPOP, Darstellung BASS

2.2 Neuzuziehende aus dem Ausland

Im Fokus der Angebote zur Erstinformation stehen die Neuzuziehenden aus dem Ausland. Als Neuzuzügerin oder Neuzuzüger betrachten wir all jene Personen, die entweder erstmalig aus dem Ausland in die Schweiz gezogen sind, oder im Fall eines Wiedereintritts vor ihrem Zuzug mindestens 12 Monate im Ausland verbracht haben.

2014 sind knapp 31'800 Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit in den Kanton Zürich neu zugezogen¹⁰. Mit 16'800 Personen haben sich mehr als die Hälfte dieser Personen (53%) in der Stadt Zürich niedergelassen. Aus **Abbildung 4** wird ersichtlich, dass sich die Zuzugsorte der Neuzuziehenden vorwiegend auf den Grossraum Zürich, die Ufergemeinden des Zürichsees sowie Winterthur konzentrieren. Die Gemeinden mit den meisten Neuzuzügen sind damit auch grösstenteils diejenigen Gemeinden mit den höheren Ausländeranteilen (vgl. oben Abbildung 1).

⁹ EU Nord-West: Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Irland, Island, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Schweden, Vereinigtes Königreich

EU-Süd: Griechenland, Italien, Malta, Portugal, Spanien, Zypern

EU-Ost: Bulgarien, Estland, Kroatien, Lettland, Litauen, Polen, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn,

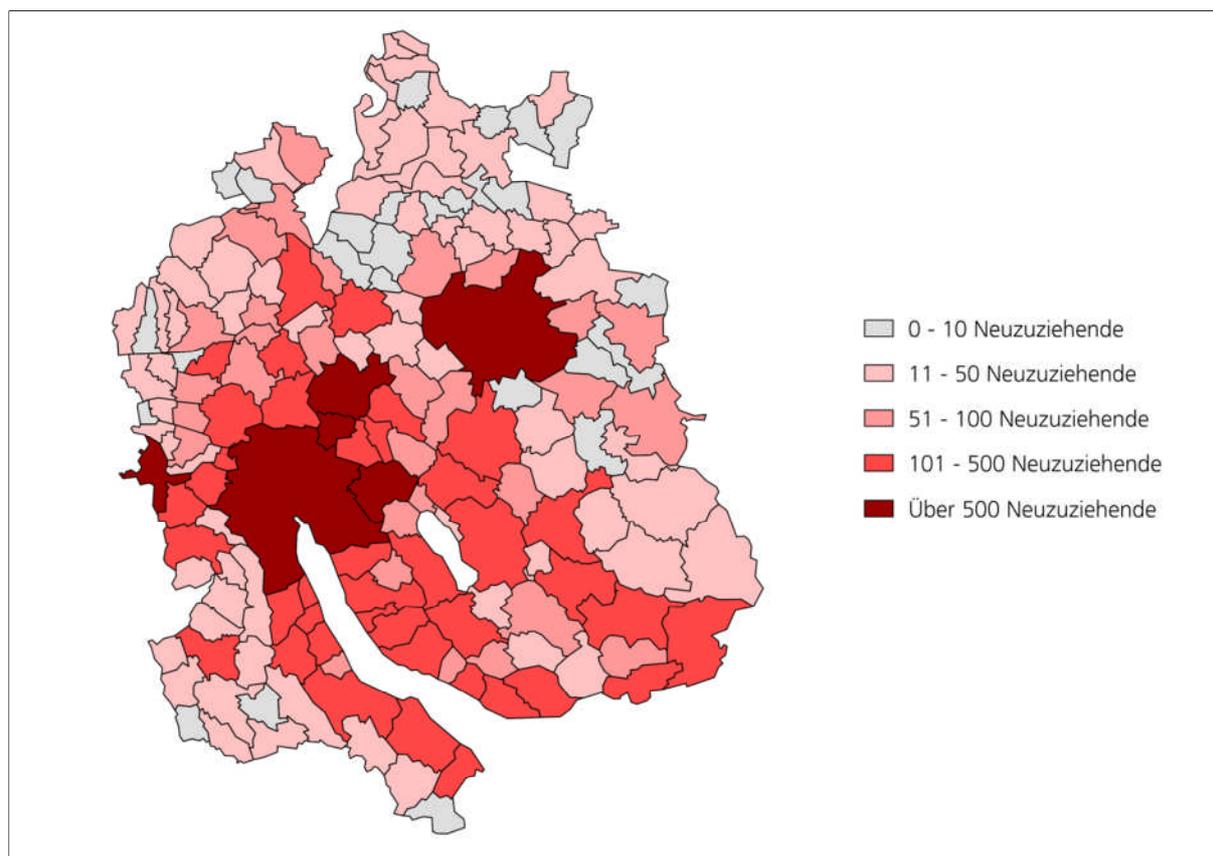
Europa Rest: Albanien, Andorra, Belarus (Weissrussland), Bosnien und Herzegowina, Kosovo, Moldawien, Russland, San Marino, Serbien, Türkei, Ukraine, Vatikanstadt

OECD Rest: Australien, Chile, Israel, Japan, Kanada, Korea, Mexiko, Neuseeland, Vereinigte Staaten (USA)

übrige: alle oben nicht genannten Staaten

¹⁰ Ein kompletter und bereinigter Datensatz für das Jahr 2015 stand zum Zeitpunkt der Analysen noch nicht zur Verfügung.

Abbildung 4: Gemeinden nach Anzahl der Neuzuziehenden, 2014

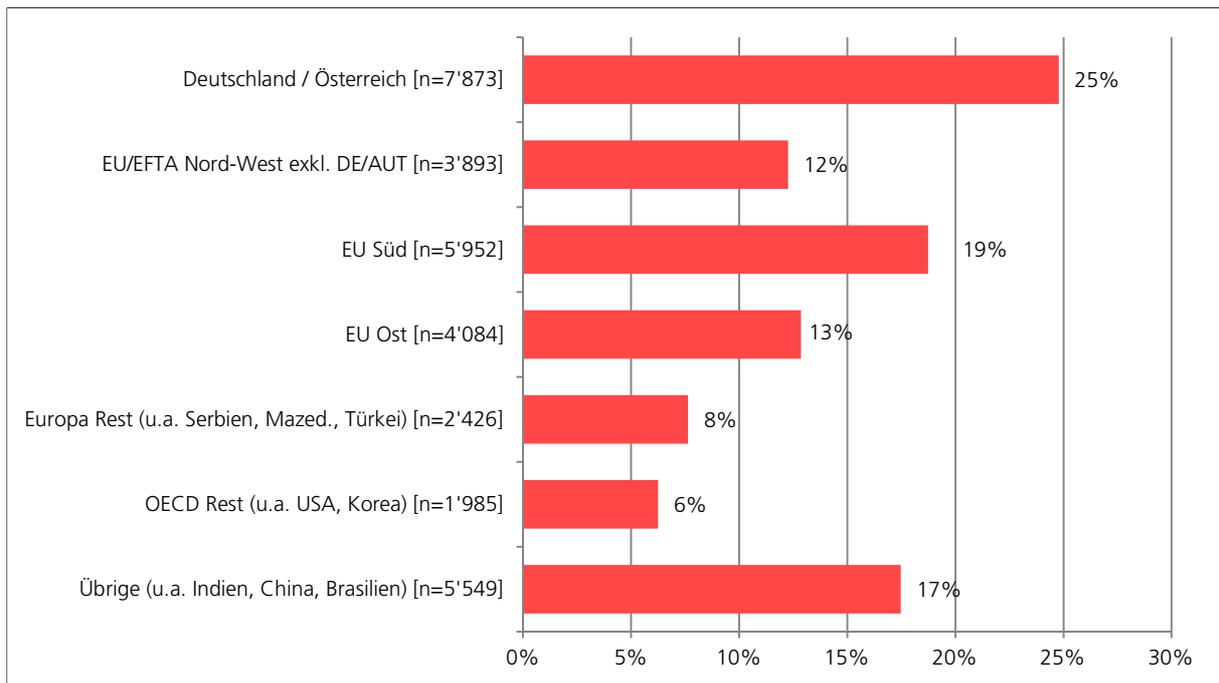


Quelle: SEM ZEMIS, BFS Generalisierte Gemeindegrenzen, Darstellung BASS

Der Anteil der Neuzuzüger/innen aus Deutschland oder Österreich entspricht mit 25% (7'900 Personen) in etwa dem Anteil in der gesamten ausländischen Wohnbevölkerung (26%) (**Abbildung 5**). Im Kanton Zürich stammt rund jede vierte Ausländerin bzw. jeder vierte Ausländer aus Ländern der EU-Süd, grösstenteils aus Italien. Bei den Neuzuziehenden 2014 beträgt der Anteil aus der EU-Süd demgegenüber nur 19% aller Neuzuziehenden. Im Vergleich zur ständigen Wohnbevölkerung ebenfalls tiefer ist der Anteil der Neuzuziehenden aus Ländern des ehemaligen Jugoslawiens. Dagegen ziehen anteilmässig mehr Personen aus Frankreich, Grossbritannien, der EU-Ost¹¹ und aus den Schwellenländern wie Brasilien und Indien in den Kanton Zürich. Insgesamt stammen rund 70% der Neuzuziehenden aus den Ländern der EU oder der EFTA. Rund 40% reisen als Kurzaufenthalter/in (Ausweis L) ein, 60% als Aufenthaltler/innen (Ausweis B). Zwei Drittel der Neuzuziehenden erhalten eine (Kurz-)Aufenthaltsbewilligung zum Zweck der Erwerbstätigkeit, je ein Sechstel entfallen auf die Familiennachzüge und «Übrige» (v.a. Schüler/innen und Student/innen, Stellensuchende, Nichterwerbstätige und anerkannte Flüchtlinge). Während der Anteil der Frauen in der ausländischen Wohnbevölkerung 47% beträgt, ziehen mit rund 44% etwas weniger Frauen als Männer neu in die Schweiz.

¹¹ Bulgarien, Polen, Rumänien, Ungarn, Slowakei, Tschechien, Kroatien, Slowenien, Estland, Lettland, Litauen

Abbildung 5: Neuzuziehende 2014 nach Ländergruppen



n=31'762

Quelle: SEM ZEMIS, Berechnungen BASS

3 Neuzuzüger/innen werden in den Gemeinden auf unterschiedliche Weise begrüsst

Die Gemeinden des Kantons Zürich verfolgen unterschiedliche Strategien bei der persönlichen Erstinformation von neuzuziehenden Ausländer/innen. Dieses Kapitel gibt Auskunft darüber, welche Gemeinden welche Art der persönlichen Erstinformation anbieten und wie die verschiedenen Angebote miteinander kombiniert werden. Zudem gehen wir der Frage nach, inwieweit gemeindespezifische Faktoren wie die Grösse oder der Ausländeranteil eine Erklärung dafür liefern, dass gewisse Gemeinden Begrüssungsgespräche anbieten und andere nicht. Im Rahmen der Gemeindebefragung haben wir auch Informationen darüber gesammelt, weshalb in gewissen Gemeinden ganz auf persönliche Erstinformation verzichtet wird und wie viele Gemeinden planen, solche einzuführen.

3.1 Übersicht über die Angebote an persönlicher Erstinformation

Die Strategien der Gemeinden bei der Erstinformation widerspiegeln sich in den verschiedenen Angeboten, mit denen Neuzuziehende persönlich begrüsst werden, und in unterschiedlichen Kombinationen der Angebote. Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung haben wir die Gemeinden zu folgenden Angeboten zur Erstinformation befragt:

- Begrüssungsgespräche
- Informationsschalter mit spezifischen Angeboten für Neuzuziehende
- Gruppenanlässe
- Keine persönliche Erstinformation

Basierend auf den Angaben der 101 an der Befragung teilnehmenden Gemeinden zu ihren Angeboten zur persönlichen Erstinformation lassen sich diese grob in vier Gruppen unterteilen (**Abbildung 6**).

■ **Typ 1 –Begrüssungsgespräche:** Eine erste Gruppe bilden diejenigen **18 Gemeinden**, welche die Neuzuziehenden zu Begrüssungsgesprächen einladen. Der grösste Teil dieser Gemeinden kombiniert die Gespräche mit weiteren Angeboten zur Erstinformation. In 9 der Gemeinden gibt es auch einen Informationsschalter und verschiedene Arten von Gruppenanlässen, in einer Gemeinde werden Gespräche kombiniert mit einem Informationsschalter und in 6 Gemeinden mit Gruppenanlässen.

■ **Typ 2 –Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche): 20 Gemeinden** betreiben u.a. auch für ihre Neuzuziehenden einen Informationsschalter, 16 ergänzen den Informationsschalter mit Gruppengesprächen für Neuzuziehende. Der Informationsschalter ist gemäss den Angaben aus der Gemeindebefragung in zwei Gemeinden (Zürich «Welcome Desk» und Schlieren «InoPoint») explizit für Neuzuziehende konzipiert. In den anderen Gemeinden steht er grundsätzlich sowohl der ansässigen Bevölkerung wie auch den Neuzuziehenden offen. Hierzu ist anzumerken, dass es teilweise von der Einschätzung der Befragten abhängen dürfte, ob ein «Informationsschalter im weiteren Sinn» als Angebot zur Erstinformation von Neuzuziehenden gezählt wird oder nicht. Zur Klärung der Abgrenzung wurden aus diesem Grund vereinzelt telefonische Rückfragen bei den Befragten vorgenommen. Trotzdem sollte der Aspekt, dass die Angaben auch durch persönliche Beurteilungen der Befragten geprägt sind, bei der Interpretation der Erhebungsergebnisse nicht vergessen werden.

■ **Typ 3 –Gruppenanlässe (ohne individuelle Erstinformation):** Die dritte Gruppe bilden diejenigen **33 Gemeinden**, die angeben, dass sie zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden ausschliesslich **Gruppenanlässe** durchführen. Die Gruppenanlässe finden in diesen 33 Gemeinden ausschliesslich auf Deutsch statt und es wird in der Regel sowohl die schweizerische wie auch die

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

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

Tabelle 2: Angebotsmix zur persönlichen Erstinformation nach Angebotstyp

Angebotstyp	Kombination mit anderen Angeboten
Typ 1: Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen	Total 18 Gemeinden Davon in 9 Gemeinden kombiniert mit Informationsschalter und Gruppenanlass Davon in 1 Gemeinde kombiniert mit Informationsschalter Davon in 6 Gemeinden kombiniert mit Gruppenanlass Davon in 2 Gemeinden kein Gruppenanlass o. Informationsschalter
Typ 2: Gemeinden mit Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)	Total 20 Gemeinden Davon in 16 Gemeinden kombiniert mit Gruppenanlässen Davon in 4 Gemeinden kein Gruppenanlass
Typ 3: Gemeinden mit Gruppenanlässen (ausschliesslich Gruppenanlässe und keine individuelle Erstinformation)	33 Gemeinden
Typ 4: Gemeinden ohne Angebote zur persönlichen Erstinformation	30 Gemeinden
Keine Angaben	66 von 167 Gemeinden

Anmerkung: Liste der Gemeinden im Anhang

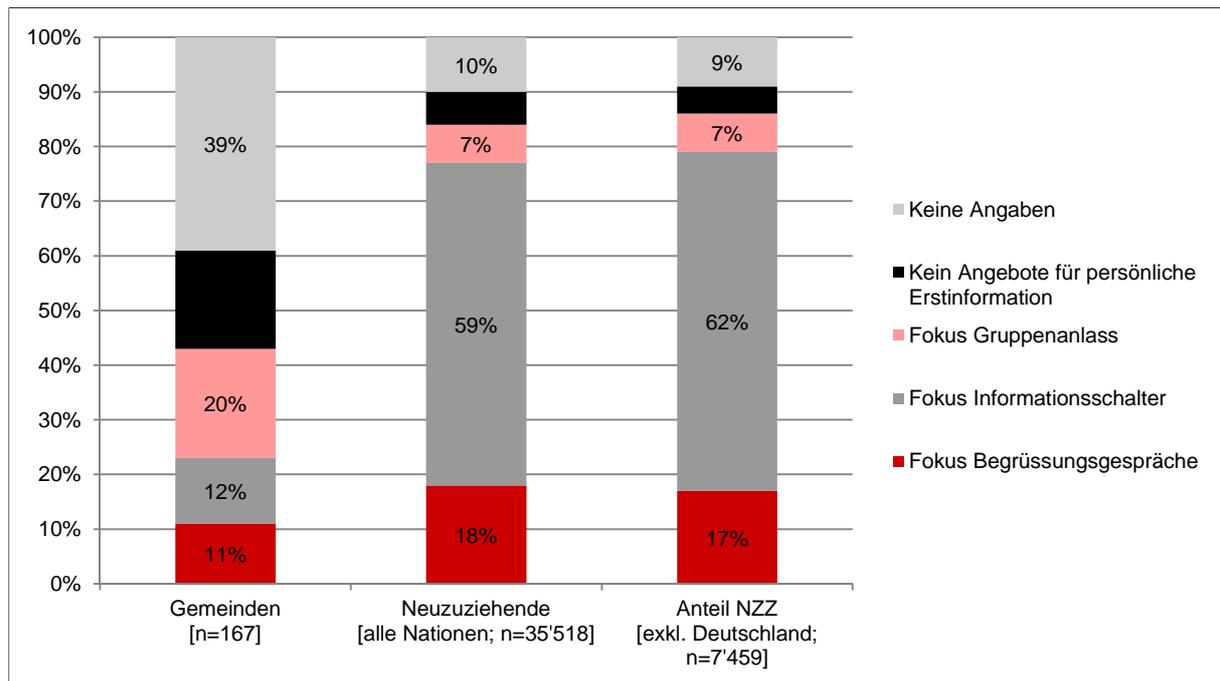
Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

Wird der Angebotstyp mit der Anzahl Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger aus dem Jahr 2014 in Verbindung gebracht, lässt sich daraus ableiten, wie gross der jeweilige Anteil an Neuzuziehenden ist, die Zugang zu einem bestimmten Angebot im Bereich der persönlichen Erstinformation haben.

Dabei zeigt sich folgendes Bild: Gut **drei Viertel** aller aus dem Ausland neuzuziehenden Personen haben im Kanton Zürich Zugang zu einer individuellen Erstinformation. Entweder steht ihnen dafür ein **Begrüssungsgespräch** (18%) oder ein **Informationsschalter** (59%) zur Verfügung. Die Stadt Zürich bedient mit ihrem Informationsschalter («Welcome Desk») dabei 53% aller Neuzuziehenden.

Zusätzlich kombinieren viele Gemeinden mit einem Angebot zur individuellen Erstinformation auch Gruppenanlässe. Rund 8% aller Neuzuziehenden lassen sich in Gemeinden nieder, die im Rahmen von persönlicher Erstinformation ausschliesslich Gruppenanlässe anbieten. Wird davon ausgegangen, dass in denjenigen Gemeinden, die an der Gemeindebefragung nicht teilgenommen haben, keine persönliche Erstinformation stattfindet, besteht demnach für rund 15% der Neuzuziehenden kein Angebot für eine persönliche Erstinformation.

Abbildung 6: Anteil Gemeinden und Anteil Neuzuziehende nach Angebotstyp



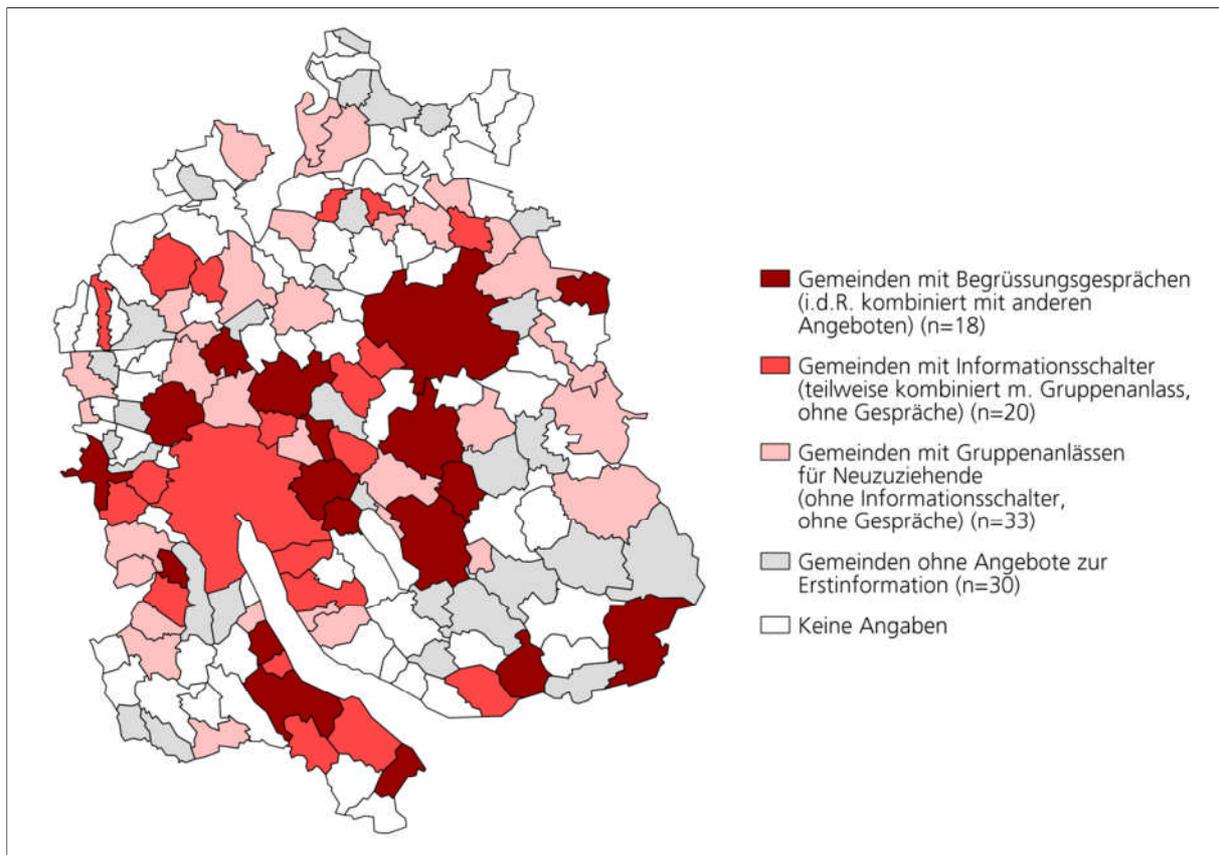
Quelle: ZEMIS und Gemeindebefragung BASS

3.2 Welche Gemeinden betreiben Angebote zur persönlichen Erstinformation

Im Rahmen der Evaluation sind wir der Frage nachgegangen, inwieweit das gemeindespezifische Umfeld eine Erklärung dafür liefert, dass gewisse Gemeinden Begrüssungsgespräche anbieten und andere nicht.

Als erster Schritt zur Beantwortung dieser Frage bietet sich ein visueller Vergleich der Karten zur Anzahl Neuzuziehenden und zur Verbreitung der Angebote der persönlichen Erstinformation an. In Abbildung 4 (Abschnitt 2.2, S.11) sind die Gemeindegebiete umso dunkler eingefärbt, je mehr Neuzuziehende diese im Jahr 2014 verzeichneten. Zudem wurde schon festgehalten, dass in der Tendenz jene Gemeinden mehr Neuzuziehende verzeichnen, die einen höheren Ausländeranteil aufweisen. In **Abbildung 7** sind die Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen im dunkelsten Rot, solche mit Informationsschaltern im mittleren Rot eingefärbt. Vergleicht man die beiden erwähnten Abbildungen, wird schon rein optisch ersichtlich, dass zwischen der Anzahl Neuzuziehenden und dem Angebot an persönlichen Erstinformationen ein Zusammenhang besteht. Gemeinden mit vergleichsweise vielen Neuzuziehenden bieten ihren neuen Einwohner/innen eher ein Begrüssungsgespräch oder den Besuch an einem Informationsschalter an, wogegen Gemeinden mit vergleichsweise wenig Neuzuziehenden sich eher auf Gruppenanlässe beschränken oder überhaupt keine Angebote zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden betreiben.

Abbildung 7: Gemeinden nach Angebotstyp zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden

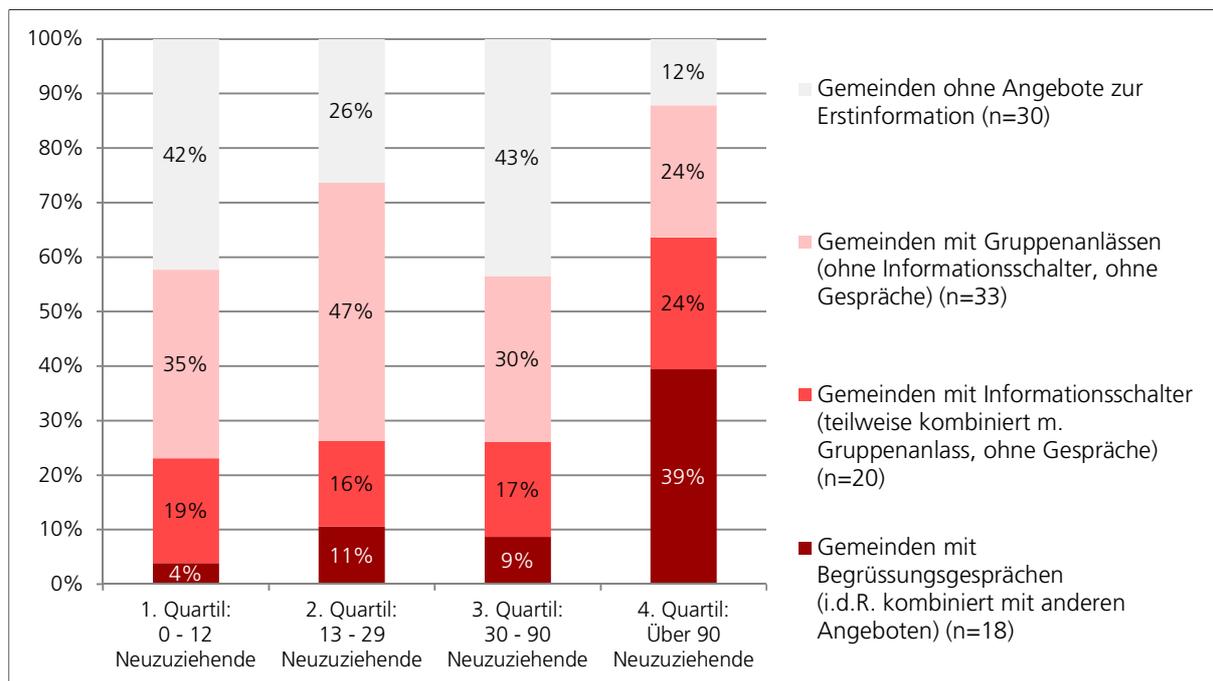


Anmerkung: Liste der Gemeinden im Anhang

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, BFS Generalisierte Gemeindegrenzen, Darstellung BASS

Der optische Eindruck wird durch die statistischen Analysen bestätigt. Ob Gemeinden ihren Neuzuziehenden zur Erstinformation ein Begrüssungsgespräch anbieten oder den Fokus auf einen Informationsschalter legen, ist mit den zur Verfügung stehenden statistischen Grössen zu den Charakteristiken der Gemeinden in erster Linie auf die **Gemeindegrösse**, den **Anteil Ausländerinnen und Ausländer** und der **Anzahl Neuzuziehenden** zu erklären. Mit Ausnahme von Hagenbuch und Wettswil am Albis beträgt die ständige Wohnbevölkerung in allen Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen mindestens 6'000 Personen. 13 der 18 Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen verzeichneten 2014 insgesamt mindestens 90 Neuzuzüger/innen. Ob eine Gemeinde zur Begrüssung ausschliesslich Gruppenanlässe anbietet oder aber kein Angebot zur persönlichen Erstinformation bereitstellt, ist mit keinem der überprüften Merkmale zu erklären. Die folgenden Abbildungen verdeutlichen die genannten Zusammenhänge noch einmal in optischer Weise.

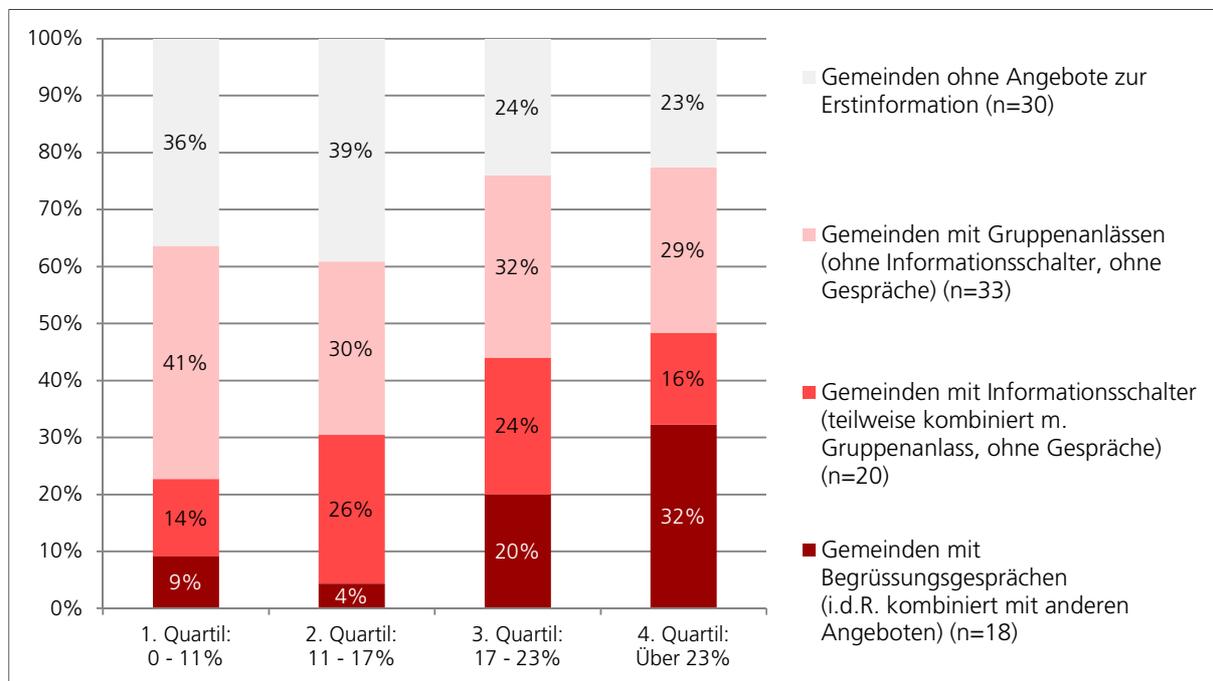
Abbildung 8: Angebotstyp zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden nach Anzahl Neuzuziehende, Januar bis Oktober 2014



Anmerkung: Chi-Quadrat (p-Wert): 22.07 (0.01)***

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, SEM ZEMIS, Darstellung BASS

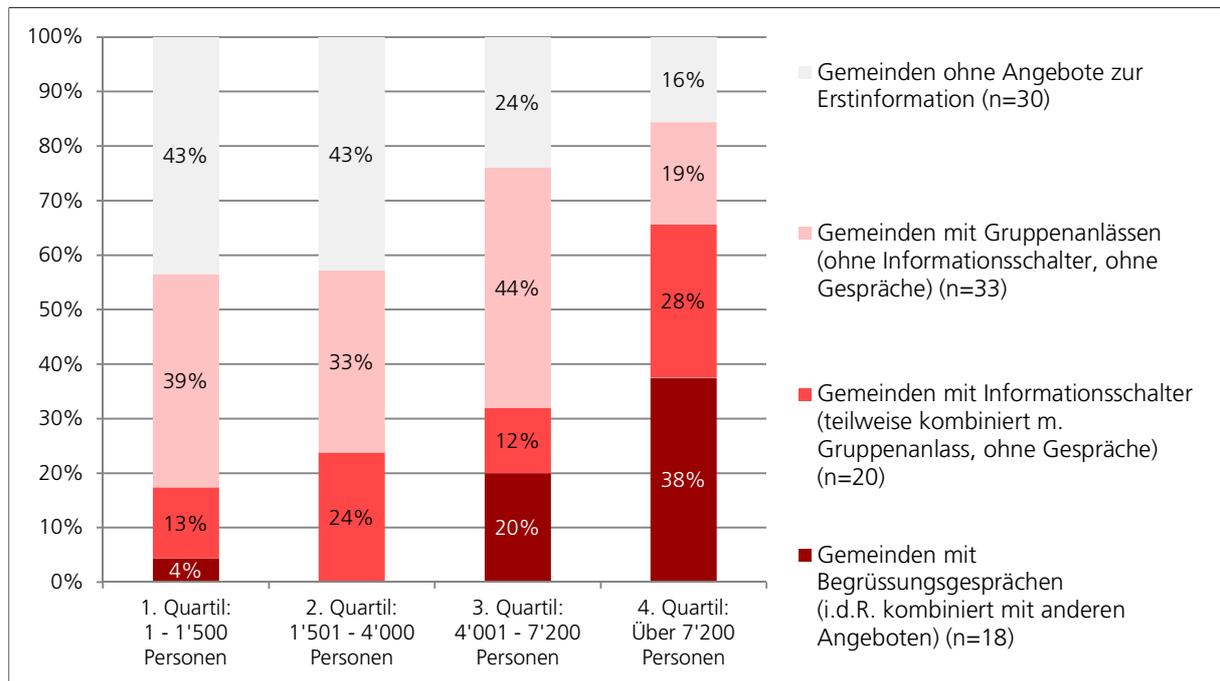
Abbildung 9: Angebotstyp zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden nach Ausländeranteil



Anmerkung: Chi-Quadrat (p-Wert): 10.73 (0.29)

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, BFS STATPOP, Darstellung BASS

Abbildung 10: Angebotstyp zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden nach Gemeindegrösse



Anmerkung: Chi-Quadrat (p-Wert): 23.97(0.00)***

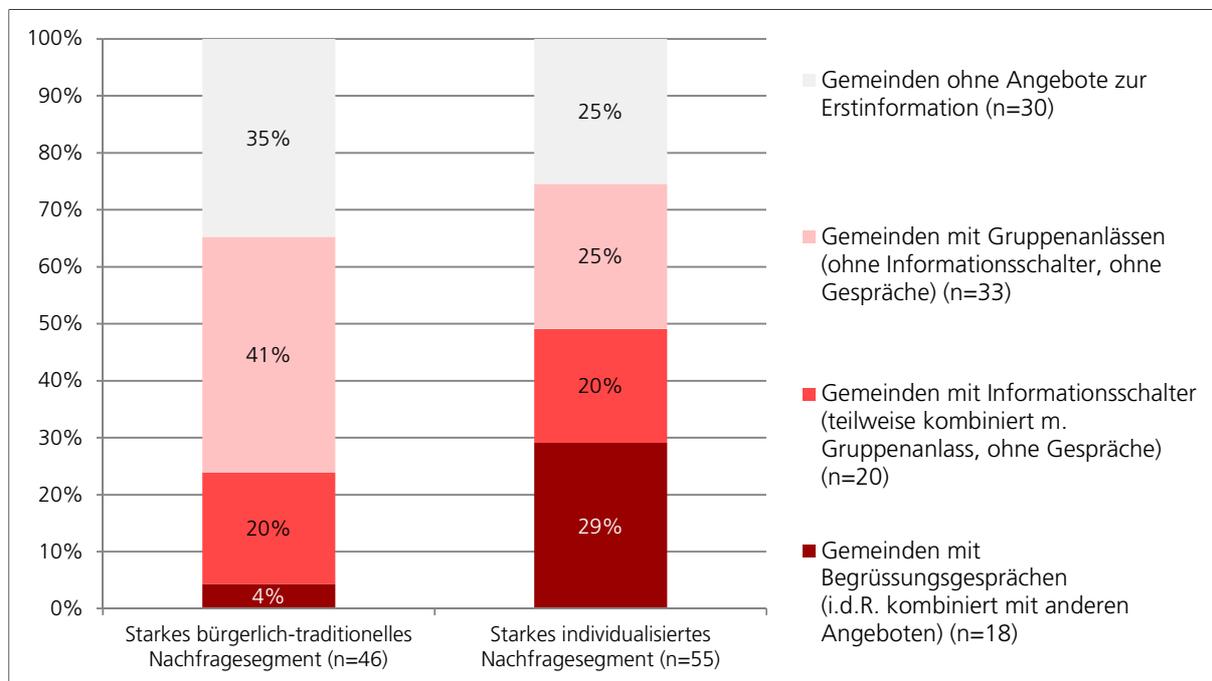
Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, BFS STATPOP, Darstellung BASS

Zusätzlich zu den drei genannten Faktoren konnte noch ein vierter Faktor identifiziert werden, der in einem starken Zusammenhang zum Angebot von Begrüssungsgesprächen steht. Dabei handelt es sich um den von der Firma «raumdaten GmbH» zur Verfügung gestellten Indikator «**Nachfragesegmente im Wohnungsmarkt**». Bei der Berechnung dieses Indikators werden die drei Dimensionen «soziale Schicht» und «Lebensstil» (soziokultureller Raster) sowie die «Lebensphase» unterschieden. Der Indikator beruht auf der Verwendung verschiedener Datenquellen zu Dimensionen wie Bildung, Einkommen, beruflicher Stellung, Familiensituation, Alter, Lebensformen und Grundorientierungen. Mit der Dimension Lebensstil werden unterschiedliche Einstellungen und Werthaltungen zu den Bereichen des Lebens abgebildet. Die Pole dieser Dimension sind **bürgerlich-traditionell** und **individualisiert**. In Bezug auf eine Klassifizierung von räumlichen Einheiten kann damit eine Aussage darüber gemacht werden, welche Dimension in einer bestimmten Gemeinde eher dominiert als eine andere.

Gemeinden mit einem dominierenden bürgerlich-traditionellen Nachfragesegment im Wohnungsmarkt setzen demnach signifikant weniger häufig auf Begrüssungsgespräche als Gemeinden mit einem starken individualisierten Nachfragesegment (**Abbildung 11**). Das bürgerlich-traditionellen Nachfragesegment ist gekennzeichnet durch eine verhältnismässige hohe Wohneigentumsquote, eine Präferenz für das Einfamilienhaus und das Wohnen im Grünen. Zudem ist in Gemeinden mit einem dominierenden bürgerlich-traditionellen Nachfragesegment ein vergleichsweise hoher Anteil an Familienhaushalten zu beobachten. In Gemeinden mit einem dominierenden individualisierten Nachfragesegment wohnen demgegenüber eher Personen mit einer Präferenz zum Wohnen im urbanen Umfeld entweder in einer Mietwohnung oder allenfalls in Eigentumswohnungen. In solchen Gemeinden dominieren denn auch eher Einpersonen- und Paarhaushalte. Familienhaushalte sind im Vergleich zum

bürgerlich-traditionellen Nachfragesegment deutlich seltener vertreten.¹² **Tabelle 3** fasst die Ergebnisse nochmals übersichtsmässig zusammen.

Abbildung 11: Angebotstyp zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden gemäss Nachfragesegmenten



Starkes bürgerlich-traditionelles Nachfragesegment: Das bürgerlich-traditionelle Nachfragesegment (ländlich Traditionelle, klassischer Mittelstand und bürgerliche Oberschicht) ist grösser als das individualisierte Nachfragesegment (improvisierte Alternative, etablierte Alternative und urbane Avantgarde) und vice versa.

Anmerkung: Chi-Quadrat (p-Wert): 11.26 (0.01)^{***}

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Raumdaten: Daten zu den Nachfragesegmenten pro Gemeinde, Darstellung BASS

Tabelle 3: Übersichtstabelle zu Zusammenhängen zwischen Angebotstyp zur persönlichen Erstinformation von Neuzuziehenden und gemeindespezifischen Charakteristiken

Angebotstyp	Merkmale der Gemeinden	Zusammenhang*
Typ 1: Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen	Wohnbevölkerung	↑↑↑
	Anzahl Neuzuziehende	↑↑
	Ausländeranteil	↑↑
	starkes alternatives/individualisiertes Nachfragesegment	↑↑
Typ 2: Gemeinden mit Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)	Wohnbevölkerung	↑
	Anzahl Neuzuziehende	↑
	Ausländeranteil	⇒
	starkes alternatives/individualisiertes Nachfragesegment	⇒
Typ 3: Gemeinden mit Gruppenanlässen (ausschliesslich Gruppenanlässe und keine individuelle Erstinformation)	Wohnbevölkerung	⇒
	Anzahl Neuzuziehende	⇒
	Ausländeranteil	⇒
	starkes alternatives/individualisiertes Nachfragesegment	↓
Typ 4: Gemeinden ohne Angebote zur persönlichen Erstinformation	Wohnbevölkerung	↓
	Anzahl Neuzuziehende	↓↓
	Ausländeranteil	↓
	starkes alternatives/individualisiertes Nachfragesegment	↓

* Zusammenhang: ↑(positiv); ⇒ (kein Zusammenhang); ↓ (negativ)

Lesebeispiel: Es besteht ein starker positiver Zusammenhang zwischen Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen und der Grösse der Wohnbevölkerung der Gemeinden (mehrere Pfeile nach oben).

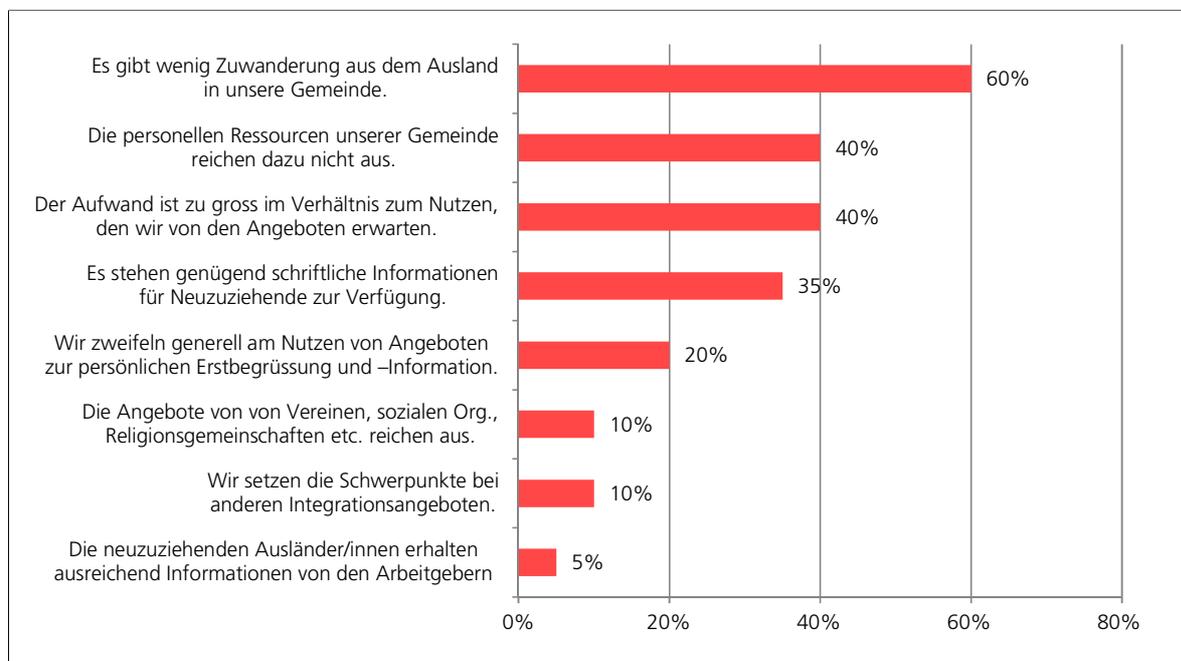
Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

¹² Detailliertere Angaben zum Indikator finden sich unter: http://www.fpre.ch/de/produkte_nachfrage_wohn.asp

3.3 Begründungen dafür, dass keine Angebote zur persönlichen Erstinformation bestehen

Wir haben im letzten Abschnitt festgestellt, dass das gemeindespezifische Umfeld in Zusammenhang mit dem Angebot an persönlicher Erstinformation steht. Die statistischen Analysen liefern jedoch kaum Erklärungsansätze dafür, weshalb gewisse Gemeinden gänzlich auf persönliche Erstinformationsangebote verzichten. Die an der Befragung teilnehmenden Vertreter/innen aus Gemeinden, in denen keine Angebote zur persönlichen Erstinformation bestehen und auch keine derartigen Angebote in Planung sind, haben sich dazu geäußert. Am häufigsten wird erwähnt, dass die Zuwanderung aus dem Ausland zu gering sei, um ein Angebot an persönlicher Erstinformation bereit zu stellen (60%). Zudem sind mangelnde Ressourcen der Gemeinde (40%) und ein Bedenken bezüglich des Verhältnisses von Aufwand und Nutzen (40%) ein oft genannter Grund für die Inexistenz von Angeboten zur persönlichen Erstinformation. Rund ein Drittel der Befragten dieser Gemeinden gibt weiter an, dass genügend schriftlichen Angebote für Neuzuziehende zur Verfügung stünden.

Abbildung 12: Gründe, weshalb in gewissen Gemeinden keine Angebote zur persönlichen Erstinformation bestehen und auch keine geplant sind (n=20)



Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

3.4 Pläne zur Einführung von persönlicher Erstinformation

Nicht nur die aktuell bestehenden, sondern auch die zukünftig geplanten Angebote geben Auskunft über die Strategien der Gemeinden bezüglich Erstinformation. **Tabelle 4** zeigt eine Übersicht der genannten Pläne nach Gemeindetypologie.

■ **6 Gemeinden** planen, **Begrüssungsgespräche** einzuführen, wobei sie in einer dieser Gemeinden in Form von Gesprächen in Kleingruppen geplant sind. In drei dieser Gemeinden bestehen bislang weder Gruppenanlässe noch ein Informationsschalter, in drei der Gemeinden gibt es bereits Gruppenanlässe.

■ In **7 Gemeinden** ist die Einführung eines **Informationsschalters** geplant. Hiervon handelt es sich bei fünf Gemeinden um solche ohne Angebote zur Erstinformation, in einer der Gemeinden gibt es

bereits Begrüssungsgespräche und Gruppenanlässe, in einer der Gemeinden gibt es aktuell Gruppenanlässe.

■ **Vier Gemeinden** planen die Einführung von **Gruppenanlässen** für Neuzuziehende. Drei dieser Gemeinden führen bis jetzt keine Angebote zur persönlichen Erstinformation, in einer der Gemeinden gibt es bereits einen Informationsschalter.

■ Schliesslich geben **sieben Gemeinden** an, dass ein **Ausbau oder eine Optimierung der Angebote** geplant sei, ohne dass konkrete Angaben zu den Plänen gemacht werden können.

Tabelle 4: Typologisierung der Gemeinden und geplante Angebote

Gemeindetyp	Geplante Angebote
Typ 1: Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen	In 1 Gemeinde ist ein Informationsschalter geplant. In 3 Gemeinden ist ein Ausbau / eine Optimierung der Angebote geplant.
Typ 2: Gemeinden mit Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)	In 1 Gemeinde ist ein Ausbau / eine Optimierung der Angebote geplant. In 1 Gemeinde sind Gruppenanlässe geplant.
Typ 3: Gemeinden mit Gruppenanlässen (ausschliesslich Gruppenanlässe und keine individuelle Erstinformation)	In 1 Gemeinde sind Begrüssungsgespräche sowie ein weiterer Ausbau der Angebote geplant. In 2 Gemeinden sind Begrüssungsgespräche geplant. In 1 Gemeinde ist ein Informationsschalter geplant. In 1 Gemeinde ist ein Ausbau / eine Optimierung der Angebote geplant.
Typ 4: Gemeinden ohne Angebote zur persönlichen Erstinformation	In 2 Gemeinden sind Begrüssungsgespräche und ein Informationsschalter geplant. In 1 Gemeinde sind Begrüssungsgespräche geplant. In 1 Gemeinde sind ein Informationsschalter und Gruppenanlässe geplant. In 2 Gemeinden ist ein Informationsschalter geplant. In 2 Gemeinden sind Gruppenanlässe geplant. In 1 Gemeinde ist ein Ausbau der Angebote geplant.

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

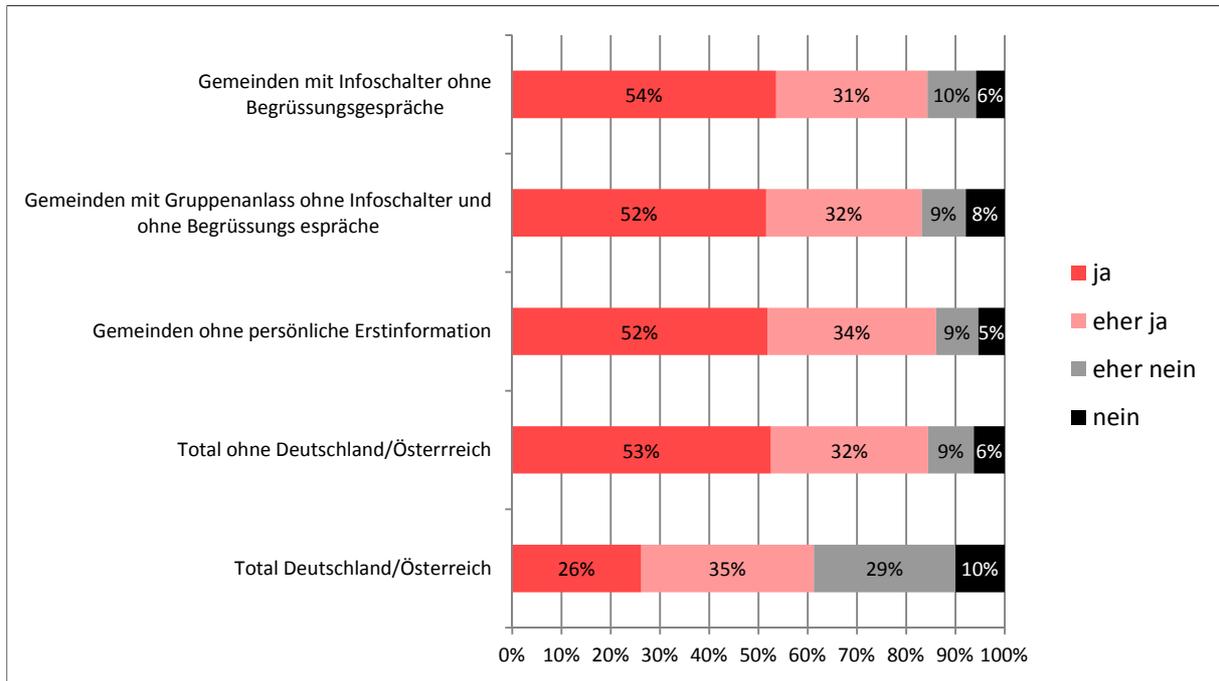
Wie gross ist generell das Interesse der Neuzuziehenden an Begrüssungsgesprächen – unabhängig davon, ob das Angebot existiert? Hinweise darauf lassen sich aus den Angaben der Neuzuziehenden aus Gemeinden ohne Begrüssungsgespräche ziehen. Ihnen wurde im Rahmen der schriftlichen Erhebung die Frage gestellt, ob sie gerne ein Begrüssungsgespräch gehabt hätten, falls die Gemeinde ihnen ein solches angeboten hätte. Wie **Abbildung 13** zeigt, ist das Interesse generell recht gross. Rund 80% der Befragten geben an, sie hätten gerne an einem Gespräch teilgenommen. Dabei beantworten rund 50% der Personen die Frage klar mit «ja» und rund 30% mit «eher ja». Die Antworten unterscheiden sich kaum zwischen Gemeinden mit und ohne Informationsschalter oder mit und ohne Gruppenanlässe. Einzig bei Zuziehenden aus Deutschland und Österreich ist das Interesse an Begrüssungsgesprächen geringer als bei Personen aus nicht-deutschsprachigen Ländern.

Zusätzlich wurde anhand einer multivariaten Regression überprüft, inwiefern bestimmte Merkmale der Individuen oder der Gemeinden die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass ein Begrüssungsgespräch erwünscht ist. Es zeigt sich, dass sich die Zuziehenden mit steigendem Alter eher ein Begrüssungsgespräch wünschen und dass Personen mit hohem Bildungsniveau seltener sagen, sie hätten gerne ein Begrüssungsgespräch gehabt.¹³ Zudem nimmt der Wunsch nach einem Begrüssungsgespräch mit zunehmendem Ausländeranteil in den Gemeinden ab. Ansonsten sind keine signifikanten Effekte für individuelle oder kontextgebundene Merkmale zu beobachten.

¹³ Regressionen mit allen Neuzuziehenden in Gemeinden ohne Begrüssungsgespräche (n=1'018). Abhängige Variable: «Hätten Sie gerne ein Begrüssungsgespräch gehabt?»

«Ja» versus andere Antwortkategorien (eher ja, eher nein, nein, weiss nicht).

Abbildung 13: Bedarf der Neuzuziehenden nach Begrüssungsgesprächen in Gemeinden ohne entsprechendes Angebot



«Angenommen, Ihre Wohngemeinde hätte Sie kurz nach Ihrem Zuzug in die Gemeinde zu einem Begrüssungsgespräch oder einem Besuch eingeladen: Hätten Sie gerne ein Begrüssungsgespräch gehabt? »
 n=670, 80 (DE/AUT).

Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich, SEM ZEMIS, Berechnungen BASS

4 Die Begrüssungsgespräche im Fokus

Dieser Abschnitt fokussiert auf die Angebote der 18 Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen und zeigt verschiedene Arten der Ausgestaltung sowie deren Herausforderungen und Vorteile auf. Zudem gehen wir darauf ein, welche Neuzuziehenden das Angebot tendenziell eher in Anspruch nehmen.

4.1 Spezifische Ausgestaltung der Begrüssungsgespräche

Zuständigkeiten

In den meisten Gemeinden ist das Angebot von Begrüssungsgesprächen relativ neu. Nur Kloten (2009) und Dietikon (2011) führen die Gespräche schon seit mehr als drei Jahren durch. **Tabelle 5** listet die Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen auf und zeigt neben dem Jahr der Einführung auch auf, wer in den Gemeinden für die Gespräche zuständig ist. Mit wenigen Ausnahmen ist der/die Integrationsbeauftragte der Gemeinde für die Konzeption der Gespräche verantwortlich. Durchgeführt werden die Gespräche bei mehr als der Hälfte der Gemeinden durch den/die Integrationsbeauftragte selber, bei den restlichen Gemeinden werden Interkulturell Vermittelnde, die Einwohnerkontrolle oder Sozialbehördenmitglieder mit der Durchführung beauftragt. Eine Ausnahme bildet die Gemeinde Bubikon, welche die Begrüssungsgespräche an das AOZ ausgegliedert hat.

Tabelle 5: Zuständigkeiten für die Begrüssungsgespräche

Gemeinde	Angebot seit	Verantwortlich für Konzeption	Durchführung durch
Dietikon	August 2011	Integrationsbeauftragte	Integrationsbeauftragte
Dietlikon	September 2013	Integrationsbeauftragte	Integrationsbeauftragte, Schlüsselpersonen
Dübendorf	August 2013	Integrationsbeauftragte	Integrationsbeauftragte, Brückenbauer
Fehraltofen	2015	Integrationsbeauftragte	Sozialbehördenmitglieder
Horgen	Januar 2014	Integrationsbeauftragte	Integrationsbeauftragte
Illnau-Effretikon	September 2014	Integrationsbeauftragte	Integrationsbeauftragte
Kloten	2009	Integrationsbeauftragte	Interkulturell Vermittelnde
Oberglatt	Juli 2014	Integrationsbeauftragte	Integrationsbeauftragte, Schlüsselpersonen
Regensdorf	März 2014	Integrationsbeauftragte	Integrationsbeauftragte
Richterswil	Januar 2015	Integrationsbeauftragte	Integrationsbeauftragte
Wald	November 2014	Integrationsbeauftragte	Integrationsbeauftragte
Thalwil	März 2014	Integrationsbeauftragte, Sekretariat Integrationsförderung	Integrationsbeauftragte, Sekretariat Integrationsförderung
Winterthur	April 2014	Integrationsbeauftragte, Fachstelle IF, Beratungen im Auftrag der Gemeinde	Interkulturell Vermittelnde
Fällanden	März 2014	Integrationsbeauftragte und zwei Freiwillige im Auftrag der Gemeinde	Integrationsbeauftragte und zwei Freiwillige im Auftrag der Gemeinde
Wettswil a. A.	März 2014	Integrationsbeauftragte u. Einwohnerkontrolle	Einwohnerkontrolle
Hagenbuch	keine Angabe	Einwohnerkontrolle	Einwohnerkontrolle
Bubikon	Juli 2014	AOZ im Auftrag der Gemeinde	AOZ im Auftrag der Gemeinde
Uster	August 2014	Integrationsbeauftragte	Schlüsselpersonen

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

Die Vertiefungsstudien zeigen, dass jede Variante der Durchführung der Gespräche ihre spezifischen Vorteile und Herausforderungen mit sich bringt. Wenn die **Integrationsbeauftragten** die Gespräche führen, sind die Zuziehenden mit Fachpersonen im Kontakt, welche eine breite Palette von weiterführenden Angeboten kennen und Erfahrung darin haben, den Förderbedarf so gut wie möglich abzuklären. Zudem weiten die Integrationsbeauftragten die Kenntnisse in ihrem Fachgebiet aus, wenn sie im Anschluss auf die Fragen der Neuzuziehenden Abklärungen vornehmen. Indem die Gespräche von

einem/einer Vertreter/in des Gemeindepersonals geführt werde, wird gemäss Aussage einer befragten Fachperson damit auch eine gewisse Wertschätzung gegenüber der Neuzuziehenden symbolisiert.

Wenn die Gespräche durch **interkulturell Vermittelnde** geführt werden, sind niederschwellige Folgekontakte unter Umständen eher gegeben. Die Hürden sind allenfalls tiefer, mit kleinen Fragen an eine Kontaktperson mit gleicher Muttersprache zu gelangen, als an die Integrationsbeauftragten.

In einigen Gemeinden nehmen an den Gesprächen neben den Integrationsbeauftragten auch **Schlüsselpersonen oder Freiwillige** teil. Gemäss Erfahrungen einer Fachperson ist der Pool an Freiwilligen oder Schlüsselpersonen nicht nur für die Begrüssungsgespräche selber wertvoll – obwohl diese die Hauptaufgabe der Schlüsselpersonen bilden – sondern auch für andere Anliegen rund um das Thema Zusammenleben und Integration. So können diese Kontaktpersonen beispielsweise behilflich sein bei der Organisation von Gruppenanlässen oder bei der Einladung zu kulturellen Anlässen. Zudem ist es möglich, dass solche Personen von Beratungsstellen als **interkulturell Dolmetschende** beigezogen wurden, wenn es sich um unkomplizierte Gespräche handelte. Eine Gemeinde vergütet die Arbeit der Schlüsselpersonen mit einem (symbolischen) Sitzungsgeld.

Die Variante, Gespräche durch das Personal der Einwohnerdienste durchzuführen, weist den «unschlagbaren» Vorteil auf, dass alle Neuzuziehenden am Schalter vorbeikommen und somit gute Chancen bestehen, einen sehr grossen Teil der Zielpersonen zu erreichen. Die Herausforderungen sind hier insbesondere logistischer und organisatorischer Art: Da für die Anmeldung keine Termine vereinbart werden, kann es zu personellen Engpässen kommen, wenn während dem Begrüssungsgespräch weitere Einwohner/innen an den Schalter kommen. Zudem können kurzfristig keine interkulturell Dolmetschende beigezogen werden. Eine Verständigung mit «Händen und Füßen» sei jedoch fast immer möglich. Bei der Variante der Begrüssungsgespräche am Schalter der Einwohnerdienste ist es besonders wichtig, dass explizit auf die Möglichkeit von Folgekontakten hingewiesen wird, insbesondere auch, weil die Begrüssungsgespräche hier sehr früh nach dem Zuzug stattfinden und viele Fragen der Neuzuziehenden unter Umständen erst später auftauchen. Zusätzlich können von all den bereitgestellten Unterlagen und der Gesprächsbereitschaft auf dem Einwohnerdienst auch alle andern Neuzuziehenden «profitieren», unabhängig von ihrer Herkunft. Grundsätzlich hat sich diese Begrüssungsart denn auch für zuziehende Schweizer/innen sehr bewährt.

In den Vertiefungsstudien wurden die Expert/innen gefragt, für welche anderen Gemeinden sich ihre Art der Vorgehensweise bei der Erstinformation eignen würde. Bemerkenswert ist, dass alle Befragten spontan gesagt haben, die Grösse der Gemeinde sei wohl relevant. Begrüssungsgespräche direkt am Schalter der Einwohnerdienste dürften sich insbesondere in kleinen bis mittelgrossen Gemeinden als gute Lösung erweisen. Für den Aufbau eines Netzes an Schlüsselpersonen ist eine gewisse Mindestgrösse von einigen tausend Einwohnern wahrscheinlich ein Vorteil. Eine Fachperson vermutet, dass die Variante mit dem Einsatz von Schlüsselpersonen sich insbesondere in mittelgrossen Gemeinden mit ca. 5'000 bis 10'000 Einwohnern bewährt. Gleichzeitig führen alle befragten Personen auch aus, es komme nicht nur auf rein statistische Merkmale der Gemeinde an, sondern insbesondere auf die Personen, welche die Aufgaben innehaben, und die Art, wie verschiedene Stellen zusammenarbeiten. Je nach Ausgestaltung der Zusammenarbeit und je nach Interesselagen und Spezialgebieten der Personen an den entsprechenden Stellen sei die eine oder die andere Form der Erstinformation angemessen.

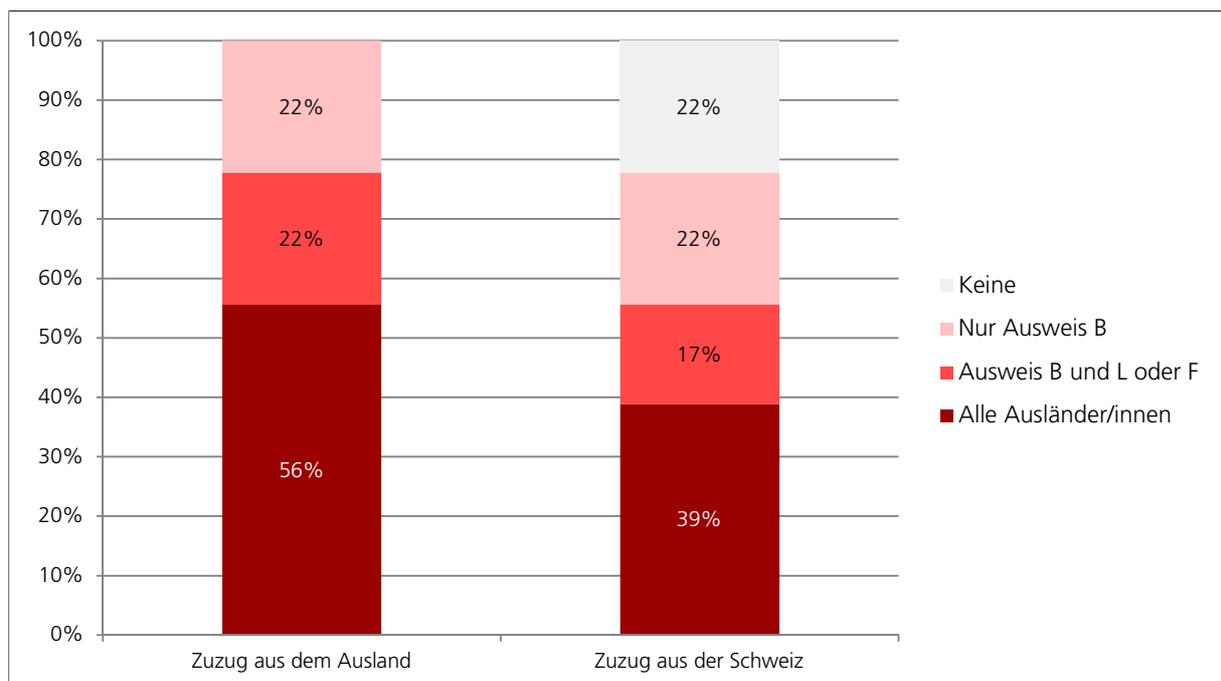
Ausrichtung des Angebots auf bestimmte Zielgruppen

Abbildung 14 gibt eine Übersicht darüber, welche Gruppen von zuziehenden Ausländer/innen die Gemeinden zu Begrüssungsgesprächen einladen.

■ **Zuzug aus dem Ausland:** In gut der Hälfte der Gemeinden (10) werden alle Zuzüger/innen aus dem Ausland unabhängig von deren Aufenthaltsausweis zu einem Begrüssungsgespräch eingeladen. Vier Gemeinden versenden bei einem direkten Zuzug aus dem Ausland nur dann eine Einladung, wenn der/die Neuzuziehende über einen Ausweis B verfügt. Weitere vier Gemeinden versenden an alle Neuzuziehenden mit Ausweis B oder L beziehungsweise Ausweis B oder F Einladungen. Vom Ausweis der zuziehenden Person unabhängig, geben vier Gemeinden an, nur Personen aus **nicht deutschsprachigen** Ländern einzuladen.

■ **Zuzug aus der Schweiz:** Zieht die Person ausländischer Staatsangehörigkeit aus einem anderen Kanton oder einer anderen Gemeinde des Kantons Zürich zu, werden diese nicht von allen Gemeinden eingeladen. 8 der 18 Gemeinden geben an, in einem solchen Fall die Personen nur dann zu einem Gespräch einzuladen, wenn das Zuzugsdatum in die Schweiz eine bestimmte Frist nicht überschritten hat. Die jeweiligen Fristen reichen von drei Monaten bis fünf Jahre.

Abbildung 14: Einladung zu Begrüssungsgesprächen nach Gruppen von zuziehenden Ausländer/innen



Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

Wettswil am Albis, das u.a. auch für vertiefende Analysen ausgewählt wurde, vertritt in Bezug auf die Zielgruppen der Begrüssungsgesprächen eine etwas andere Haltung als die meisten anderen Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen. Sie vertreten die Meinung, dass das Angebot der Begrüssungsgespräche grundsätzlich für alle Neuzuziehenden in ihre Gemeinde, sowohl Ausländer/innen wie auch Schweizer/innen, offen stehe. Das Begrüssungsgespräche, das direkt in der Einwohnerkontrolle bei Bedarf geführt wird, betrachten die Verantwortlichen in dieser Gemeinde als Teil der «Willkommenskultur» von Seiten der Behörden. Und diese beschränke sich nicht nur auf Personen mit Migrationshintergrund.

Im Vergleich zu den anderen Angebotsformen persönlicher Erstinformation sind die Begrüssungsgespräche in der Regel deutlich stärker explizit auf die Information und Integration von neuzuziehenden Ausländer/innen ausgerichtet als die meisten Informationsschalter oder Gruppenanlässe. Dies zeigt sich in einem Grobvergleich bezüglich anvisierter Zielgruppe und Umgang mit Sprachbarrieren in **Tabelle 6**. Bei den Gemeinden mit Informationsschalter heben sich Zürich und Schlieren ab, weil die Informationsschalter hier explizit auf Neuzuziehende ausgerichtet sind. Von den Gemeinden ausschliesslich mit Gruppenanlässen (Typ 3) sticht Niederhasli heraus, weil die Anlässe hier explizit auf zuziehende Ausländerinnen ausgerichtet sind. Auch in Zürich (Typ 2) und Uster (Typ 1) gibt es Gruppenanlässe spezifisch für Ausländer/innen.

Tabelle 6: Typologisierung der Gemeinden und Zielgruppe sowie Überwindung von Sprachbarrieren

Gemeindetyp	Zielgruppe	Überwindung von Sprachbarrieren
Typ 1: Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen	Ausländer/innen aus dem Ausland, in den meisten Gemeinden auch neuzuziehende Ausländer/innen aus anderen Kantonen und Gemeinden In vier Gemeinden nur Ausländer/innen mit B-Ausweis	In 15 Gemeinden organisiert die Gemeinde bei Bedarf eine Übersetzung, in 3 Gemeinden müssen die Neuzuziehenden diese bei Bedarf selber organisieren.
Typ 2: Gemeinden mit Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)	Schweizer/innen und Ausländer/innen In zwei Gemeinden (Zürich und Schlieren) ist der Schalter explizit auf die Bedürfnisse von Neuzuziehenden ausgerichtet.	Meist Amtssprachen und Englisch, in 6 Gemeinden weitere Sprachen
Typ 3: Gemeinden mit Gruppenanlässen (ausschliesslich Gruppenanlässe und keine individuelle Erstinformation)	In der Regel richten sich die Gruppenanlässe sowohl an neuzuziehende Schweizer/innen als auch Ausländer/innen. In einer Gemeinde (Niederhasli) sind die Gruppenanlässe explizit für Ausländer/innen konzipiert.	In den Gemeinden des Typs 3 finden die Gruppenanlässe ausschliesslich auf Deutsch statt.
Typ 4: Gemeinden ohne Angebote zur persönlichen Erstinformation	-	-

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

Art der Einladung

Gemäss der Auskunft der befragten Personen werden in 8 der 18 Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen die Neuzuziehenden direkt im Rahmen der Anmeldung bei den Einwohnerdiensten eingeladen, in 6 Gemeinden erfolgt die Einladung schriftlich und in vier Gemeinden wird primär telefonisch eingeladen (**Tabelle 7**).

Die Teilnahme an den Begrüssungsgesprächen ist für die eingeladenen Ausländer/innen in allen Gemeinden freiwillig. In 7 Gemeinden werden die Eingeladenen allerdings schriftlich oder telefonisch an das Angebot erinnert. Dies scheint sich zumindest in einer der im Rahmen der Vertiefungsstudien befragten Gemeinden sehr zu bewähren. Dort wird angemerkt, dass es ein gewisses Nachhaken bei den Einladungen braucht, damit möglichst viele Neuzuziehende tatsächlich an die Gespräche kommen. Weil die dafür verantwortliche Person in diesem Jahr etwas weniger Zeit für diese Aufgabe aufwenden konnte, sei ein Rückgang bei der Teilnahmequote direkt zu beobachten gewesen.

Bezüglich Einladung und Terminvereinbarung haben sich laut den Angaben der Gemeinden verschiedene Möglichkeiten bewährt: Für drei Gemeinden hat es sich bewährt, die Neuzuziehenden bei der Anmeldung am Schalter auf das Angebot hinzuweisen. Für drei Gemeinden hat sich der telefonische Kontakt bewährt. Zwei Gemeinden geben an, ein Einladungsschreiben mit einem konkreten Terminvorschlag habe sich bewährt. Eine Gemeinde weist darauf hin, dass die Möglichkeit von Abendterminen geschätzt wird.

Die meisten Gemeinden sehen keinen speziellen Handlungsbedarf bezüglich Einladung und Terminvereinbarung, teils auch, da das Angebot in der jetzigen Form noch nicht lange existiert. Drei An-

sprechpersonen gaben an, dass sie für die Kontaktaufnahme die Telefonnummer oder die E-Mailadresse gerne bei der Anmeldung der Zuziehenden am Schalter erheben möchten, wobei diesbezüglich die Zusammenarbeit mit den Einwohnerdiensten teils verbesserungswürdig sei. Eine weitere Ansprechperson möchte künftig dem Einladungsschreiben einen Flyer in der Muttersprache der Neuzuziehenden beifügen.

In einer der «Veriefungsgemeinden», Horgen, wurden bereits verschiedene Varianten für die Einladung der Neuzuziehenden getestet. Bewährt hat sich die Einladung mittels eines Briefes in der Muttersprache der Neuzuziehenden mit einem vorgeschlagenen Termin, der auf Wunsch verschoben werden kann. Zwischenzeitlich wurde versucht, direkt am Schalter der Einwohnerdienste einen Termin für das Gespräch zu vereinbaren. Während der Zeitspanne mit dieser Vorgehensweise konnten allerdings nur wenige Gespräche vereinbart werden. Viele Zuziehende hätten am Schalter angegeben, lieber auf das Gespräch zu verzichten. Anzumerken ist, dass viele Zuziehende noch am ersten Tag des Umzugs die Anmeldung bei den Einwohnerdiensten machen. Die Einwohnerdienste weisen darauf hin, zum Zeitpunkt des Zuzugs seien die Personen häufig unter Zeitdruck, es seien viele organisatorischen Dinge zu erledigen und die Zuziehenden hätten nicht «den Kopf frei», um sich auf die Anmeldung für ein Gespräch einzulassen.

Dieser Befund zeigt auch auf, dass es nicht trivial ist, den passenden Zeitpunkt für Einladung und Gespräch zu finden. Einige Fachpersonen haben die Erfahrung gemacht, dass die Informationen im Begrüssungsgespräch für bestimmte Themengebiete eher spät kommen – so hätten viele Zuziehende beispielsweise bereits herausgefunden, wie die Abfallentsorgung funktioniert – für die Vermittlung von weiterführenden Angeboten wie beispielsweise Spielgruppen mit Sprachförderung sei es jedoch oft noch eher zu früh, weil sich die Zuziehenden sich zum Zeitpunkt des Gesprächs eher noch im allgemeinen Alltagsanliegen am Orientieren seien. Bei den teilnehmenden Beobachtungen im Rahmen der Evaluation hat sich mehrfach gezeigt, dass die Zuziehenden Fragen zur obligatorischen Krankenversicherung haben. Diese muss innerhalb der ersten drei Monate nach dem Zuzug abgeschlossen werden. Insofern ist ein eher früher Termin für die Gespräche zielführend. Äusserst relevant ist zudem, dass die Kontaktpersonen für Folgefragen und Folgekontakte zur Verfügung stehen.

Tabelle 7: Vorgehensweise bei der Einladung für Begrüssungsgespräche

Art der Einladung	Gemeinden
im Rahmen der Anmeldung bei den Einwohnerdiensten	6: Fehraltorf, Hagenbuch, Illnau-Effretikon, Richterswil, Thalwil, Wettswil a. A.
im Rahmen der Anmeldung bei den Einwohnerdiensten, allenfalls telefonisch	2: Bubikon, Kloten
schriftlich auf Deutsch	1: Wald
schriftlich mit einem beigelegten Flyer in Muttersprache	1: Dietikon
schriftlich mit einem beigelegten Flyer in Muttersprache, Familien telefonisch	1: Dübendorf
schriftlich, in Muttersprache	3: Horgen, Regensdorf, Winterthur
telefonisch	2: Dietlikon, Fällanden
telefonisch oder persönlich	1: Oberglatt
telefonisch, bei Nichterreichbarkeit mit Brief in Muttersprache	1: Uster

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

Überwindung der Sprachbarrieren

Damit fehlende Deutschkenntnisse nicht eine zu grosse Hürde für eine Teilnahme an Begrüssungsgesprächen darstellt, bieten die 18 Gemeinden verschiedene Lösungen an.

Wird ein/e interkulturell Dolmetschende/r benötigt, müssen die Neuzuziehenden diese in drei Gemeinden selber organisieren. In den übrigen 15 der 18 Gemeinden wird diese von den Behörden organi-

siert: Die meisten organisieren interkulturell Dolmetschende der AOZ Medios (8) oder anderweitig (2). In vielen Gemeinden sprechen die zuständigen Personen weitere Sprachen, so dass keine externen Dolmetschenden nötig sind. So bieten 16 Gemeinden Begrüssungsgespräche auch auf Englisch an, 13 auf Französisch, 8 auf Italienisch, 5 auf Spanisch und 3 auf Portugiesisch.

Die Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen zeigen sich grösstenteils mit ihren Bemühungen zur Überwindung von Sprachbarrieren zufrieden. 17 der Gemeinden geben an, dass das gewählte Vorgehen sich bewährt und gemäss ihren Erfahrungen kein weiterer Handlungsbedarf besteht. Eine Gemeinde möchte die Gespräche in weiteren Sprachen anbieten (bisher Englisch und Französisch).

In der Befragung der Neuzuziehenden wurde ebenfalls erhoben, ob für das Gespräch Dolmetschende eingesetzt wurden. Die Hälfte der Antwortenden (49%) gibt an, dies sei nicht der Fall gewesen und sei auch nicht nötig gewesen. Bei 17% der Gespräche waren interkulturell Dolmetschende dabei und bei 27% hat jemand aus dem Bekanntenkreis der Neuzuziehenden übersetzt.¹⁴ Immerhin 7% der Neuzuziehenden antworten, dass sie es geschätzt hätten, wenn eine Dolmetschende beim Gespräch dabei gewesen wäre.

4.2 Durchführung der Begrüssungsgespräche

Die Begrüssungsgespräche werden in der Regel in den ersten Monaten nach Zuzug in die Gemeinde durchgeführt. Die Gemeinden Dietikon, Dietlikon und Dübendorf haben in den Reportings das Datum der Gespräche notiert. Demnach finden in diesen drei Gemeinde die Begrüssungsgespräche für 50% der Teilnehmenden innerhalb von eineinhalb Monaten nach Zuzug statt. Ein Viertel der Gespräche findet innerhalb von eineinhalb und zweieinhalb Monate nach Zuzug statt, das letzte Viertel der Gespräche findet mehr als zweieinhalb Monate nach Zuzug statt.

4.2.1 Zum Ablauf der Begrüssungsgespräche

Die Begrüssungsgespräche dauern in den meisten Gemeinden rund 60 Minuten, wobei die angegebene durchschnittliche Dauer von 30 bis 120 Minuten reicht. Für Fragen und Diskussionen wird in den Gemeinden unterschiedlich viel Zeit genutzt. Der durchschnittliche Anteil für Fragen und Antworten liegt zwischen 15 bis 80%.

Alle 18 Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen verwenden für die Gespräche einen Leitfaden. Zwei Drittel (12) verwenden die Vorlage der FI, welche sie für die Gemeinde angepasst haben. Das restliche Drittel (6) verwendet einen Leitfaden, der spezifisch für die Gemeinde entwickelt wurde.

Grundsätzlich sind in allen Gemeinden nach dem Begrüssungsgespräch weitere Kontakte möglich. In den meisten Gemeinden (15) stehen die Gesprächsführenden den Teilnehmenden nachträglich explizit für Fragen zur Verfügung, wobei in fünf Gemeinden die Teilnehmenden nachträglich von der Gesprächsführenden Person kontaktiert werden. In 7 Gemeinden werden (zusätzlich) weitere Personen/Stellen bekanntgegeben, die für allgemeine Fragen zur Verfügung stehen. Zweitkontakte kommen jedoch nicht sehr häufig vor. In 13 Gemeinden kommt es bei weniger als 25% der Teilnehmenden zu Zweitkontakten, in 6 davon bei weniger als 10%.

Im Rahmen der Vertiefungsstudien haben die Personen, welche die Gespräche durchführen, sich dazu geäußert, welche Vorgehensweisen sich für den Ablauf der Gespräche besonders bewährt haben. Eine Schlüsselperson erachtet es als besonders wertvoll, wenn sie auf bestehende Anlässe in der Gemeinde aufmerksam machen könne, die als Begegnungsort für verschiedene Gruppen fungie-

¹⁴ Diese Auswertung bezieht sich auch 328 Befragte.

ren können. So könne den Zuziehenden vermittelt werden, dass sie willkommen seien, es sei unter Umständen bereits ein Folgekontakt hergestellt oder es werde zumindest signalisiert, dass Folgekontakte erwünscht sind. Eine weitere Person hat gute Erfahrungen damit gemacht, im Gespräch viele Fragen zu stellen. Falls dies den Zuziehenden zu nahe gehe, merke man es und könne zurückhalten der sein. Insgesamt aber helfen direkte Fragen an die Zuziehenden herauszufinden, bei welchen Themenbereichen ein Klärungsbedarf besteht, und durch die Fragen entstehe ein wechselseitiges Gespräch. Bezüglich der schriftlichen Informationen, die im Gespräch abgegeben werden, hat es sich gemäss einer Fachperson bewährt, diese möglichst knapp zu halten. Eine weitere Person merkt an, es sei besonders wichtig, im Leitfaden Platz für Notizen in der Muttersprache zu haben.

4.2.2 Beurteilung des Gesprächs aus Sicht der Teilnehmenden

Im Rahmen der Evaluation wurden den Neuzuziehenden mehrere Fragen zur «Nützlichkeit» der Gespräche gestellt. Nebst den Punkten, die sich auf das Willkommensgefühl und die Informiertheit beziehen (vgl. dazu Kap. 5), äusserten sich die Befragten auch dazu, ob ihnen das Begrüssungsgespräch grundsätzlich etwas gebracht hat oder ob es bei ihnen das Gefühl hinterlassen hat, von der Gemeinde kontrolliert zu werden.

Für knapp ein Drittel der Befragten ist durch das Gespräch das Gefühl aufgekommen, von der Gemeinde kontrolliert zu werden (12% der Befragten sagen, dies treffe zu, 18% antworteten mit «trifft eher zu»). Bei der Mehrheit der Befragten trat dieses Gefühl hingegen nicht auf (13% «trifft eher nicht zu», 48% «trifft nicht zu»). Die Antworten auf diese Frage unterscheiden sich nicht signifikant nach soziodemografischen Merkmalen wie Nationalität, Bildungsstand, Geschlecht oder Alter. Die mitunter geäusserte Hypothese, wonach Personen mit tieferem Bildungsstand sich tendenziell eher von der Gemeinde kontrolliert fühlen, kann basierend auf den Daten der Neuzuziehendenbefragung also nicht bestätigt werden. Der Grossteil der Befragten, die angeben, dass sie sich aufgrund des Begrüssungsgesprächs kontrolliert gefühlt haben, geben auch an, dass die im Gespräch erhaltenen Informationen für sie nützlich waren (94%) und dass sie sich durch das Begrüssungsgespräch nicht nur kontrolliert sondern auch in der Gemeinde willkommen fühlen (96%).

Die grosse Mehrheit der Neuzuziehenden (83%) hat das Begrüssungsgespräch etwas gebracht. Eine Minderheit der Befragten (17%) gibt allerdings an, das Begrüssungsgespräch hätte ihnen nichts bzw. nicht viel gebracht.¹⁵ Zwei Drittel (68%) geben zudem an, dass sie sich bei Fragen wieder an die Person wenden werden, mit der sie das Gespräch hatten. Dass persönliche oder telefonische Zweitkontakte nach den Begrüssungsgesprächen vorkommen, wird auch von den Auskunftspersonen der Gemeindebefragung bestätigt: 6 von 18 Befragten geben an, dass Folgekontakte bei bis zu 10% der Gesprächsteilnehmenden vorkomme, 7 schätzen den Anteil auf 11 bis 25% und 2 auf 26 bis 50%¹⁶.

Die Neuzuziehenden, mit denen im Rahmen der Vertiefungsstudien Kurzgespräche geführt wurden, beurteilen die Gespräche sehr positiv. Eine Person schätzt es besonders, dass das Gespräch in ihrer Muttersprache stattfand und dass sie eine Kontaktperson hat, welche ihr auch in Zukunft bei Fragen zur Verfügung steht. Auch eine zweite Person betont, es sei angenehm, eine Kontaktperson zu haben, welche in englischer Sprache Informationen erteile. Beide betonen, dass die Möglichkeit von Folgekontakten wertvoll sei und geschätzt werde. Eine weitere Person schildert, dass sie sich gedacht hätte, sie bespreche einige Fragen wie zum Beispiel zur Einschulung der Tochter, die noch im Aus-

¹⁵ Diese Auswertungen beziehen sich auf 289 Befragte.

Konkret nahmen die Befragten Stellung zur Aussage: «Das Begrüssungsgespräch hat mir nichts gebracht.». 8% «trifft zu», 9% «trifft eher zu», 13% «trifft eher nicht zu», 70% «trifft nicht zu».

¹⁶ 3 Auskunftspersonen haben sich zu dieser Frage nicht geäussert.

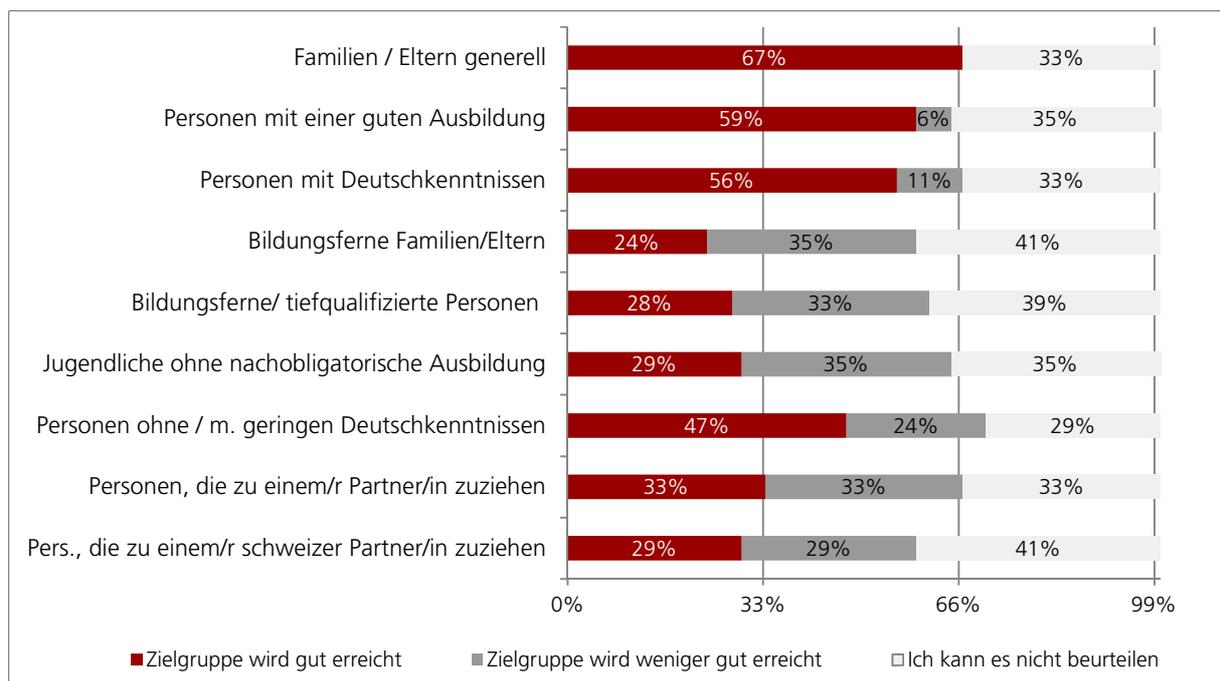
land lebt, als erstes beim Begrüssungsgespräch. Obwohl ihr bewusst sei, dass für gewisse Fragen andere Stellen zuständig seien, schätze sie es, eine erste Einschätzung von der Integrationsbeauftragten zu bekommen. Die Atmosphäre der Gespräche wird von den Befragten grundsätzlich als positiv wahrgenommen. Eine befragte Person war besonders positiv überrascht, dass es sich um ein individuelles Gespräch handelte. Nach dem Einladungsbrief hatte sie nämlich vermutet, es handle sich um ein Gruppengespräch. Dies ist ein Hinweis darauf, dass die Teilnahmequote eventuell erhöht werden könnte, wenn man noch deutlicher darauf hinweisen würde, dass es sich um individuelle Gespräche handelt. Mehrere befragte Personen weisen explizit darauf hin, die abgegebenen schriftlichen Informationen seien sehr hilfreich.

4.3 Erreichen der Zielgruppen

Ob Erstinformationsangebote die gewünschte Wirkung erzielen, hängt u.a. vom Erreichen der Zielgruppen ab. Im Rahmen der Gemeindebefragung konnten die Befragten angeben, ob bestimmte Gruppen gemäss ihrer Erfahrung mit den Angeboten eher gut oder eher weniger gut erreicht werden.

Abbildung 15 zeigt die entsprechende Auswertung für die Begrüssungsgespräche. Als Vergleich können dieselben Auswertungen für Gemeinden mit Fokus Informationsschalter und Gemeinden mit Fokus Gruppenanlässe herangezogen werden. Die entsprechenden Grafiken befinden sich im Anhang (Abbildung 36 und Abbildung 37, S. 65)

Abbildung 15: Begrüssungsgespräche: Einschätzungen der Befragten zum Erreichen von Zielgruppen (n=18)



Anmerkung: Nicht alle 18 befragten Gemeindevertreter/innen haben sich zu allen Zielgruppen geäussert.
Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

Der Anteil der Auskunftspersonen, die nicht beurteilen können, wie gut gewisse Zielgruppen mit den Angeboten zur persönlichen Erstinformation erreicht werden können, ist insgesamt relativ hoch. So lag dieser bei den Befragten aus Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen im Durchschnitt bei rund einem Drittel, bei denjenigen mit einem Informationsschalter (Typ 2) bei rund 45% und bei denen mit ausschliesslich Gruppenanlässen (Typ 3) bei 55%. Aufgrund dieser grundsätzlich hohen, aber den-

noch in Bezug auf den Angebotstyp unterschiedlichen Antwortraten ist ein Vergleich der Werte zwischen den drei Gruppen nur bedingt aussagekräftig. Ausgehend von den Antworten von denjenigen, die eine Beurteilung abgeben konnten, lassen sich folgende mit Vorsicht zu interpretierenden Schlüsse ziehen:

- Familien bzw. Eltern generell sowie Personen mit einer guten Ausbildung und Personen mit Deutschkenntnissen scheinen ungeachtet des Angebotstyps (Begrüssungsgespräch, Informationsschalter, Gruppenanlass) alle relativ gut erreicht zu werden.
- Bildungsferne Familien können gemäss Einschätzung der Befragten eher besser mit einem Informationsschalter erreicht werden. Am besten wird die Erreichbarkeit dieser Gruppe eingeschätzt, wenn der Informationsschalter in Kombination mit Begrüssungsgesprächen betrieben wird.
- Die Erreichbarkeit von Neuzuziehenden mit geringen Deutschkenntnissen kann gemäss den Einschätzungen der Befragten am ehesten durch Begrüssungsgespräche gewährleistet werden. Mit den anderen beiden Formen scheint dies kaum zu gelingen.
- Wird zusätzlich zu den Begrüssungsgesprächen ein Informationsschalter betrieben, scheinen dadurch besonders vulnerable Gruppen wie tiefqualifizierte Personen und Jugendliche ohne nachobligatorische Ausbildung besser erreicht zu werden.
- Personen, die zu einer Partnerin oder einem Partner in die Schweiz ziehen, scheinen mit Gruppenanlässen besser erreicht zu werden als mit Begrüssungsgesprächen oder Informationsschaltern.

Einen etwas anderen Zugang, der auch Informationen zur Erreichbarkeit der Zielgruppen liefert, sind die statistischen Analysen mit Daten aus den Reportings der Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen, dem ZEMIS und der Befragung der Neuzuziehenden.

Tabelle 8 zeigt eine Übersicht über die von den Gemeinden geführten Gespräche. Die Gemeinden, welche die Begrüssungsgespräche erst im Verlaufe des Jahres 2014 eingeführt haben, sind grau hinterlegt. Die aufgeführte Anzahl Neuzuziehender dient hier lediglich der groben Orientierung, denn der Vergleich zwischen der Anzahl Gespräche und der Anzahl Neuzuziehenden kann auf keinen Fall als Quote für das Erreichen der Zielgruppen interpretiert werden. Zudem gilt es zu berücksichtigen, dass die Gemeinden unterschiedliche Kriterien für den Zugang zu einem Begrüssungsgespräch definiert haben. So werden beispielsweise deutschsprachige Personen in gewissen Gemeinden nicht eingeladen und in anderen Gemeinden keine Student/innen oder Personen mit L-Ausweis (vgl. dazu Abschnitt 4.1 «Zielgruppen»). Mengenmässig wurden 2014 am meisten Gespräche in Dietikon (122), Dübendorf (98), Horgen (82), Winterthur (64) und Regensdorf (63) geführt.

Tabelle 8: Anzahl Begrüssungsgespräche nach Gemeinden im Jahr 2014 und 2013 bis April 2015 sowie Anzahl Neuzuzüger/innen 2014 und deren Anteil mit Begrüssungsgespräch

Gemeinde ¹⁷	Anzahl Begrüssungsgespräche 2014	Anzahl Januar bis April 2015	Anzahl Neuzuzüger/innen 2014
Bubikon*	8	1	41
Dietikon	122	32	591
Dietlikon	11	13	147
Dübendorf	98	41	810
Fällanden*	17	11	82
Horgen	82	27	414
Illnau-Effretikon*	7	0	274
Kloten	37	17	584
Oberglatt*	12	6	146
Regensdorf*	63	19	268
Richterswil*	-	4	151
Thalwil*	50	10	309
Uster*	4	2	473
Wald*	8	2	223
Wettswil a. A.*	13	2	35
Winterthur*	64	18	1'796

Anmerkung (*): Gemeinden, die das Angebot 2014 oder später lancierten, sind grau hinterlegt

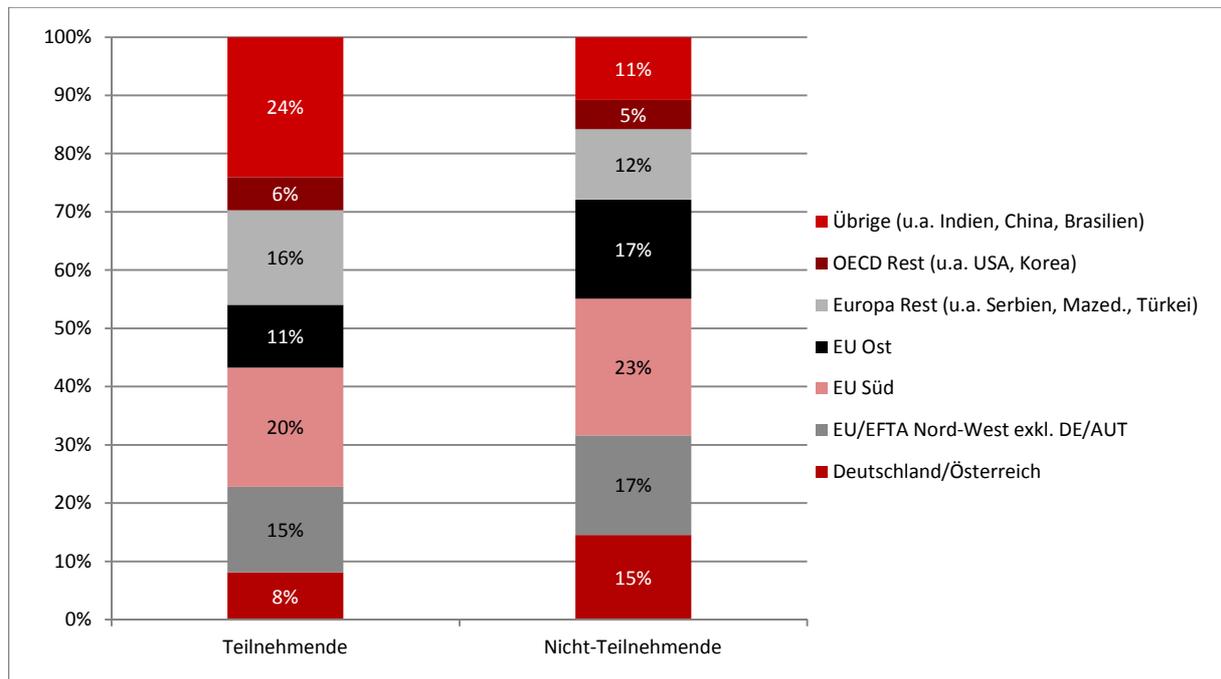
Quelle: Reportings der Gemeinden an die Integrationsförderung des Kantons Zürich, SEM ZEMIS; Berechnungen BASS

Um Rückschlüsse auf die Erreichbarkeit der Zielgruppen zu erhalten, wurde mithilfe von multivariaten Analysemethoden untersucht, ob bestimmte Merkmale in Zusammenhang mit einer Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch gebracht werden können. Die Befragung der Neuzuziehenden enthält erstens Angaben darüber, ob eine Person eine Einladung zu einem Begrüssungsgespräch erhalten hat und zweitens, ob sie am Gespräch teilgenommen hat. Zusätzlich sind aus dem ZEMIS einige wichtige Merkmale wie Alter, Geschlecht Herkunft, Zeitpunkt des Zuzugs und Aufenthaltszweck bekannt. In einem ersten Schritt betrachten wir zur Veranschaulichung einige ausgewählte Merkmale, die in Zusammenhang mit einer Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch stehen könnten. Im zweiten Schritt stellen wir dann die Ergebnisse der multivariaten Analysen vor. Der Vorteil von multivariaten Methoden liegt darin, dass der Einfluss von mehreren Merkmalen gleichzeitig und nicht nur einzeln überprüft werden kann. Mit einem solchen Verfahren lässt sich deshalb klarer ermitteln, welche Faktoren tatsächlich mit einer unterschiedlichen Teilnahmewahrscheinlichkeit in Verbindung stehen.

Abbildung 16 zeigt die Aufteilung nach Nationalität der Personen, die an einem Begrüssungsgespräch teilgenommen haben (linker Balken), sowie der Personen, mit denen trotz Einladung kein Gespräch zustande gekommen ist. Während knapp ein Viertel aller Personen, mit denen ein Gespräch geführt wurde, aus Ländern stammt, die nicht zur Gruppe der OECD-Länder gehören, liegt deren Anteil bei den Personen, die nicht an einem Begrüssungsgespräch teilgenommen haben, mit 11% deutlich tiefer. Personen aus den Ländern der Region «EU-Ost» sind demgegenüber in der Gruppe der Teilnehmenden etwas untervertreten. In einer einfachen bivariaten Betrachtungsweise sind diese Unterschiede als signifikant zu betrachten. Die durchgeführten multivariaten Analysen zur Teilnahme bzw. Nicht-Teilnahme haben jedoch gezeigt, dass es andere Faktoren sind, die eine entscheidende Rolle dabei spielen, ob eine Person, die zu einem Begrüssungsgespräch eingeladen wurde, daran teilnimmt oder nicht.

¹⁷ Die Gemeinden Fehraltorf und Hagenbuch gaben bei der Gemeindebefragung an Begrüssungsgespräche durchzuführen, sie haben allerdings kein Reporting zuhanden des Kantons ausgefüllt.

Abbildung 16: Anteile der Neuzuziehenden mit bzw. ohne Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch nach Ländergruppen



Anmerkung: Chi2: 19.398 (p<0.01).

Quelle: Reportings der Gemeinden an die Integrationsförderung des Kantons Zürich, Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich (333 Teilnehmende und 158 Nicht-Teilnehmende), SEM ZEMIS, Berechnungen BASS

Die Grundgesamtheit der durchgeführten multivariaten Analysen bildeten alle an der Befragung teilnehmenden Neuzuziehenden, die eine Einladung für ein Begrüssungsgespräch erhalten haben (n=436). Die detaillierten Ergebnisse zu den Regressionsanalysen sind im Anhang zu finden.

Gemäss den Ergebnissen dieser Analysen stehen aus dem Bereich der personenbezogenen Merkmale weder Herkunft, Geschlecht, Aufenthaltsbewilligung noch das Alter in einem statistisch signifikanten Zusammenhang zu einer Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch. Auch das **gemeindespezifische Umfeld** scheint in Bezug auf die Teilnahmebereitschaft an einem Begrüssungsgespräch **keine entscheidende Rolle** zu spielen. Weder an ein Gespräch eingeladene Neuzuziehende aus eher ländlichen kleineren Gemeinden noch aus Gemeinden mit einer eher bürgerlich-traditionellen ansässigen Bevölkerung nehmen öfters an den Gesprächen teil als solche, die in eher urbane Gemeinden oder in ein eher individualisiertes Umfeld ziehen. Dieses Ergebnis zeigt auf, dass es per se nicht günstigere oder ungünstigere «äussere» Bedingungen gibt, die für oder gegen eine Teilnahme an Begrüssungsgesprächen sprechen.

Ein Faktor konnte jedoch identifiziert werden, der für die (Nicht-)Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch eine sehr wichtige Rolle zu spielen scheint: Personen, die sich zu **Erwerbszwecken** im Kanton Zürich niederlassen, nehmen das Angebot zu einem Begrüssungsgespräch deutlich **weniger häufig** an als Personen, die über den Familiennachzug oder aus anderen Gründen wie zur Ausbildung in die Schweiz gezogen sind (**Abbildung 17** und **Abbildung 18**). Ob dies darauf zurückzuführen ist, dass erwerbstätige Personen zu wenig Zeit für ein solches Gespräch haben, oder ob sie beispielsweise durch den Arbeitgeber bereits genügend Informationen erhalten haben, oder ob das Interesse an einem Gespräch im Bereich des Familiennachzugs einfach grösser ist, ist unklar. Dass der «Zeitfaktor» eine wichtige Rolle spielen könnte, darauf deuten die Auswertungen zu den Begründungen, weshalb

jemand nicht an einem Begrüssungsgespräch teilgenommen hat (vgl. dazu nächster Abschnitt). Zudem zeigt sich, dass Personen mit einem tertiären Abschluss im Vergleich zu Personen ohne Abschluss auf der Sekundarstufe II leicht häufiger an einem Gespräch teilnehmen.

Abbildung 17: **Teilnehmende** an einem Begrüssungsgespräch nach Aufenthaltszweck

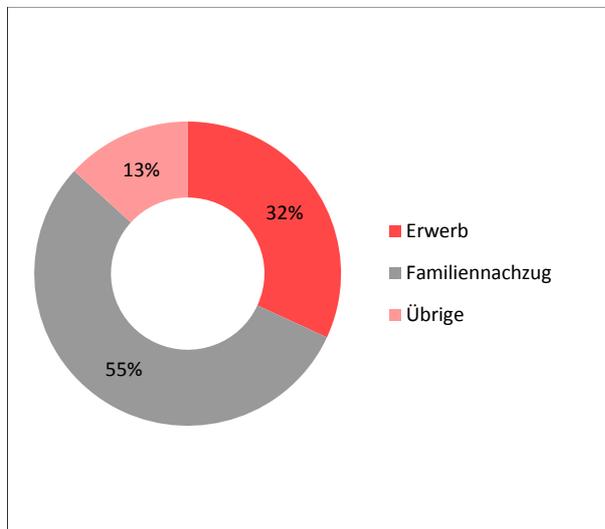
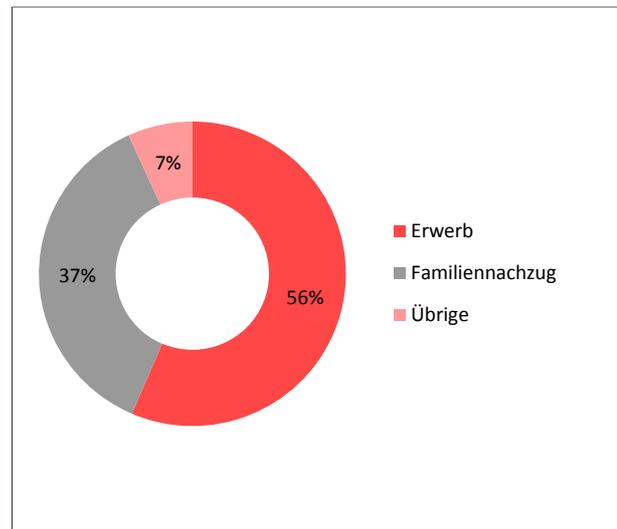


Abbildung 18: **Nicht-Teilnehmende** an einem Begrüssungsgespräch nach Aufenthaltszweck



Anmerkung: Chi2: 25.105 (***).

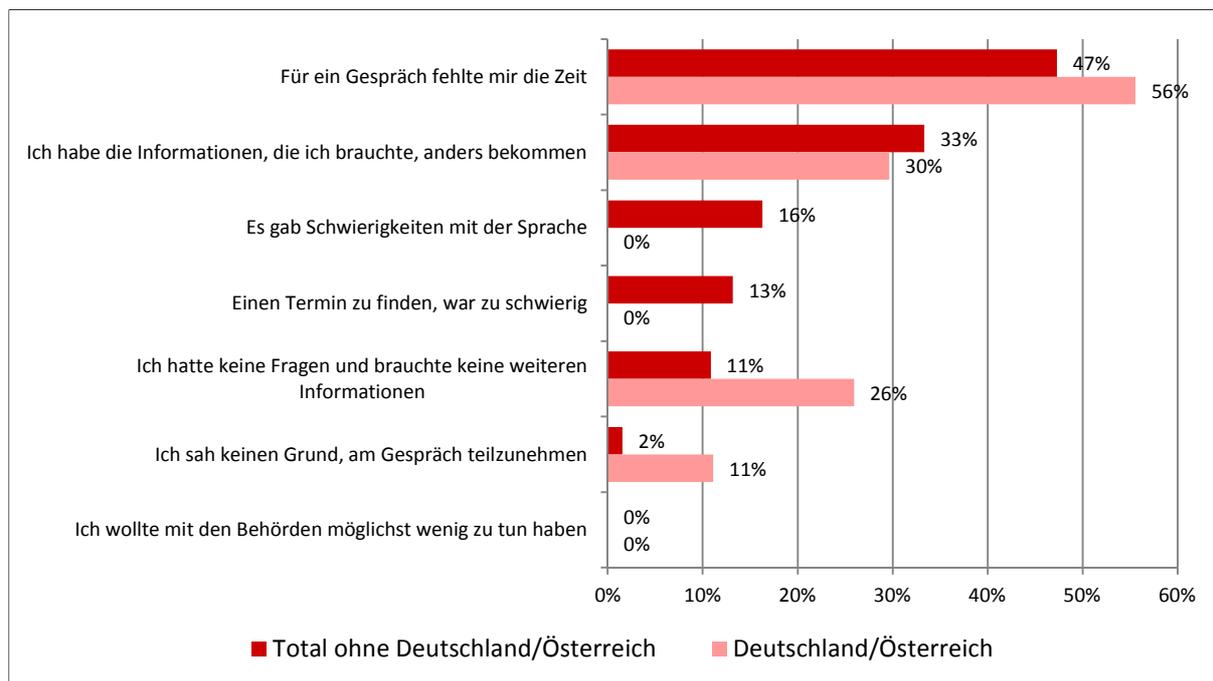
Quelle: Reportings der Gemeinden an die Integrationsförderung des Kantons Zürich, Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich (295 Teilnehmende und 147 Nicht-Teilnehmende), SEM ZEMIS, Berechnungen BASS

Neben den überprüften individuellen und umfeldbezogenen Faktoren interessiert im Rahmen der Evaluation vor allem die Frage, ob die Teilnahmebereitschaft von den Stellen, die die Gespräche durchführen, gesteigert werden kann. Mit den Informationen aus der Gemeindebefragung konnte überprüft werden, inwieweit die **unterschiedlichen Einladungsverfahren**, die in den Gemeinden zur Anwendung gelangen, mit der Teilnahmebereitschaft in Beziehung stehen. Die Ergebnisse dazu sind eindeutig: Ob die erstmalige Einladung zum Gespräch schriftlich, telefonisch oder direkt an einem Schalter der Einwohnerdienste erfolgt, hat keinen nachweisbaren Effekt. Die Teilnahme an Begrüssungsgesprächen ist allerdings höher, wenn eine Einladung einen **konkreten Termin** enthält. Neben der Art der Einladung scheinen auch die Bemühungen zur Überwindung von Sprachbarrieren «honoriert» zu werden. In Gemeinden, bei denen der **Beizug von Dolmetschenden** an die Gespräche möglich ist, ist auch die Teilnahmewahrscheinlichkeit signifikant höher.

Begründungen für eine Nicht-Teilnahme

Personen, welche trotz Einladung auf das Gespräch verzichteten, hatten in der Befragung die Möglichkeit, die Gründe für ihre Nicht-Teilnahme anzugeben. **Abbildung 19** zeigt die Häufigkeiten der genannten Gründe. Die dunkelroten Balken beziehen sich auf das Total aller Nationalitäten ohne Deutschland und Österreich, die hellroten Balken auf die deutschsprachigen Nachbarländer. Der häufigste Grund für eine Nicht-Teilnahme ist die **fehlende Zeit**. Besonders häufig wird dieser Grund von Personen aus Deutschland und Österreich und auch von Personen, die zu Erwerbszweck in die Schweiz gezogen sind (58%), genannt. Dies legt nahe, Abendtermine anzubieten, welche für Erwerbstätige meist in der Regel einfacher wahrzunehmen sind.

Abbildung 19: Gründe für die Nicht-Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch, nach Häufigkeit der Erwähnung



«Aus welchen Gründen haben Sie nicht am Begrüssungsgespräch teilgenommen?»
 n=131, 27 (DE/AUT).

Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich, SEM ZEMIS, Berechnungen BASS

Rund ein Drittel der Nicht-Teilnehmenden gibt an, dass sie die von ihnen benötigten **Informationen auf einem anderem Weg** beschaffen konnten. Andere wiederum geben an, dass sie grundsätzlich keine Fragen gehabt und deshalb keine weiteren Informationen benötigt hätten. Dies kommt bei Personen aus dem deutschsprachigen Raum deutlich häufiger vor (26%) als bei Personen aus anderen Ländern (11%). Immerhin 16% erwähnen die Schwierigkeiten mit der Sprache als Grund für eine Nicht-Teilnahme an einem Gespräch. Dass diese Hürde überwunden werden kann, zeigen die erwähnten Ergebnisse zum Einfluss der Bereitstellung von Dolmetschdiensten auf die Teilnahmewahrscheinlichkeit. Auch die Schwierigkeit, dass aus terminlichen Gründen kein Gespräch zustande kommt (11%), sollte grundsätzlich umgangen werden können.

5 Was bewirken die Begrüssungsgespräche?

In diesem Kapitel gehen wir der Frage nach, welche Wirkungen mit der persönlichen Erstinformation auf der Ebene der Neuzuziehenden, der ansässigen Bevölkerung und der Gemeindebehörden verbunden sind. In Bezug auf die Neuzuziehenden standen die folgenden Fragen im Zentrum des Interesses:

- **Willkommensgefühl:** Inwieweit fühlen sich Neuzuziehende in Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen im Vergleich zu solchen in Gemeinden ohne Begrüssungsgesprächen willkommener?
- **Informiertheit:** Inwieweit sind Neuzuziehende, die an einem Begrüssungsgespräch teilgenommen haben, über wichtige Aspekte des hiesigen Lebens besser informiert als solche, die kein solches Gespräch hatten?
- **Nutzung weiterführender Integrationsangebote:** Inwieweit gelingt es mit den Begrüssungsgesprächen besser, Personen mit besonderem Förderbedarf in spezifische Integrationsangebote zu vermitteln?

Zusätzlich zu diesen drei schon zu Beginn der Forschung relativ klaren Fragen galt es, die Augen und Ohren für allfällige unerwartete oder nicht explizit formulierte Wirkungen offen zu halten. Im Projektverlauf hat sich tatsächlich herauskristallisiert, dass die Begrüssungsgespräche auch auf einer vierten, sehr wichtigen Dimension eine Wirkung erzielen können. Es handelt sich dabei um die Ermöglichung des Aufbaus einer positiven **Beziehung zwischen den Individuen und dem Staat**.

5.1 Einleitende Bemerkungen zur Wirkungsmessung

Die Beantwortung der Hauptfragestellungen erfolgt mit verschiedenen Methoden und auch aus verschiedenen Perspektiven. Zentral für den Nachweis der Wirkung bei den Neuzuziehenden sind die Ergebnisse der statistischen Analysen der Daten aus der Befragung der Neuzuziehenden. Zentral deshalb, weil ein Untersuchungsdesign gewählt wurde, mit dem explizit eine «harte», auf statistischen Kriterien beruhende Wirkungsmessung angestrebt wurde. Ergänzend dazu wurden im Rahmen der Gemeindebefragung und der Vertiefungsstudien Einschätzungen zu den Wirkungen eingeholt.

In der statistischen Wirkungsmessung galt es, Lösungen für die folgenden zwei zentralen Herausforderungen zu finden:

- **Intervenierende Faktoren** sollen möglichst kontrolliert werden
- **Selektionseffekte** sollen die Wirkungsmessung möglichst nicht beeinflussen

Intervenierende Faktoren sind Faktoren, die unabhängig von der Intervention, deren Wirkung untersucht werden soll, eine Wirkung auf die Zielgrössen haben (können). Wir unterscheiden dabei zwischen **Faktoren auf der Individualebene** und Faktoren des gesellschaftlich-politischen **Umfelds**. Es kann z.B. sein, dass der gemessene Grad an Informiertheit von Neuzuziehenden in einer Gemeinde deshalb höher ist, weil in diese Gemeinde viele Personen mit hohem Bildungsniveau und folglich hoher Kompetenz im Umgang mit Informationsquellen zuziehen. Nebst dem Bildungsniveau sind auch Faktoren wie Geschlecht, Alter, Herkunft sowie persönliche Einstellungen und Werte der Individual Ebene zuzuordnen. Zur Ebene des gesellschaftlich-politischen Umfelds zählen wir spezifische Charakteristika der Zuzugsgemeinde wie bspw. die Grösse einer Gemeinde, die Dimension Stadt-Land oder auch die Zusammensetzung der ansässigen Bevölkerung. Erst wenn ein statistisches Analysemodell in der Lage ist, solche und ähnliche relevante Faktoren zu berücksichtigen, kann eine möglichst unabhängige Wirkung des Angebots an Erstinformation der Gemeinden ermittelt werden.

Die in der Folge vorgestellten Ergebnisse basieren auf **Analysemodellen**, welche sowohl **die wichtigsten Faktoren** auf der **Individualebene** wie auch jene auf der **Ebene des Umfeldes enthalten**. Die durchgeführten Analysen haben gezeigt, dass diejenigen auf der Ebene des Umfelds in Bezug auf die untersuchten Zielgrössen kaum oder nur eine untergeordnete Rolle spielen. Zum Zeitpunkt des Zuzugs stehen weder das Willkommensgefühl noch die Informiertheit in einem Zusammenhang zur Grösse der Gemeinden, zur Stadt-Land Dimension oder zur Zusammensetzung der ansässigen Bevölkerung. Dieser Befund ist aus rein statistischer Sicht insofern als positiv zu werten, da das Willkommensgefühl und die Informiertheit zum Zeitpunkt des Zuzugs in den statistischen Modellen als Kontrollvariable verwendet werden können. Die im Folgenden beschriebenen Ergebnisse sind damit unabhängig von dem Willkommensgefühl bzw. der Informiertheit zum Zeitpunkt des Zuzugs.

Selektionseffekte können die geplante Wirkungsmessung dann verzerren, wenn die Verteilung der Personen, die an Begrüssungsgesprächen teilnehmen oder nicht teilnehmen, nicht zufällig erfolgt. Problematisch wird dies dann, wenn der Entscheid, an einem Begrüssungsgespräch teilzunehmen, mit dem Outcome (z.B. Willkommensgefühl, Informiertheit) in einem direkten Zusammenhang steht. Nehmen bspw. von den an ein Begrüssungsgespräch eingeladenen Personen vermehrt diejenigen teil, die sich in ihrer Wohngemeinde schon vor dem Gespräch sehr willkommen fühlen, kann dies dazu führen, dass ein allfällig positiveres Willkommensgefühl bei Personen mit Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch fälschlicherweise als Wirkung des Gesprächs interpretiert wird. Damit allfällige Selektionseffekte möglichst ausgeschlossen bzw. «korrigiert» werden konnten, wurden erstens in der Befragung spezifische Informationen zu diesem Aspekt erhoben und zweitens vertiefte Analysen mit verschiedenen statistischen Schätzverfahren durchgeführt. Insbesondere wurde ermittelt, ob Faktoren identifiziert werden können, die sowohl in Bezug auf die Zielgrössen wie auch auf die Teilnahmewahrscheinlichkeit eine Rolle spielen. Die Ergebnisse dazu haben gezeigt, dass die wichtigsten Faktoren – das Willkommensgefühl und die Informiertheit zum Zeitpunkt des Zuzugs und die Offenheit gegenüber der ansässigen Bevölkerung – in keinem direkten Zusammenhang mit der Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch stehen.

5.2 Willkommensgefühl

In diesem Abschnitt wird der Frage nachgegangen, inwieweit es durch die Einführung von Begrüssungsgesprächen gelungen ist, bei den neuzuziehenden Personen ein positives Willkommensgefühl zu fördern.

Betrachten wir in einem ersten Schritt das von den Befragten wahrgenommene **Willkommensgefühl zum Zeitpunkt ihres Zuzugs**.

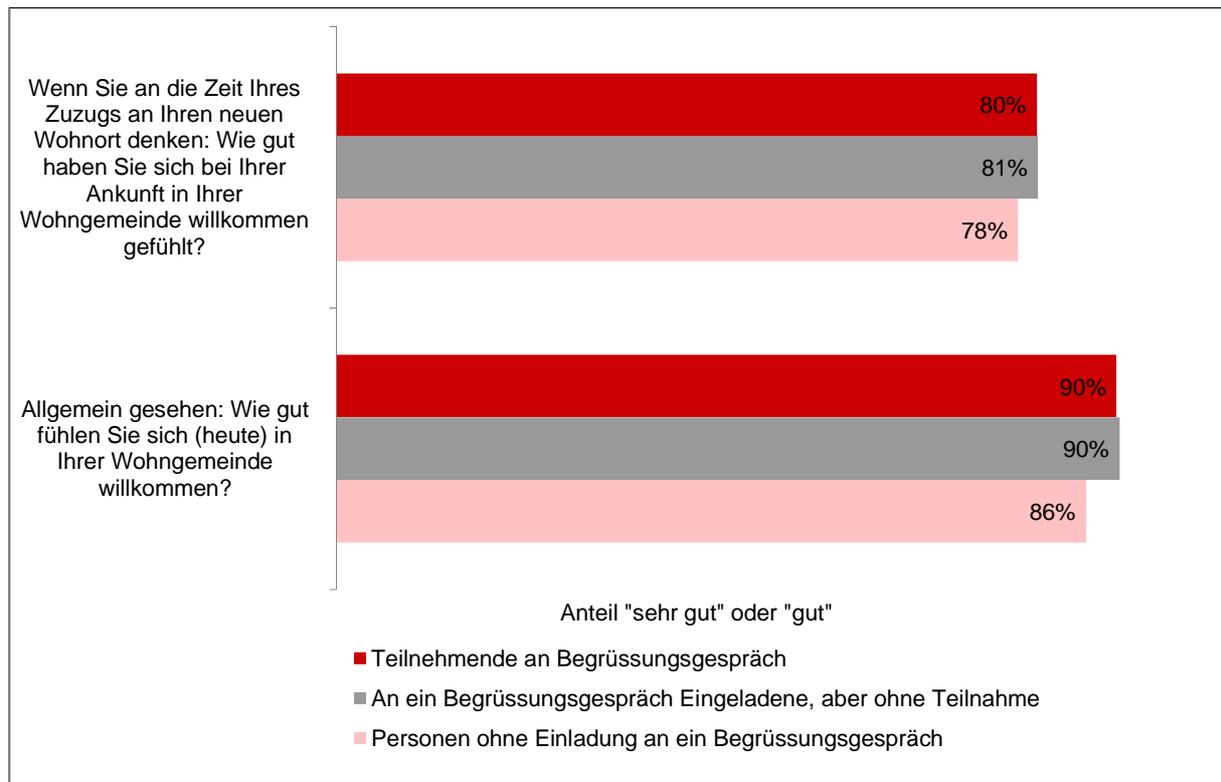
Die Ergebnisse der Befragung der Neuzuziehenden zeigen, dass sich zum Zeitpunkt ihres Zuzugs mit rund vier von fünf befragten Neuzuziehenden die grosse Mehrheit bereits willkommen fühlt (**Abbildung 20**). Weil keine Neuzuziehende der Stadtgemeinde Zürich befragt wurden, ist dieses Ergebnis nicht für die Gesamtheit aller Neuzuziehenden des Kanton Zürichs repräsentativ. Die Analyse der Faktoren, welche das Willkommensgefühl zum Zeitpunkt des Zuzugs beeinflussen ist, wie im einleitenden Abschnitt 5.1 zu diesem Kapitel beschrieben wurde, für die Wirkungsmessung sehr wichtig. Aus diesem Grund wurde in einem ersten Schritt überprüft, welche Faktoren in Zusammenhang mit dem Willkommensgefühl zum Zeitpunkt des Zuzugs stehen.

Auf der **individuellen Ebene** spielen in diesem Zusammenhang drei Faktoren – **Herkunft, Ausbildung** sowie **Haushaltszusammensetzung** – eine sehr wichtige Rolle. Besonders häufig gut willkommen fühlen sich zum Zeitpunkt des Zuzugs Personen aus Deutschland oder Österreich, der EU-Ost

und europäischen Nicht-EU-Staaten wie auch generell Personen ohne berufliche Ausbildung. Demgegenüber scheinen sich Familienhaushalte mit Kindern im Schulalter bei ihrer Ankunft etwas weniger willkommen zu fühlen als Personen aus Haushalten ohne Kinder. Alle andern überprüften Merkmalen wie Geschlecht, Alter, Dauer des Aufenthalts, Aufenthaltsausweis (L oder B), Aufenthaltszweck sowie alle Umfeldfaktoren (Gemeindegrosse, Ausländeranteil, etc.) stehen nicht in direktem Zusammenhang mit dem Willkommensgefühl zum Zeitpunkt des Zuzugs. Dieses Ergebnis ist insofern als positiv zu werten, weil es zeigt, dass es im Kanton Zürich kaum Gebiete geben dürfte, wo sich ein Grossteil der neuzuziehenden Ausländer/innen nicht willkommen fühlt. Zweitens ist es auch ein Hinweis darauf, dass Zuziehende in den Kanton Zürich grundsätzlich die Möglichkeit haben, ein Wohnumfeld gemäss ihren eigenen Präferenzen auszuwählen.

In einem zweiten Schritt betrachten wir nun die für die Wirkung der Begrüssungsgespräche zentrale Grösse, das **Willkommensgefühl zum Zeitpunkt der Befragung**. Als erstes Ergebnis kann festgehalten werden, dass sich nach einer gewissen Zeit in der Schweiz deutlich mehr Zuzügerinnen und Zuzüger willkommen fühlen als dies noch bei ihrer Ankunft der Fall war (**Abbildung 20**). Der Anteil steigt von ursprünglich 80 auf rund 90%. Der Grafik ist auch zu entnehmen, dass Personen, die in ihren Gemeinden zu Begrüssungsgesprächen eingeladen wurden, sich etwas häufiger willkommen fühlen als Personen, denen dieses Angebot nicht unterbreitet wurde. Die Frage ist nun, ob dieser Unterschied auf die Tatsache zurückzuführen ist, dass eine Gemeinde Begrüssungsgespräche anbietet, oder ob andere (intervenierende) Faktoren dafür verantwortlich sind. Die Antwort aus statistischer Sicht lautet, dass das **Anbieten von Begrüssungsgesprächen** einen **signifikant positiven Effekt** auf das **Willkommensgefühl** ausübt, dies auch unter Kontrolle von allen für die Analyse zur Verfügung stehenden individuellen und umfeldbezogenen Grössen. Entscheidend für die Steigerung des Willkommensgefühls ist dabei nicht, ob eine neuzuziehende Person tatsächlich an einem Gespräch teilnimmt, sondern der Umstand, dass jemand an ein solches Gespräch persönlich eingeladen wird. Der Effekt des Begrüssungsgesprächs ist dabei unabhängig von der Aufenthaltsdauer. Es bleibt jedoch zu beachten, dass die für die Analyse zur Verfügung stehende Beobachtungsdauer relativ kurz ist.

Abbildung 20: Anteil der Neuzuziehenden, die sich zum Zeitpunkt des Zuzugs bzw. zum Zeitpunkt der Befragung in Ihrer Wohngemeinde willkommen oder sehr willkommen fühlten, nach Teilnahme an Begrüssungsgespräch oder Angebot eines solchen

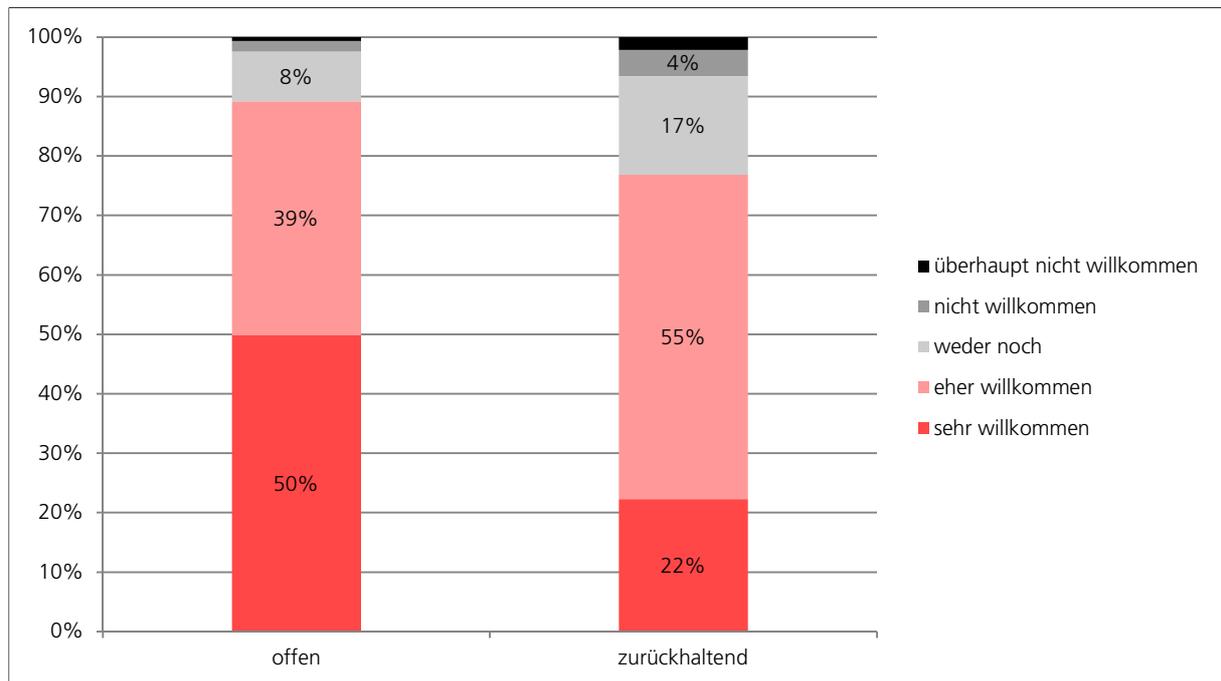


Anmerkung: Gemäss Hochrechnung auf den gesamten Kanton (exklusive der Stadt Zürich) fühlten sich 79% zum Zeitpunkt des Zuzugs und 88% zum Zeitpunkt der Befragung willkommen oder sehr willkommen.

Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich, SEM ZEMIS (n=1'855), Berechnungen BASS

Natürlich ist das Willkommensgefühl zum Zeitpunkt der Befragung sehr stark abhängig davon, inwiefern sich eine Person bereits zum Zeitpunkt ihres Zuzugs willkommen gefühlt hat. Die in den vorangehenden Analysen festgestellten individuellen Einflussfaktoren auf das Willkommensgefühl kurz nach dem Zuzug in die Schweiz – Herkunft, Ausbildungsstand und Haushaltszusammensetzung – bestätigen sich auch für das Willkommensgefühl zum Zeitpunkt der Befragung. Auch zwei weitere Grössen, die von den Neuzuziehenden selbst eingeschätzte **Offenheit gegenüber der ansässigen Bevölkerung** wie auch die von den Befragten eingeschätzte **Offenheit der Schweizer/innen gegenüber Fremden** stehen in einem engen Zusammenhang zum Willkommensgefühl zum Zeitpunkt der Befragung. Während sich bspw. die Hälfte aller Personen, die sich gegenüber Einheimischen als eher offen bezeichnen, in der Schweiz sehr willkommen fühlen, liegt der entsprechende Anteil bei denjenigen, die sich als eher zurückhaltend gegenüber Schweizerinnen und Schweizern einstufen, deutlich tiefer (bei rund 22%, vgl. **Abbildung 21**). Auch wenn der Zusammenhang dieser weiteren genannten Faktoren zum Willkommensgefühl sehr stark ist, gilt der Befund, dass der Erhalt einer persönlichen Einladung an ein Begrüssungsgespräch unabhängig von diesen Faktoren eine Steigerung des Willkommensgefühls bewirkt.

Abbildung 21: Willkommensgefühl der Neuzuziehenden zum Zeitpunkt der Befragung, abhängig davon, wie offen bzw. zurückhaltend sie sich selber gegenüber Schweizer/innen einschätzen



«Wie offen sind Sie gegenüber Schweizerinnen und Schweizern?», «sehr oder eher offen» gegenüber «sehr oder eher zurückhaltend»

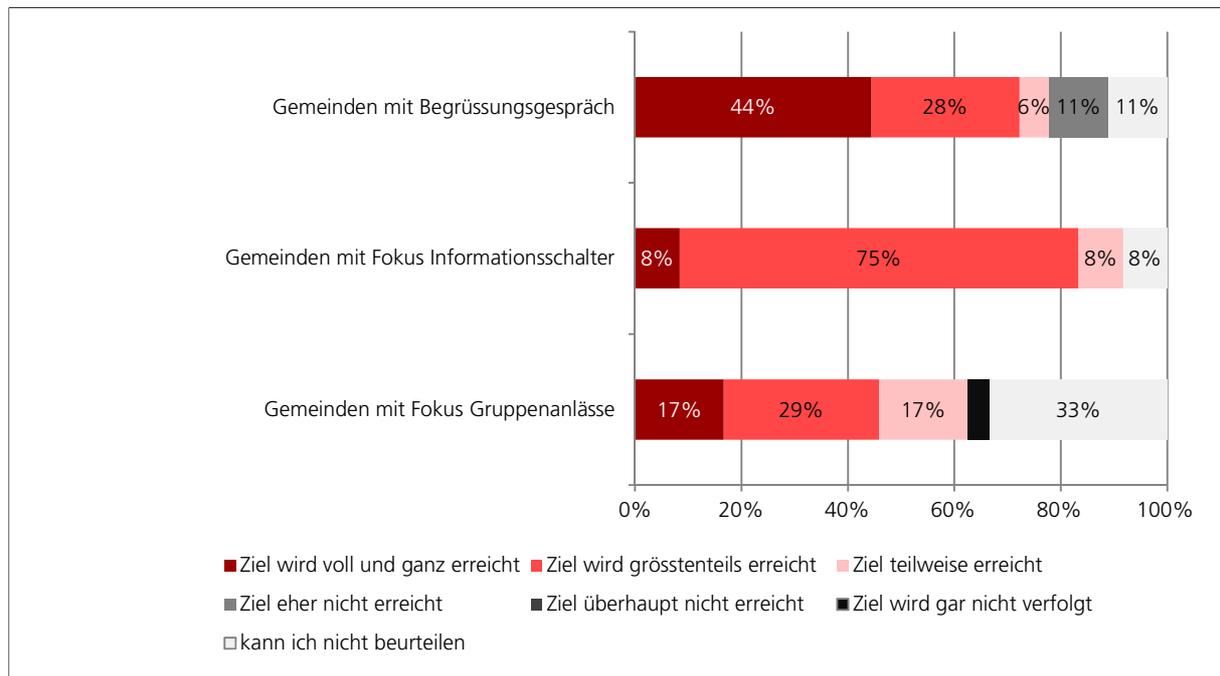
Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich, SEM ZEMIS, n=1'775, Berechnungen BASS

Die Einschätzungen der Personen, die an einem Begrüssungsgespräch teilgenommen haben, bestätigen, dass das Gespräch einen Beitrag zum Willkommensgefühl leisten kann. Im Rahmen der **Neuzuziehendenbefragung** wurden diese direkt gefragt, ob das Begrüssungsgespräch ihnen das Gefühl gegeben habe, in der Wohngemeinde willkommen zu sein.¹⁸ Mit wenigen Ausnahmen geben sie an, dass sie sich durch das Begrüssungsgespräch **willkommener fühlen**: 66% der Personen antworten auf diese Frage mit «trifft zu», 30% mit «trifft eher zu». Lediglich 11 der 320 Befragten (3%) antworten mit «trifft eher nicht zu» bzw. «trifft nicht zu». Neuzuziehende, welche zu einem Gespräch eingeladen wurden, jedoch nicht daran teilgenommen haben, wurden dazu nicht befragt.

Die Ergebnisse aus der Gemeindebefragung weisen in dieselbe Richtung: Es lohnt sich für die Gemeinden, auf Neuankommende (persönlich) zuzugehen. Befragte aus Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen sind insgesamt stärker davon überzeugt, dass sie das Ziel, dass sich Neuzuziehende in ihrer Gemeinde wohl fühlen, voll und ganz erreichen. Dabei gilt es jedoch zu beachten, dass ein Grossteil, insbesondere aus den Gemeinden mit Fokus auf Gruppenanlässe, sich nicht in der Lage sehen, dazu eine Aussage zu machen (**Abbildung 22**).

¹⁸ Exakter Wortlaut: «Das Begrüssungsgespräch hat mir das Gefühl gegeben, dass ich in meiner Wohngemeinde willkommen bin.»

Abbildung 22: Einschätzung der Gemeinden zur Zielerreichung: «Die meisten Neuzuziehenden fühlen sich willkommen»



Anmerkungen: 18 Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen, 12 Gemeinden des Typs Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche) und 24 Gemeinden mit Gruppenanlässen (ohne Begrüssungsgespräche, ohne Informationsschalter) haben diese Frage beantwortet.

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

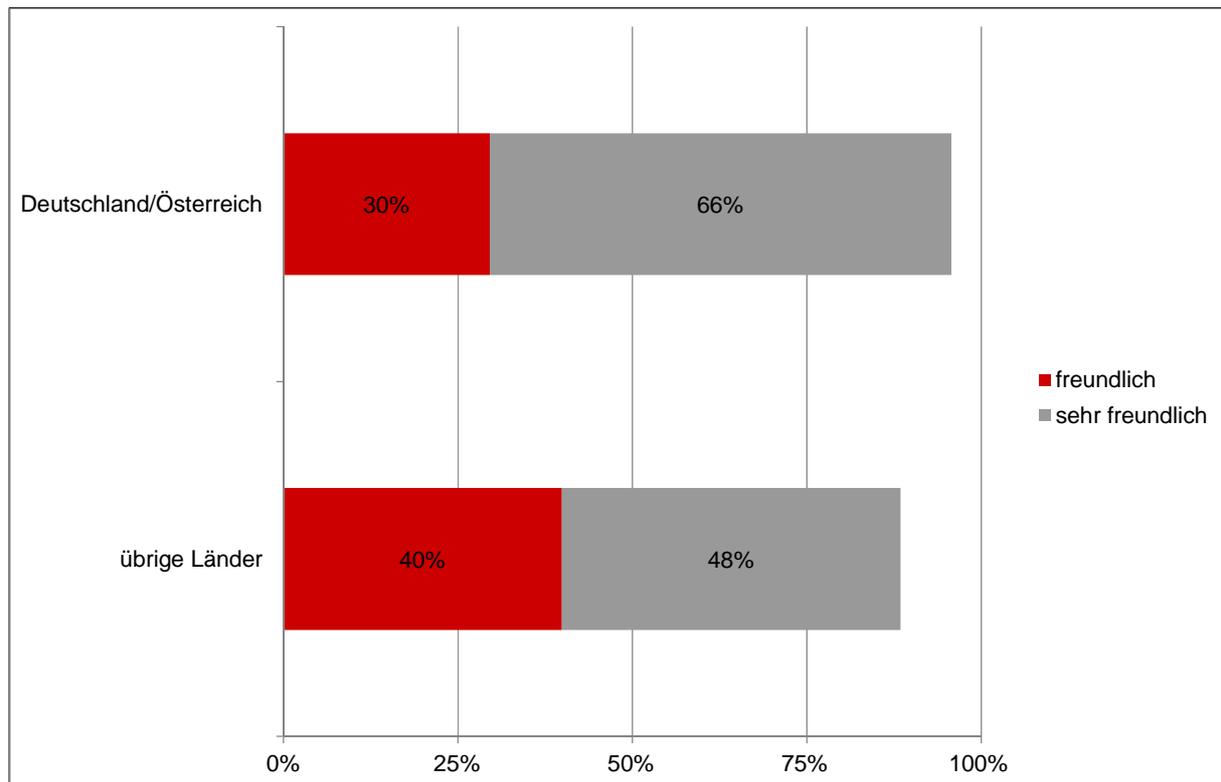
In den Kurzgesprächen mit den Neuzuziehenden im Rahmen der Vertiefungsstudien nennen die befragten Personen insbesondere die gewonnenen Informationen als Vorteil der Gespräche. Auf positive Effekte im Sinne eines Willkommensgefühls weisen sie kaum von sich aus hin, bestätigen allerdings auf Nachfrage, das Gespräch trage insgesamt schon dazu bei, sich willkommen zu fühlen. Allerdings seien andere Begegnungen wie beispielsweise der Kontakt zur ansässigen Bevölkerung am Arbeitsplatz in Bezug auf das Willkommensgefühl ebenfalls sehr wichtig.

5.3 Wirkungen auf die Beziehung zwischen Behörden und Neuzuziehenden

Das Modell zur Identifizierung der Wirkung der Begrüssungsgespräche wurde auch bei der Analyse der Frage «Wie freundlich finden Sie die Behörden in Ihrer Wohngemeinde?» angewendet. Unabhängig von personen- und umfeldbezogenen Grössen bewerten **die Teilnehmenden eines Begrüssungsgesprächs die Freundlichkeit der Behörden höher** als Neuzuziehende, welche an keinem Gespräch teilgenommen haben. Es scheint demnach, dass ein Begrüssungsgespräch u.a. auch förderlich für den Aufbau einer positiven Beziehung zwischen den Behörden und den Neuzuziehenden sein kann. Bei diesem Ergebnis gilt es zu beachten, dass Neuzuziehende aus Deutschland und Österreich die Behörden unabhängig von der Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch deutlich freundlicher einstufen als Zuziehende aus den restlichen Ländern (**Abbildung 23**).

In den Vertiefungsgesprächen äusserten einige Integrationsbeauftragte, dass sie es sehr schätzen, mit den Begrüssungsgesprächen ein «Gefäss» zur Verfügung zu haben, wo sie in einer Atmosphäre des gegenseitigen Respekts gewisse Erwartungen, Wünsche und Anliegen sowohl der Behörde wie auch der ansässigen Bevölkerung formulieren können. Dieser Aspekt wurde mehrfach als sehr wichtig eingestuft.

Abbildung 23: «Wie freundlich finden Sie die Behörden in Ihrer Wohngemeinde?»: Ergebnisse nach Herkunftsland.



Anmerkung: Gemäss Hochrechnung auf den gesamten Kanton exklusive der Stadt Zürich beurteilen 90% der Neuzuziehenden die Behörden der Wohngemeinde als freundlich oder sehr freundlich.

Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich, SEM ZEMIS, Berechnungen BASS

5.4 Informiertheit

Dieser Abschnitt thematisiert den **Einfluss der Begrüssungsgespräche auf die Informiertheit** der Neuzuziehenden. Inwieweit sind Teilnehmende von Begrüssungsgesprächen über Themen zum alltäglichen Leben besser informiert als Personen, die in anderer Form «begrüsst» oder überhaupt nicht begrüsst werden? Analog zur Wirkungsmessung in Bezug auf das Willkommensgefühl wird in einem ersten Schritt aufgezeigt, wie gut sich die Befragten zum Zeitpunkt des Zuzugs informiert gefühlt haben und welche Faktoren dabei eine Rolle spielen. Anschliessend wird überprüft, ob unter Kontrolle dieser Faktoren ein unabhängiger Effekt auf die Informiertheit durch die Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch nachgewiesen werden kann.

Auf die Frage «Wie gut haben Sie sich bei Ihrer Ankunft über das Leben in der Schweiz informiert gefühlt?» gibt gut die Hälfte der Befragten an, sich sehr gut oder gut informiert gefühlt zu haben. Zuzügerinnen und Zuzüger aus Deutschland und Österreich fühlen sich bei ihrer Ankunft deutlich besser informiert (68%) als Personen aus den restlichen Nationen (**Abbildung 24**).

Abbildung 24: Anteil der Neuzuziehenden, welche sich bei der Ankunft bzw. zum Zeitpunkt der Befragung bezüglich dem Leben in der Schweiz sehr gut oder gut informiert fühlten, nach Staatsangehörigkeit



Anmerkung: Gemäss Hochrechnung auf den gesamten Kanton exklusive der Stadt Zürich fühlten sich 51% zum Zeitpunkt des Zuzugs und 71% zum Zeitpunkt der Befragung gut oder sehr gut informiert.

Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich, SEM ZEMIS, Berechnungen BASS

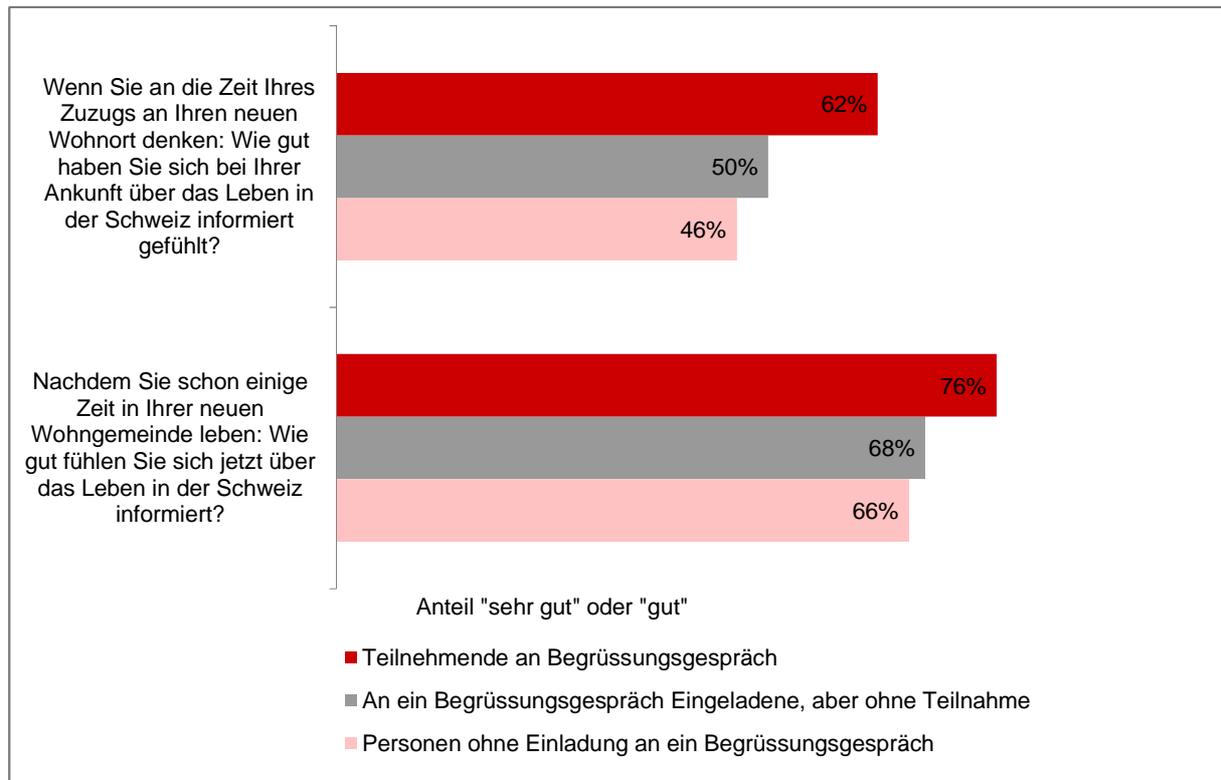
Für die Beurteilung der Informiertheit über das Leben in der Schweiz zum Zeitpunkt des Zuzugs wurde eine multivariate Regressionsanalyse durchgeführt. Im Bereich der personenbezogenen Grössen sind dabei neben der **Nationalität** (Deutschland und Österreich vs. andere Länder) auch die **Ausbildung** sowie die **Haushaltszusammensetzung** der Neuzuziehenden von Bedeutung. Insbesondere Neuzuziehende mit einer Berufsausbildung wie auch Personen aus Ein-Personen-Haushalten bezeichnen ihren Informationsstand zum Zeitpunkt ihres Zuzugs überdurchschnittlich oft als gut bis sehr gut. Personen aus Mehrpersonenhaushalten, insbesondere solche mit Kindern, fühlen sich demgegenüber etwas weniger gut informiert. Das gemeindespezifische Umfeld spielt dabei kaum eine Rolle. So fühlen sich Personen, die in eher ländliche Gegenden ziehen, zum Zeitpunkt ihres Zuzugs über das Leben in der Schweiz weder besser noch schlechter informiert als solche, die sich in eher urbaneren Gegenden niederlassen.

In einem zweiten Schritte untersuchen wir nun die Wirkung der Begrüssungsgespräche auf den Grad der Informiertheit. In **Abbildung 25** ist ersichtlich, dass nach einer gewissen Zeit in der Schweiz deutlich mehr Neuzuziehende sich als gut bis sehr gut informiert fühlen. Der Zuwachs im Vergleich zum Wert zum Zeitpunkt des Zuzugs beträgt unabhängig von der Herkunft in etwa ein Drittel. Bei den Personen aus Deutschland und Österreich steigt er von 68% auf 89% und bei den restlichen Nationen von 49% auf 66%. In Bezug auf die Wirkungsmessung relevant ist zudem die Frage, inwieweit der Grad der Informiertheit zum Zeitpunkt des Zuzugs mit der Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch in Zusammenhang steht. Wie wir aus **Abbildung 25** entnehmen können, schätzen deutlich mehr Gesprächsteilnehmende den Informationsstand zum Zeitpunkt des Zuzugs als gut bis sehr gut ein (62%)

5 Was bewirken die Begrüssungsgespräche?

als Personen, die an ein Begrüssungsgespräch eingeladen wurden, aber nicht teilnahmen (50%) sowie Personen, die an nicht an ein Begrüssungsgespräche eingeladen worden sind (46%). Der Umstand, dass Personen, die an einem Gespräch teilnahmen, bereits zum Zeitpunkt des Zuzugs ihren Informationsstand besser einschätzten als Personen, die nicht teilnahmen/nicht eingeladen wurden, wurde in den durchgeführten Analysen zur Wirkungsmessung denn auch berücksichtigt. Unter Berücksichtigung all der Faktoren, die das Ergebnis «verzerren» könnten kann folgendes Ergebnis festgehalten werden: **Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Begrüssungsgesprächen sind gemäss Selbsteinschätzung signifikant besser über das Leben in der Schweiz informiert** als Personen, die an keinem Gespräch teilgenommen haben oder in einer Gemeinde ohne entsprechendem Angebot wohnen. Mithilfe von unterschiedlichen Modellspezifikationen wurde zudem getestet, ob sich die Informationsdifferenz zwischen Gesprächsteilnehmenden und –nicht-teilnehmenden mit der Zeit ausgleichen würde. Dies scheint jedoch in der für die Analysen zur Verfügung stehenden Beobachtungsdauer nicht der Fall zu sein. Neben der Wirkung der Begrüssungsgespräche zeigt sich noch ein weiteres interessantes Ergebnis: Grundsätzlich scheinen Personen in eher ländlichen Gebieten etwas besser an die für sie notwendigen Informationen zu gelangen als Personen in suburbanen Gemeinden. Dies lässt sich aus den Ergebnissen der statistischen Analysen schliessen, die zum Zeitpunkt der Befragung einen signifikant negativen Effekt für Zuziehende in suburbane Gemeinden bezüglich der Informiertheit über das allgemeine Leben in der Schweiz ausweisen.

Abbildung 25: Anteil der Neuzuziehenden, die sich zum Zeitpunkt des Zuzugs bzw. zum Zeitpunkt der Befragung bezüglich des Lebens in der Schweiz gut oder sehr informiert fühlten, nach Teilnahme an Begrüssungsgespräch oder Angebot eines solchen



Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich, SEM ZEMIS (n=1'855), Berechnungen BASS

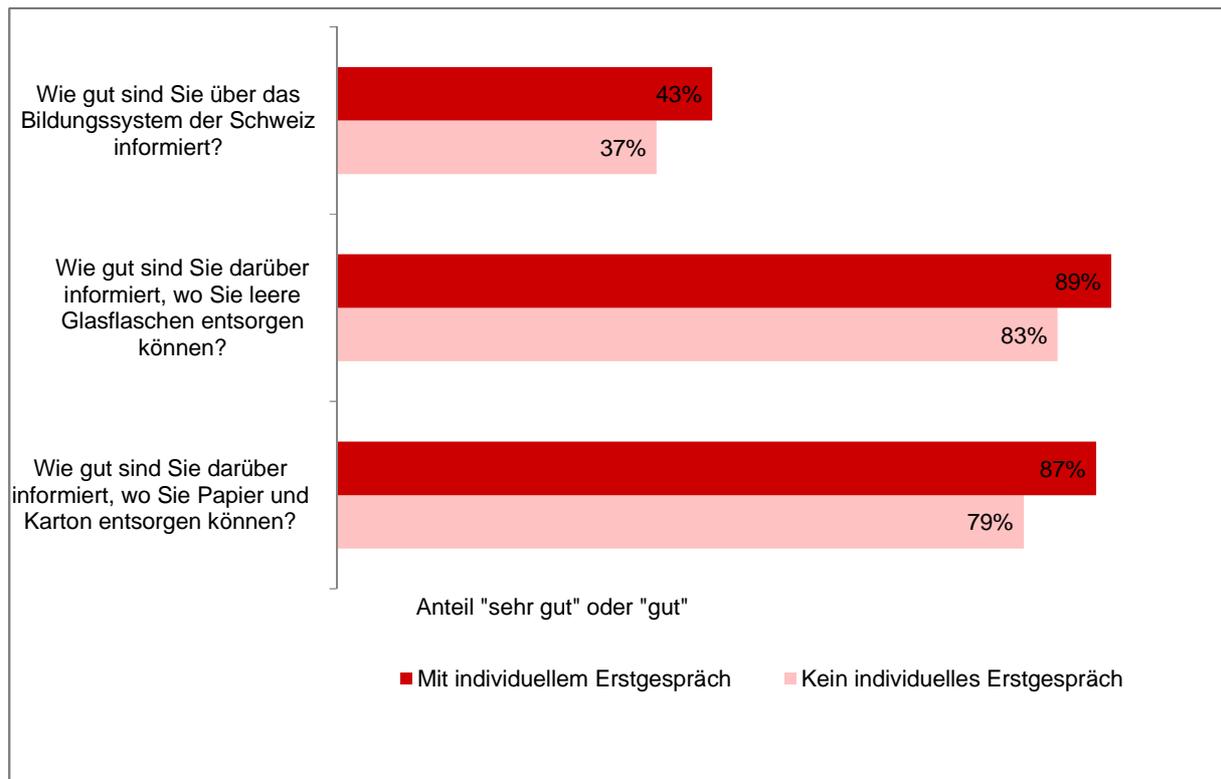
5 Was bewirken die Begrüssungsgespräche?

Neben der Informiertheit über das Leben in der Schweiz haben die befragten Neuzuzüger/innen auch eine Selbsteinschätzung ihrer Informiertheit bezüglich «Entsorgung von Papier und Karton»¹⁹, «Entsorgung von leeren Glasflaschen»²⁰ und dem Bildungssystem²¹ gemacht. Für die jeweiligen Regressionsanalysen wurden dieselben Kontrollvariablen wie in den schon vorgestellten Modellen verwendet.

Die Ergebnisse zeigen, dass **Teilnehmer/innen an einem Begrüssungsgespräch besser über das Entsorgungssystem informiert** sind (sowohl von Papier und Karton wie auch von leeren Glasflaschen). Auf einem deutlich tieferen Niveau, aber dennoch signifikant häufiger sind Gesprächsteilnehmende gut über das **Bildungssystem** in der Schweiz informiert (**Für andere** spezifische Gruppen sind keine speziellen Effekte nachweisbar).

Abbildung 26). Die Effekte sind über die Zeit stabil, d.h. es gibt keine Hinweise darauf, dass innerhalb der uns zur Verfügung stehenden Beobachtungsdauer die Unterschiede zwischen Teilnehmer/innen und Nicht-Teilnehmer/innen an einem Begrüssungsgespräch mit zunehmender Verweildauer in der Schweiz verschwinden. Zusätzliche Analysen verweisen zudem darauf, dass für Personen mit tieferem Bildungsniveau die Gespräche einen besonders deutlichen Effekt auf die Informiertheit über das Bildungssystem haben. Dieses Ergebnis wird auch dadurch bestätigt, dass mehr als vier Fünftel der Befragten angeben, das Gespräch hätte ihnen dabei geholfen, sich in der Wohngemeinde zurechtzufinden. Für andere spezifische Gruppen sind keine speziellen Effekte nachweisbar.

Abbildung 26: Anteil der Neuzuziehenden, die gut informiert sind über das Bildungssystem sowie das Abfallentsorgungssystem von Altpapier und Glas



Anmerkung: Gemäss Hochrechnung auf den gesamten Kanton exklusive der Stadt Zürich fühlen 34% zum Bildungssystem in der Schweiz, 81% bzgl. Entsorgung von Glas und 78% bzgl. Entsorgung von Papier und Karton gut oder sehr gut informiert. , Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich, SEM ZEMIS (n=1'855), Berechnungen BASS

¹⁹ «Wie gut sind Sie darüber informiert, wo Sie Papier und Karton entsorgen können?»

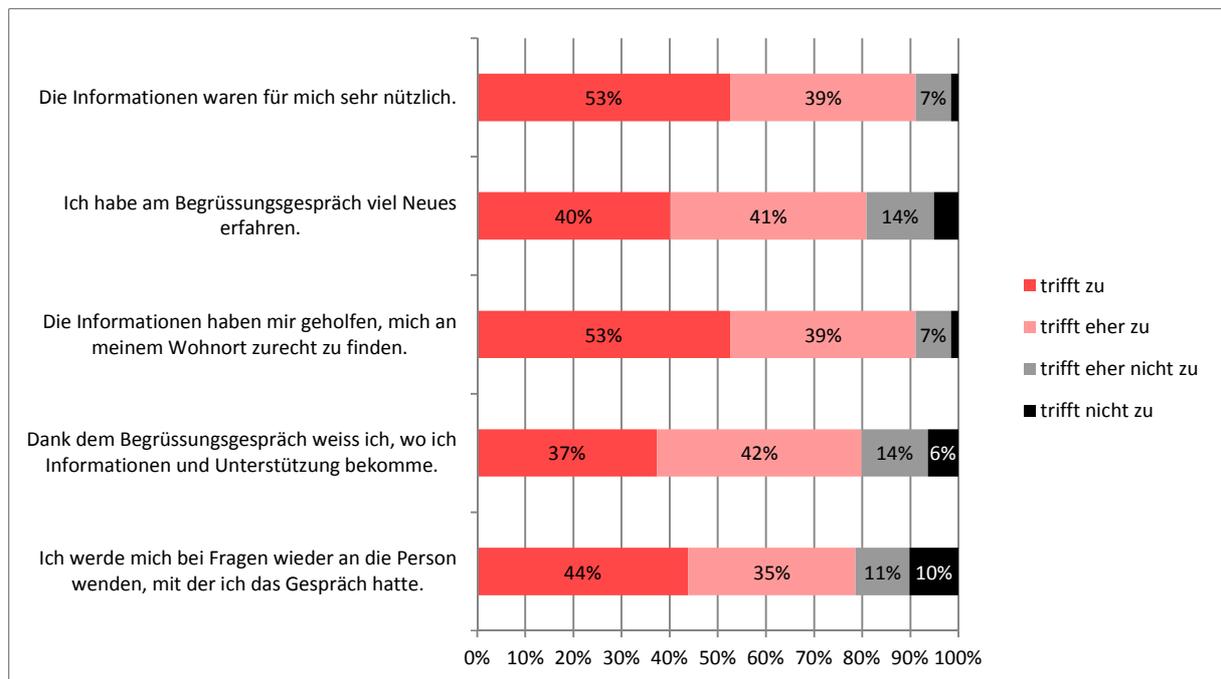
²⁰ «Wie gut sind Sie darüber informiert, wo leere Glasflaschen entsorgen können?»

²¹ «Wie gut sind Sie über das Bildungssystem der Schweiz informiert?»

Die statistisch ermittelten **Resultate bestätigen die direkten Aussagen der Teilnehmer/innen an einem Begrüssungsgespräch (Abbildung 27)**. So bewerten 83% der Befragten die Aussage «Die Informationen haben mir geholfen, mich an meinem Wohnort zurecht zu finden» mit «trifft zu» oder «trifft eher zu». Dagegen sind lediglich 57 von den 309 antwortenden Teilnehmer/innen an einem Begrüssungsgespräch (17%) der Meinung, dass diese Aussage nicht oder eher nicht zutrifft. Auch in den Kurzgesprächen im Rahmen der Vertiefungsstudien betonten die Neuzuziehenden, die Gespräche seien sehr hilfreich, um sich gut zu informieren.

Diese Ergebnisse aus der Befragung der Neuzuziehenden **passen zu den Einschätzungen der Integrationsbeauftragten**. In der Gemeindebefragung haben jeweils rund vier Fünftel der Integrationsverantwortlichen angegeben, die **Ziele betreffend Informiertheit** der Neuzuziehenden über Bereiche des alltäglichen Zusammenlebens sowie über die öffentlichen Dienste und Institutionen sind, werden mit den Begrüssungsgesprächen erreicht (**Abbildung 28** und **Abbildung 29**). Die Informiertheit bezüglich des alltäglichen Zusammenlebens wird gemäss den befragten Fachpersonen mit Begrüssungsgesprächen und Informationsschaltern etwa gleich häufig «voll und ganz» oder «grösstenteils» erreicht. Bei der Informiertheit über die öffentlichen Dienste und Institutionen (Abbildung 29) gelingt die Zielerreichung mit Begrüssungsgesprächen gemäss den Befragten tendenziell besser als mit den Informationsschaltern. Auch diese Auswertungen zeigen, dass der Fokus der Gruppenanlässe stärker auf dem Willkommensgefühl als auf der Informiertheit liegt. Die Zielerreichung betreffend Informiertheit der Neuzuziehenden gelingt mit Gruppenanlässen gemäss den Fachpersonen schlechter als mit Begrüssungsgesprächen oder Informationsschaltern.

Abbildung 27: Einschätzungen der Teilnehmenden an einem Begrüssungsgespräch zu Aussagen zum Gespräch

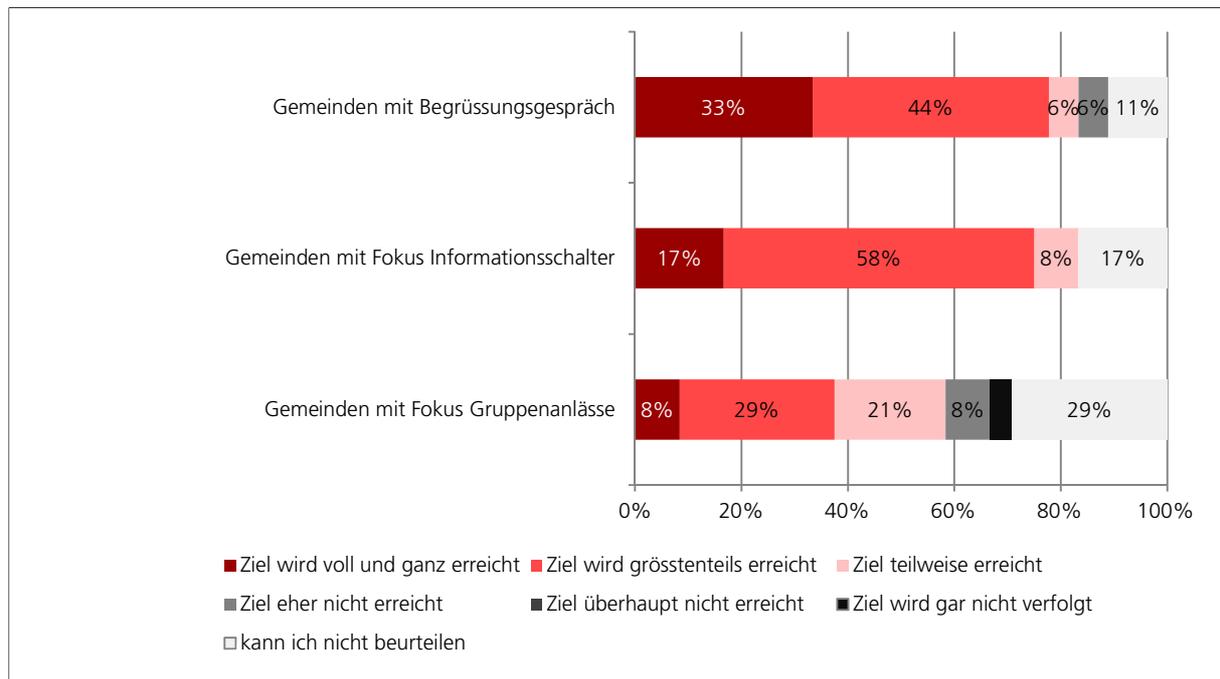


«Wie nützlich war für Sie das Begrüssungsgespräch? Bitte geben Sie jeweils an, wie stark die folgenden Aussagen für Sie zutreffen.»

n=276 bis 314, je nach Aussage

Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich, SEM ZEMIS, Berechnungen BASS

Abbildung 28: Einschätzung der Gemeinden zur Zielerreichung: «Die meisten Neuzuziehenden sind informiert über Bereiche des alltäglichen Zusammenlebens.»

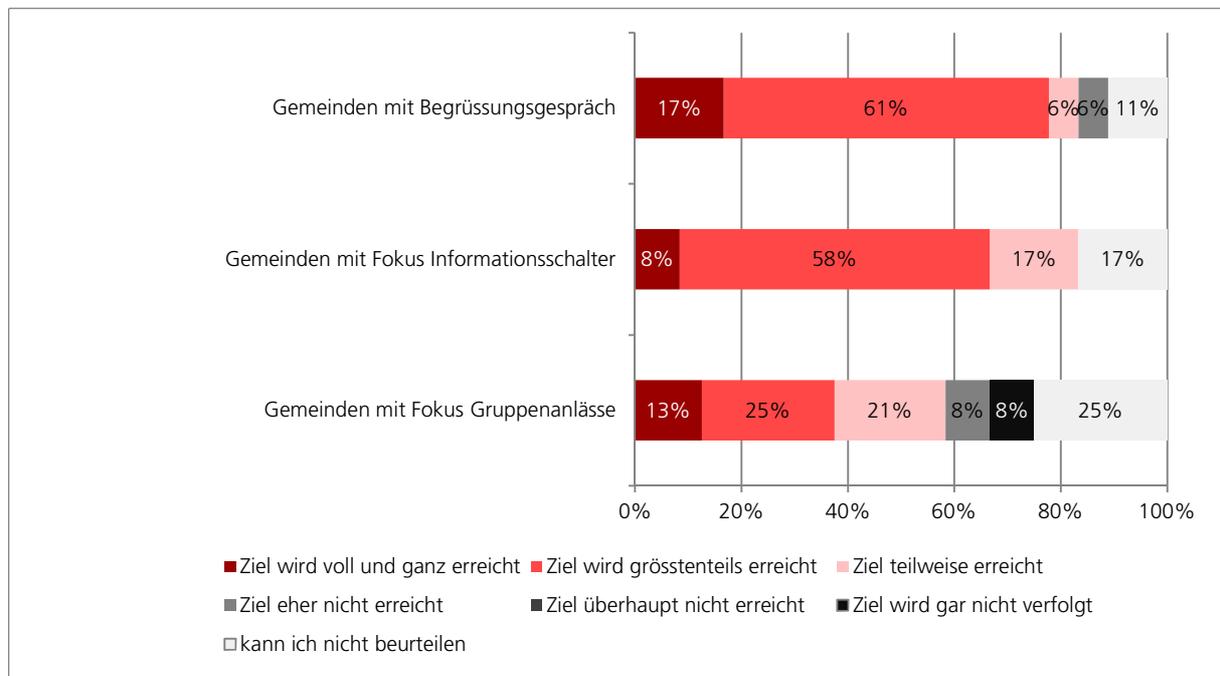


Anmerkungen: 18 Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen, 12 Gemeinden des Typs Informationsschalter (und ohne Begrüssungsgespräche) und 24 Gemeinden mit Gruppenanlässen (ohne Begrüssungsgespräche, ohne Informationsschalter) haben diese Frage beantwortet.

NZ: Neuzuziehende aus dem Ausland

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

Abbildung 29: Einschätzung der Gemeinden zur Zielerreichung: «Die meisten Neuzuziehenden sind informiert über die öffentlichen Dienste und Institutionen.»



Anmerkungen: 18 Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen, 12 Gemeinden des Typs Informationsschalter (und ohne Begrüssungsgespräche) und 24 Gemeinden mit Gruppenanlässen (ohne Begrüssungsgespräche, ohne Informationsschalter) haben diese Frage beantwortet.

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

5.5 Nutzung weiterführender Angebote

Dieser Abschnitt thematisiert die Wirkung der Begrüssungsgespräche auf die Nutzung weiterführender Angebote im Bereich der Integration. Im Zentrum steht die Hypothese, dass Neuzuziehende bei den Gesprächen besser auf weitere Angebote hingewiesen werden können und dadurch vermehrt Kurse, andere Angebote und Kontaktmöglichkeiten in der Gemeinde nutzen. Analog zum Vorgehen in den anderen Bereichen der Wirkungsmessung wird mithilfe von statistischen Methoden ermittelt, inwiefern die Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch tatsächlich zum Erreichen dieses Ziels beiträgt.

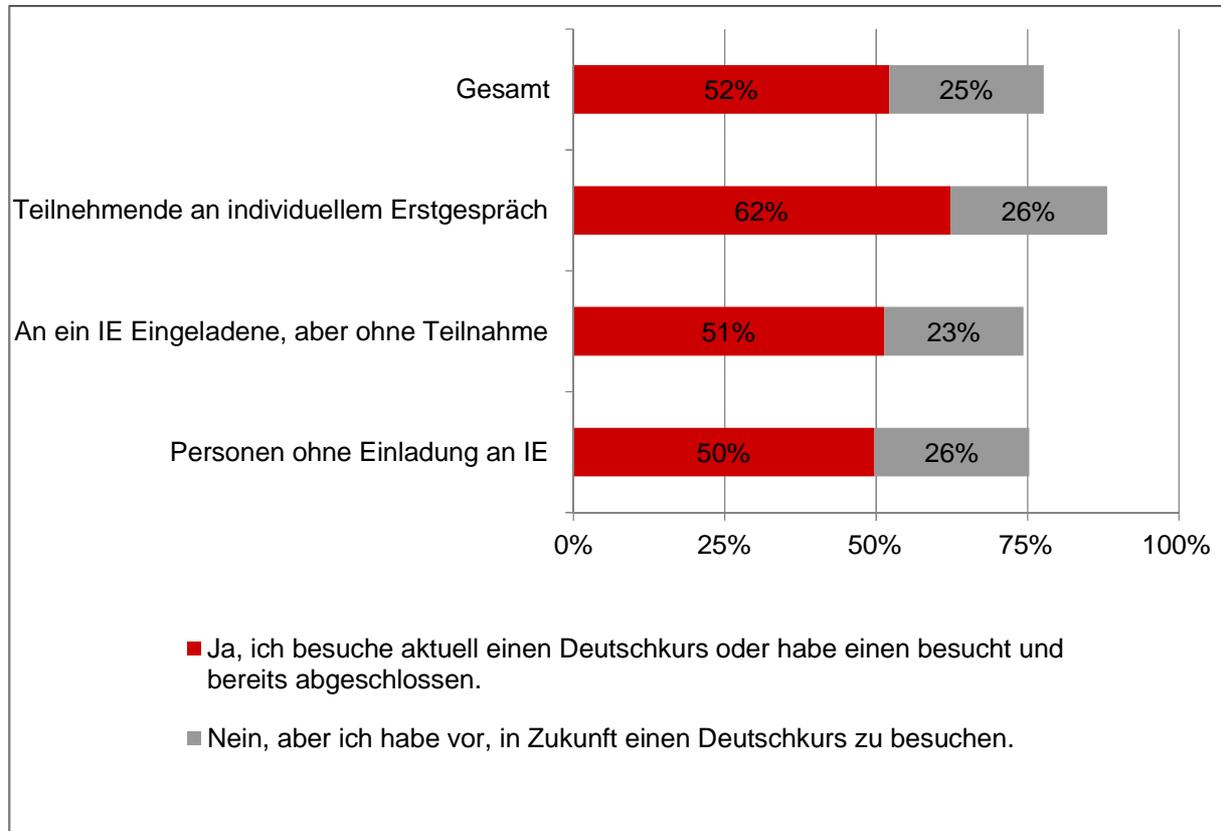
Zuerst wird der Effekt der Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch auf den Besuch eines Deutschkurses oder die Absicht, an einem solchen teilzunehmen untersucht. In einem zweiten Abschnitt wird die Nutzung von weiteren Angeboten wie bspw. Vereine, Gemeinschaftszentren oder Quartiertreff betrachtet.

Nutzung von Deutschkursen

Gut die Hälfte aller nicht-deutschsprachigen Neuzuziehenden, die angeben, dass sie nur elementare Deutschkenntnisse haben (Niveau B1 oder tiefer nach Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen), geben an, nach dem Zuzug in die Gemeinde einen Deutschkurs besucht zu haben; rund ein Viertel äussert die Absicht, einen solchen zu besuchen (**Abbildung 30**).

Die multivariaten Analysen verweisen darauf, dass Teilnehmende an einem Begrüssungsgespräch signifikant häufiger an einem Deutschkurs teilnehmen oder zumindest die Absicht haben, einen solchen Kurs zu einem späteren Zeitpunkt zu besuchen. Sie zeigen zudem, dass ein Kursbesuch relativ stark mit Alter, Ausbildungsniveau, Haushaltszusammensetzung und Aufenthaltszweck verbunden ist. Jüngere und besser ausgebildete Neuzuzüger/innen besuchen eher einen Deutschkurs als ältere oder bildungsferne Personen. Zuziehende, die in Single-Haushalten leben und Personen, die zum Erwerbszweck in die Schweiz zuziehen, scheinen demgegenüber weniger oft einen Deutschkurs zu besuchen (oder besuchen zu können) als Personen im Familiennachzug oder in Mehrpersonenhaushalten.

Abbildung 30: Anteil Neuzuziehende, die nach ihrem Zuzug einen Deutschkurs besuchten oder die Absicht äussern, einen zu besuchen.



Anmerkung: Nur Personen mit Deutsch-Sprachniveau B1 oder geringer, n=1'296. Gemäss Hochrechnung auf den gesamten Kanton exklusive der Stadt Zürich haben 74% der Neuzuziehenden mit Sprachniveau B1 oder tiefer einen Deutschkurs besucht oder äussern die Absicht, einen zu besuchen.

Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich. Berechnungen BASS

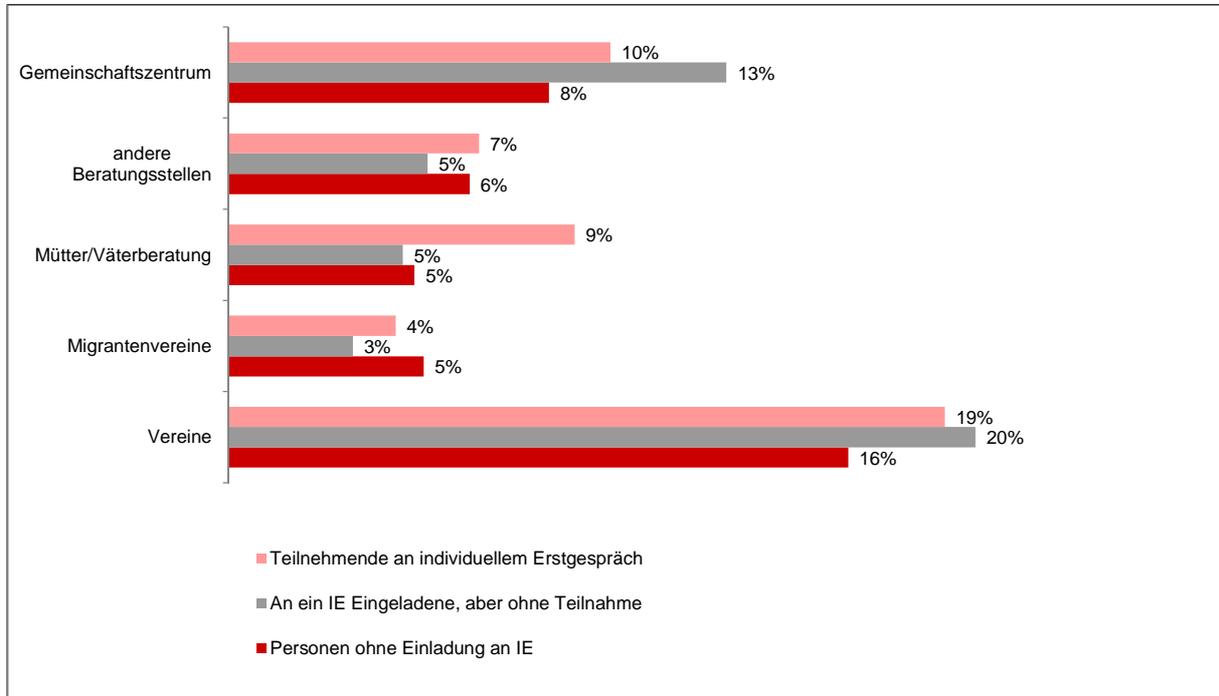
Nutzung von weiteren Integrationsangeboten

17 der 18 Gemeinden mit Begrüssungsgesprächen geben bei der Gemeindebefragung an, dass sie den Zuziehenden bei Bedarf Unterlagen und/oder Kontaktangaben für die wichtigsten weiterführenden Angebote mitgeben (in 8 Gemeinden sind Unterlagen auf Deutsch, in 9 Gemeinden auch in anderen Sprachen verfügbar). Fünf Gemeinden haben zudem weitere Formen der Information und Vermittlung zu weiterführenden Angeboten. Eine Gemeinde bietet dafür bspw. die Vermittlung einer Gotte oder einem Götti an, eine andere führt für Familien mit Kindern unter 4 Jahren das Beratungsgespräch mit der Familienbeauftragten durch und für Familien mit Kindern im Schulalter wird es auf der Schulverwaltung geführt. Sofern von Seiten der Neuzuziehenden ein Bedarf vorhanden ist, werden demnach in fast allen Gemeinden zielgerichtete Informationen zu weiteren Integrationsangeboten abgegeben. Beim Einsatz von Freiwilligen oder Schlüsselpersonen besteht die Herausforderung, sich manchmal auch abzugrenzen zu können. Es komme zwar selten vor, dass von Seite der Zuziehenden grosse Erwartungen für verschiedene Hilfestellungen an die Schlüsselpersonen gelangen, vereinzelt sei eine Klärung der Grenzen der Unterstützung durch diese aber nötig.

Informationen dazu, inwieweit diese Angebote tatsächlich genutzt werden, wurden in der Befragung der Neuzuziehenden erhoben. Gut vier von zehn Neuzuzüger/innen haben seit ihrem Zuzug bereits mindestens einmal eines der im Fragebogen aufgelisteten Angebot in Anspruch genommen. Das Vereinswesen sowie die Gemeinschaftszentren oder Quartiertreffs werden dabei am häufigsten benutzt (**Abbildung 31**). Zwischen der Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch und der Nutzung von wei-

terführenden Integrationsangeboten besteht jedoch kein statistisch signifikanter Effekt. Die Wahrscheinlichkeit, weitere Angebote zu besuchen, ist hingegen bei Personen aus Haushalten mit Kindern etwas höher.

Abbildung 31: Nutzung von weiteren Angeboten zur Förderung der Integration

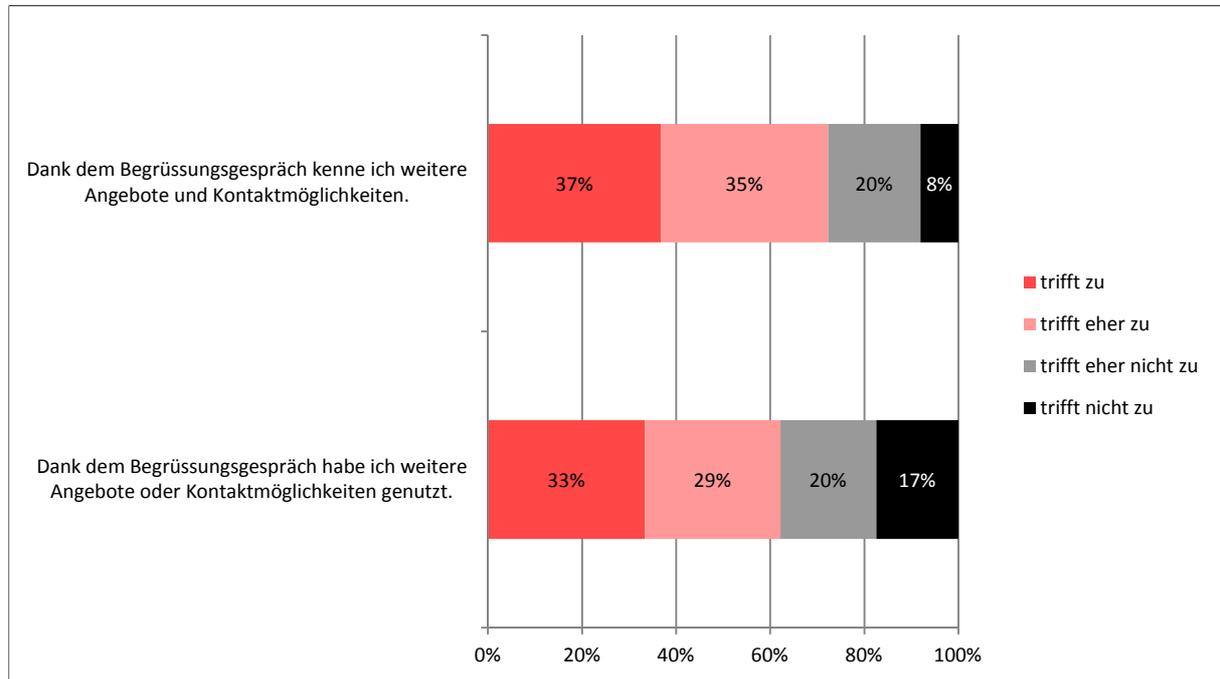


Anmerkung: Anteile gemäss Hochrechnung auf den Kanton Zürich ohne Stadt Zürich: Gemeinschaftszentrum 11%, andere Beratungsstellen 7%, Mütter-/Väterberatung 5%, Migrantenvereine 3%, Vereine 19%.

Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich. Berechnungen BASS

Gemäss Selbsteinschätzung gibt jedoch ein Drittel der Befragten an, dass sie dank dem Begrüssungsgespräch weitere Angebote und Kontaktmöglichkeiten kennengelernt und auch genutzt haben. Für ein weiteres Drittel trifft dies eher zu und für das restliche Drittel ist dies (eher) nicht der Fall (**Abbildung 32**).

Abbildung 32: Antworten der befragten Teilnehmenden an einem Begrüssungsgesprächen zu weiteren Angeboten und Kontaktmöglichkeiten, Anteile nach Antwortkategorie



Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich (n=310), Berechnungen BASS

Ein allfälliger Effekt der Begrüssungsgespräche auf die Nutzung von weiterführenden Angeboten wurde auch in den Vertiefungsstudien thematisiert. Die Schwierigkeit bei der Beurteilung ist die, dass nicht gemessen werden kann, welcher Anteil der Personen, denen in den Begrüssungsgesprächen der Besuch eines weiterführenden Angebots empfohlen wurde, dieses effektiv aufsuchen. Die Herausforderung bei der Vermittlung von Angeboten besteht darin, dass im Rahmen des Begrüssungsgesprächs der Förderbedarf im Sinne einer vertieften Abklärung von Ressourcen und Potenzialen nicht geleistet werden kann. Insbesondere bei vielschichtigen Problemlagen ist das Begrüssungsgespräch nicht das passende Gefäss, um eine Abklärung für passgenaue Angebote vorzunehmen. Allerdings kann in den Gesprächen der «offensichtliche» Förderbedarf bei Personen ohne komplexe Problemlagen erhoben und erkannt werden – also beispielsweise die Notwendigkeit von Deutschkursen oder Angeboten für die Betreuung von Kleinkindern. Gemäss Auskunft der Fachpersonen gelingt die Vermittlung von Sprachkursen relativ gut. Eine Integrationsbeauftragte, die auch Aufgaben bei den Deutschkursen übernimmt, trifft oft Neuzuziehende aus den Begrüssungsgesprächen in den Kursen an. Hierzu merken die Fachpersonen auch an, es sei relevant, dass die Neuzuziehenden von verschiedenen Seiten her zu hören bekommen, Sprachkurse seien wichtig – auch wenn die Personen sich unter Umständen erst später dazu entschliessen, einen Kurs zu machen.

Andere Anbieter wie die Mütter- und Väterberatung oder Regelstrukturen wie die Volksschule beurteilen im Rahmen der Vertiefungsstudien die Begrüssungsgespräche insofern als wertvoll, indem sie eine **Ergänzung zu ihren eigenen Angeboten** sein können oder indem sie als **Türöffner** fungieren. Hingegen beobachten die Befragten seit der Einführung der Begrüssungsgespräche keine direkten Veränderungen – beispielsweise bei der Anzahl Anmeldungen bei der Mütter- und Väterberatung oder beim Informationsstand zum Schulsystem –, die man eins zu eins auf die Begrüssungsgespräche zurückführen könnte. Die Begrüssungsgespräche können keinen Ersatz für spezifische Informationsangebote von anderen Beratungsstellen oder Regelstrukturen bilden. Viel eher sind sie eine Ergän-

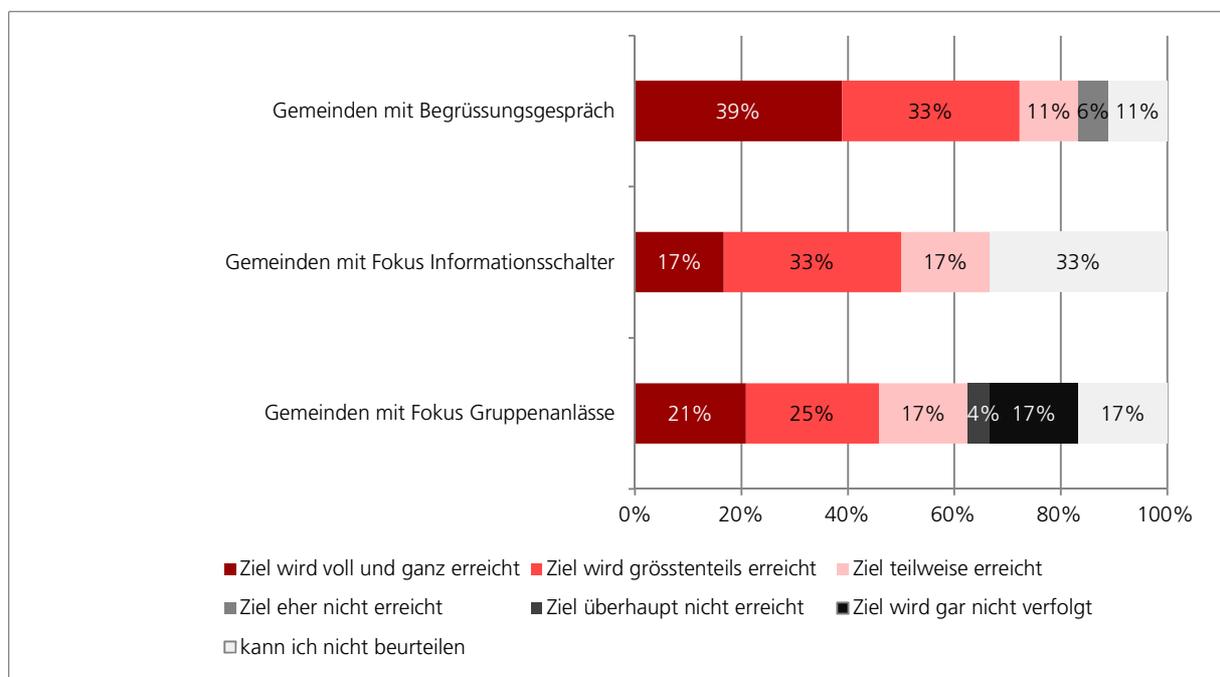
zung, die sich gut in die bestehenden Angebote einfügt. Mehrere befragte Personen weisen auf Vorteile der Vernetzung mit den Integrationsfachstellen der Gemeinden hin. Schon die gegenseitige Information über die Angebote und der Austausch von Flyern seien wertvoll.

Es gibt aber durchaus Beispiele, wo die Begrüssungsgesprächen und die Vermittlung von Folgeangeboten besonders stark zu einer raschen Integration beigetragen haben. Eine Fachperson schildert die Situation einer Familie aus Portugal mit zwei Kindern (Kindergarten, Vorschulalter) in einer Working-Poor-Situation, wo im Anschluss an das Gespräch mehrere Massnahmen eingeleitet wurden. Der Kontakt zur Schule sei rasch aufgenommen worden, eine Schlüsselperson hätte als «Türöffner» im sozialen Bereich fungiert, nach kurzer Zeit hätten die Eltern einen Deutschkurs besucht und die Caritas hätte sich an den Kurskosten beteiligt. Die Zuziehenden hätten rasch Deutsch gelernt und seien heute gut vernetzt.

Bei einem anderen positiven Beispiel hat eine Tochter bereits mit der Integrationsbeauftragten Kontakt aufgenommen, als ihre Mutter in der Schweiz zu Besuch war, um die Chancen und Risiken eines allfälligen Zuzugs der Mutter in die Schweiz zu besprechen. Inzwischen seien die Mutter und der Vater in der Schweiz, beide hätten eine Stelle gefunden und bereits grosse Fortschritte bei den Deutschkenntnissen gemacht.

Die generelle Schwierigkeit, die Wirkung der Begrüssungsgespräche bezüglich der Vermittlung in weiterführende Integrationsangebote festzustellen, widerspiegeln sich auch in den Ergebnissen aus der Gemeindebefragung, wo ein relativ grosser Anteil nicht beurteilen kann, inwiefern das Ziel, dass die meisten Neuzuziehenden bei Bedarf über weiterführende Integrationsangebote informiert sind, tatsächlich erreicht wird (**Abbildung 33**).

Abbildung 33: Einschätzung der Gemeinden zur Zielerreichung: «Die meisten Neuzuziehenden sind bei Bedarf informiert über passgenaue weiterführende Integrationsangebote.»



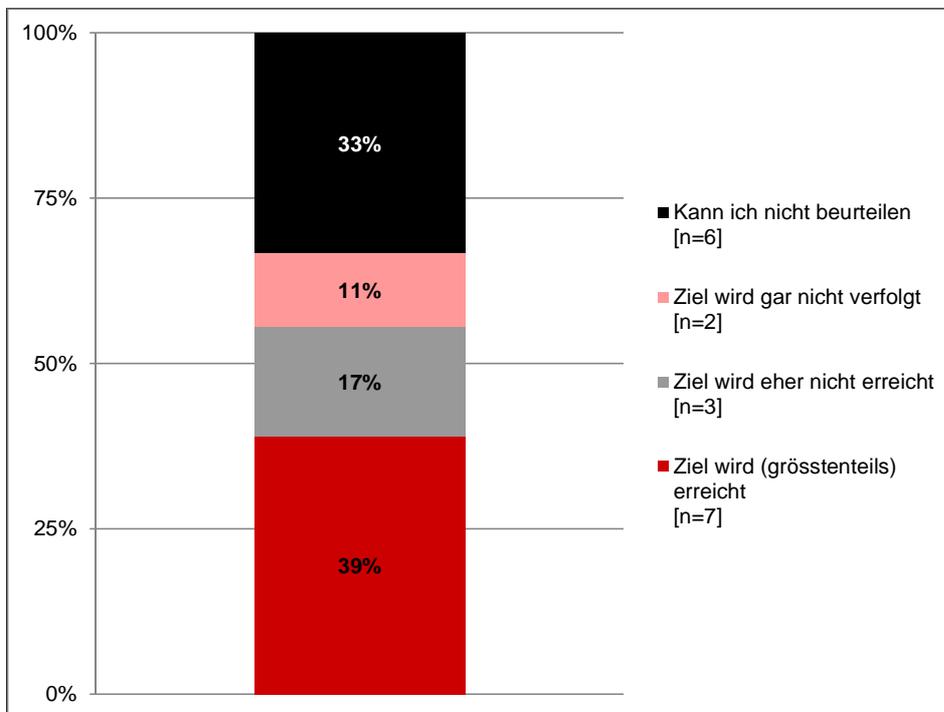
Anmerkungen: 18 Gemeinden mit Begrüssungsgespräche, 12 Gemeinden des Typs Informationsschalter (und ohne Begrüssungsgespräche) und 24 Gemeinden mit Gruppenanlässen (ohne Begrüssungsgespräche, ohne Informationsschalter) haben diese Frage beantwortet.

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

5.6 Beurteilung des Nutzens aus der Sicht der Gemeinden mit Begrüssungsgespräche

Inwiefern «profitieren» die Behörden selber und die ansässige Bevölkerung von der Tatsache, dass die Gemeinde mit Neuzuziehenden ein Begrüssungsgespräche durchführt? Eine «harte» Wirkungsmessung wie zu den Dimensionen des Willkommensgefühls, der Informiertheit und der Nutzung von weiterführenden Angeboten konnte im Rahmen dieses Mandats nicht durchgeführt werden. In der Gemeindebefragung wurde jedoch u.a. die im Vorfeld der Untersuchung geäusserte Hypothese überprüft, dass gewisse Verwaltungsstellen entlastet würden, weil sie durch die zielgerichtete Abgabe von Informationen bei den Begrüssungsgesprächen seltener mit Fragen von neuzuziehenden Ausländer/innen konfrontiert werden (**Abbildung 34**). Sieben Auskunftspersonen geben bei der Gemeindebefragung an, dass in ihrer Gemeinde diese Wirkung voll und ganz oder zumindest grösstenteils erfüllt wird (39%), drei sind diesbezüglich eher skeptisch. In zwei Gemeinden wird eine entsprechende Entlastung gar nicht angestrebt.

Abbildung 34: «Verwaltungsstellen werden entlastet, weil sie seltener mit Fragen von neuzuziehenden Ausländer/innen konfrontiert sind.»



Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

Auch in den vier Gemeinden der Fallanalysen scheint dieses Ziel nicht primär verfolgt zu werden. Eine direkte Entlastung von anderen (Verwaltungs-)Stellen ist in den «Vertiefungsgemeinden» gemäss Auskunft der Gesprächspartner/innen nicht direkt spürbar. Hierzu ist anzumerken, dass die dafür erforderlichen Informationen – zum Beispiel die Anzahl Weiterleitungen an die Integrationsbeauftragten – nicht erfasst werden. Eine Kontaktperson der Einwohnerdienste erklärt, es sei gut zu wissen, dass man Personen, die viele Fragen hätten, an die Integrationsbeauftragte verweisen und ihnen ein Begrüssungsgespräch empfehlen könne. Andere Stellen wie die Schulen oder die Mütter- und Väterberatung führen aus, dass ihre Angebote sich auf bestimmte Themen fokussieren. Die Begrüssungsgespräche der Gemeinde decken hingegen ein breites Themenspektrum ab. Insofern liege es auf der

Hand, dass die Gespräche kein Ersatz für andere spezialisierte Angebote sein können, sondern dass sie eher als Zugangspforte oder als ergänzendes Parallelangebot fungieren.

Drei Befragte weisen darauf hin, dass die Begrüssungsgespräche dazu beitragen, dass die Mitarbeitenden der Gemeinde besser vernetzt seien und mehr Verständnis für Integrationsfragen aufgebaut werde. In einer Gemeinde wird beobachtet, dass Angebote im Frühförderungsbereich besser genutzt werden als vor der Einführung der Gespräche. Für die Gruppenanlässe wird berichtet, dass das Dorfleben vom Anlass profitiere.

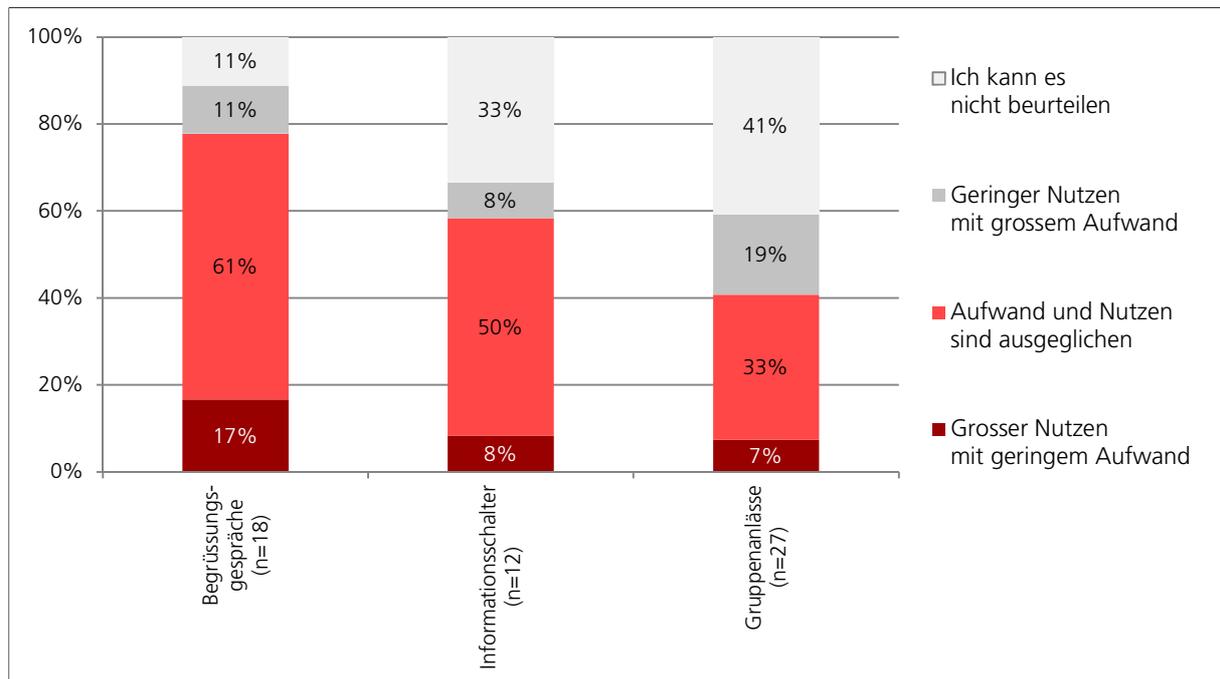
Von den Begrüssungsgesprächen scheint **keine direkte Wirkung auf die ansässige Bevölkerung** auszugehen. Dieser Schluss lässt sich zumindest aus den im Rahmen der Vertiefungsanalysen durchgeführten Gesprächen ziehen. Dafür, dass die Begrüssungsgespräche allenfalls eine «Willkommenskultur» in der ansässigen Bevölkerung zu fördern vermögen, wie dies im Vorfeld der Studie etwa geäußert wurde, fehlen konkrete Hinweise. Um die Bevölkerung zum Thema der Integration von Neuzuziehenden zu sensibilisieren scheinen spezifisch Gruppen- oder Gemeindeanlässe, wo sich Neuzuziehenden und ansässige Personen begegnen können, besser geeignet. Speziell sei hier auf einen Anlass, den sogenannten «Marktstand» hingewiesen, der in einer Gemeinde organisiert wird, die Begrüssungsgespräche durchführt und diesen Anlass positiv bewertet. Mittels eines Marktstandes an einzelnen Dorfanlässen wird die Bevölkerung angesprochen. Neuzugezogene werden dabei gezielt über die Angelegenheiten in der Gemeinde informiert und bei Bedarf beraten. Darüber hinaus werden Ansässige und Neuzugezogene miteinander bekannt gemacht und vernetzt. Alle Neuzugezogenen, egal welcher Herkunft, gehören dabei zur Zielgruppe des Marktstandes. Auch Personen, die schon länger in der Gemeinde wohnen, sollen mit den Neuzugezogenen über den Stand in Kontakt kommen. Der Marktstand ist als Ergänzung zum offiziellen Neuzuzügeranlass zu verstehen. Der Marktstand soll demnach das Kennenlernen zwischen den Besucher/innen des Marktes und damit zwischen den Einwohnerinnen und Einwohnern der Gemeinde fördern.²²

Die Angaben in der Gemeindebefragung und die Gespräche im Rahmen der Vertiefungsstudien erlauben auch eine **Bilanz zum Verhältnis zwischen Nutzen und Aufwand** und geben Hinweise darauf, was sich bewährt und wo die grossen Herausforderungen liegen. Die entsprechenden Ergebnisse werden im Folgenden zusammengefasst:

Abbildung 35 zeigt die Einschätzung der befragten Gemeindevertreter/innen zum Verhältnis zwischen Nutzen und Aufwand der einzelnen Angebote zur persönlichen Erstinformation. Für die Begrüssungsgespräche fällt die Bilanz insgesamt positiv aus. 17% der Befragten sind der Ansicht, der Nutzen sei gross und der Aufwand gering. 61% der Befragten beurteilen das Verhältnis zwischen Nutzen und Aufwand als ausgeglichen. Lediglich 11% der Befragten (zwei Gemeinden) sehen einen geringen Nutzen, während weitere zwei Gemeinden das Nutzen-Aufwand-Verhältnis nicht beurteilen können. Auch für die Informationsschalter und die Gruppenanlässe wird das Verhältnis zwischen Nutzen und Aufwand mehrheitlich als ausgeglichen beurteilt, wobei hier ein grösserer Teil der Befragten gar keine Beurteilung angeben kann. Am meisten kritische Meinungen zum Nutzen-Aufwand-Verhältnis gibt es bei den Gruppenanlässen (19%).

²² Die Angaben zum Marktstand sind aus dem uns zur Verfügung gestellten Konzept der Gemeinde entnommen.

Abbildung 35: Einschätzungen der Befragten zum Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen bei den einzelnen Angeboten zur Erstinformation



Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

Insgesamt scheint sich aus der Sicht der befragten Gemeindevertreter/innen der Aufwand für die Begrüssungsgespräche zu lohnen – nicht zuletzt deshalb, weil sich der Kanton an den Kosten beteiligt. Rund vier Fünftel der Befragten beurteilen das Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen als ausgeglichen bis vorteilhaft. Die Fachpersonen weisen auf den Effekt auf das «Image» der Gemeinde hin und darauf, dass sich das Gemeindepersonal ohnehin Zeit für Fragen von Neuzuziehenden nehmen müsse – Begrüssungsgespräche seien eine gute Variante, dies zu tun. Es zeigt sich auch, dass verschiedene Formate der Durchführung und Einladung sich bewähren. Je nach Merkmalen der Gemeinde ist die Variante mit Gesprächen durch die Integrationsbeauftragten, durch Schlüsselpersonen oder durch die Einwohnerdienste opportun.

Auch aus den Gemeinden der Vertiefungsstudien kommt grundsätzlich die Rückmeldung, die Aufwand-Nutzen-Bilanz aus Sicht der Gemeinde sei positiv, nicht zuletzt auch, weil sich der Kanton an den Kosten für die Begrüssungsgespräche beteilige. Dabei wird auch davon berichtet, dass viele Neuzuziehende (oft gut qualifizierte) positiv überrascht über das Angebot sind. Zudem hätten sich durch Mund-zu-Mund-Propaganda auch Zuziehende für Gespräche angemeldet, denen (noch) gar kein Einladungsbrief verschickt worden sei.

Als unerwarteter «negativer» Effekt weisen mehrere Befragte darauf hin, dass bei sehr schlecht qualifizierten Zuziehenden die Angst bestehe, dass es sich beim Begrüssungsgespräch um ein «Verhör» handle. Zudem führt eine Gemeinde (mit Begrüssungsgesprächen und Informationsschalter) an, dass durch die intensive Integrationsberatung viele Fragen gestellt werden, für deren Beantwortung nicht die Gemeinde zuständig wäre, und dass dadurch der Aufwand für das Gemeindepersonal sehr gross werden könne. Es gelte daher, sich auch einmal von zusätzlichen Anfragen abgrenzen zu können.

6 Synthese: Die wichtigsten Ergebnisse und Empfehlungen

Folgend stellen wir im Sinne einer Synthese die wichtigsten Ergebnisse und Empfehlungen der Evaluation dar: Die Ausführungen sollen damit insbesondere den Gemeinden als Orientierungsstütze dienen, die bislang keine Begrüssungsgespräche anbieten, sich aber damit auseinandersetzen, ob sie ihr Angebot für Neuzuziehende in Zukunft erweitern möchten. Darüber hinaus sollen wichtige Punkte als Grundlage für die weiteren Arbeitsschritte für die FI festgehalten werden.

6.1 Wichtigste Ergebnisse zur Wirkung von Begrüssungsgesprächen

Es kann klar festgehalten werden, dass Begrüssungsgespräche eine **positive Wirkung** haben. Dies zeigen die statistischen Auswertungen der Befragung von rund 1'850 Personen, die innerhalb der Jahre 2013 bis 2015 aus dem Ausland in den Kanton Zürich gezogen sind. Neuzuziehende, die eine Einladung zu einem individuellen Gespräch von der Gemeinde erhalten, fühlen **sich in der Wohngemeinde dadurch willkommener** – unabhängig davon, ob sie die Einladung annehmen oder nicht. Rein die Bereitstellung des Angebots, welches als Indikator für die Offenheit der Gemeinde gegenüber Neuzuziehenden interpretiert werden kann, entfaltet also bereits eine Wirkung bezüglich des Willkommensgefühls. Dieser Befund aus den statistischen Modellen deckt sich mit den Aussagen von Integrationsbeauftragten, die den Imagegewinn betonen, welcher der Gemeinde durch die Begrüssungsgespräche entsteht. Zudem zeigen die statistischen Auswertungen, dass Personen, die an einem Begrüssungsgespräch teilnehmen, die **Freundlichkeit der Behörden positiver einschätzen** als Personen, die nicht an einem Gespräch waren. Für die Beziehung zwischen Individuen und Staat ist es bedeutend, ob Möglichkeiten bestehen, in denen Angestellte der öffentlichen Verwaltung den Einwohner/innen in unbelasteter Atmosphäre gewisse Grundsätze des Zusammenlebens in der Schweiz erläutern können. Die Tragweite der oben genannten Befunde ist deshalb weniger banal, als sie auf den ersten Blick erscheinen mag. In den Gesprächen äussern sich Integrationsbeauftragte dahingehend, dass sie es schätzen, den Zuziehenden solche Inhalte vermitteln zu können, ohne gleichzeitig etwas von den Bewohnerinnen fordern zu müssen.

Auch bezüglich **Informiertheit der Neuzuziehenden** wurden statistisch signifikante positive Effekte der Begrüssungsgespräche gemessen. Personen, die an einem Begrüssungsgespräch teilnahmen, fühlen sich besser über das Leben in der Schweiz informiert als solche, welche die Einladung abgelehnt haben oder in einer Gemeinde ohne entsprechendes Informationsangebot wohnen. Diese Aussage trifft nicht nur für die allgemeine Informiertheit zu verschiedenen Themen zu, sondern auch für die Informiertheit zu spezifischen Bereichen der Abfallentsorgung oder zum Bildungssystem der Schweiz. Das Ergebnis wird auch dadurch bestätigt, dass mehr als vier Fünftel der Befragten angeben, das Gespräch hätte ihnen dabei geholfen, sich in der Wohngemeinde zurechtzufinden.

Die Ergebnisse zu den Effekten der Gespräche auf den **Besuch von weiterführenden Angeboten** fallen gemischt aus: Positiv sind sie bezüglich der **Deutschkurse**. Anderssprachige Neuzuziehende, die an einem Gespräch waren, geben signifikant öfter an, sie hätten bereits einen Deutschkurs besucht oder hätten vor, einen solchen zu besuchen. Die Integrationsbeauftragten haben die Erfahrung gemacht, dass es viel bringt, wenn die Neuzuziehenden von verschiedenen Seiten – insbesondere auch von staatlichen Stellen – darauf hingewiesen werden, dass der Besuch von Deutschkursen erwünscht ist. Mehrere Stellen, mit denen im Rahmen der Vertiefungsstudien Gespräche geführt wurden, wünschten sich gar, dass die Verpflichtung zum Besuch von Deutschkursen verbindlicher ausgestaltet werden könnte. Bezüglich der Nutzung **anderer Angebote** wie Sportvereinen, der Mütter- und Väterberatung, anderer Beratungsstellen oder Quartiertreffs konnte allerdings keine Wirkung der Begrüssungsgespräche festgestellt werden. Auch dieses Ergebnis der statistischen Analysen deckt sich

gut mit den Erfahrungsberichten der Integrationsbeauftragten. Diese beobachten nämlich, dass die Gesprächspartner/innen nicht selten eine gewisse Zeit nach den Gesprächen in den Deutschkursen anzutreffen seien, können aber keine Auskunft darüber geben, wie oft andere empfohlene Angebote genutzt werden. In erster Linie liegt dies daran, dass keine Erhebungen über die Nutzung von nachgelagerten Angeboten stattfinden.

6.2 Empfehlungen an die involvierten Akteure auf Gemeinde- sowie Kantonsebene

Aus den erarbeiteten Informationen der Evaluation leiten wir folgende Empfehlungen für die Gemeinden und den Kanton ab:

Angebote ausbauen

Von den **Gemeinden** mit Begrüssungsgesprächen beurteilt die grosse Mehrheit die Kosten-Nutzen-Bilanz als positiv oder ausgeglichen. Aus einer Gemeinde kommt das Votum, man habe grundsätzlich die Haltung, sich Zeit für die Fragen von Neuzuziehenden zu nehmen – und zwar unabhängig davon, ob es Zuzüge aus dem Ausland oder aus anderen Gemeinden sind. Begrüssungsgespräche bieten demnach einen guten Rahmen für eine Aufgabe, welche vom Personal der Gemeinde ohnehin geleistet werden sollte. Angesichts dieser Aussagen und der nachgewiesenen positiven Wirkung der Gespräche kann den Gemeinden, die bislang keine Begrüssungsgespräche durchführen, ein Aufbau des Angebots empfohlen werden. Bei der Organisationsform gibt es allerdings aufwendigere und weniger aufwendige Varianten. Je nach Gemeindegrösse und Art der Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Stellen bieten sich unterschiedliche Vorgehensweisen an. Festzuhalten ist, dass sich auch relativ simple Organisationsformen, die sich ohne grossen Zusatzaufwand in die bestehenden Strukturen einbetten lassen, bewährt haben.

Die Evaluation zeigt, dass es sich bei den Gemeinden ohne Angebote von Begrüssungsgesprächen grösstenteils um kleine Gemeinden mit weniger als 4'000 Einwohner/innen handelt. Gleichzeitig zeigen die Evaluationsergebnisse, dass es durchaus auch für kleine Gemeinden möglich ist, Begrüssungsgespräche anzubieten. Die Variante von Gesprächen am Schalter der Einwohnerdienste dürfte für viele Gemeinden ohne grossen Konzeptionsaufwand möglich sein. Auch für Gemeinden, welche gemäss der Befragung einen Informationsschalter betreiben, dürfte eine Ergänzung des Angebots mit Begrüssungsgesprächen eine lohnende Option sein.

Anzumerken ist hierzu, dass der **Kanton** einen relativ grossen Beitrag an den Personalaufwand für die Gespräche leistet. Mehrere Gesprächspartner/innen der Gemeinden betonen, dass die Bilanz für die Gemeinde ohne die Beteiligung des Kantons anders aussehen würde. Es empfiehlt sich daher, dass der Kanton auch weiterhin Mittel für Begrüssungsgespräche bereitstellt.

Damit kleinere Gemeinden vermehrt dafür gewonnen werden können, Angebote zur persönlichen Erstinformation bereitzustellen, sollte sich die FI verstärkt damit befassen, wie solche Gemeinden noch besser oder spezifischer unterstützt werden könnten, um den Bedenken von zu grossem Aufwand entgegenzutreten zu können. Die Evaluation liefert genügend Belege dafür, dass sich Begrüssungsgespräche bewähren.

Chancen und Grenzen von Begrüssungsgesprächen benennen

Wenn sich die involvierten Akteure – auf **Gemeinde- und Kantonsebene** – Klarheit über die Chancen und Grenzen von Begrüssungsgesprächen verschaffen, trägt dies dazu bei, dass die Schwerpunkte

sowohl bei der Einbettung des Angebots in die anderen Strukturen als auch bei der Durchführung der einzelnen Gespräche angemessen gesetzt werden.

Die Funktion des Türöffners für weiterführende Angebote ist eine grosse Chance der Begrüssungsgespräche. Gleichzeitig merken die Fachpersonen aber an, es sei auch weiterhin nötig, dass andere Stellen aktiv über ihre eigenen spezifischen Angebote informierten und direkt den Kontakt mit den entsprechenden Zielgruppen suchten. Interviewpartner/innen von Schulen und Elternberatungsstellen geben explizit an, die Begrüssungsgespräche der Gemeinde seien kein Ersatz für ihre Angebote.

Die Erwartungen an die Gespräche sollten insofern nicht zu hoch geschraubt werden, als dass sie für eine fundierte Abklärung des Förderbedarfs bei komplexen Problemlagen von Neuzuziehenden nicht das passende Gefäss sind. Dazu braucht es mehrere Besprechungen mit Fokus darauf, gemeinsam nach Optionen zu suchen. Auch können die Begrüssungsgespräche kein Ersatz für spezifische Angebote anderer Fachstellen sein. Allerdings bieten die Gespräche einen optimalen Rahmen für einen Kontakt der öffentlichen Verwaltung mit den Zuziehenden, an dem gewisse Grundwerte des Zusammenlebens thematisiert werden können, ohne Forderungen an die Zuziehenden zu stellen. Dies kann für zukünftige Kontakte zwischen Behörden und Zugezogenen eine gute Basis sein. Auch wenn allein durch das Angebot von Begrüssungsgesprächen die vielseitigen Herausforderungen der Integration noch lange nicht gelöst sind, sind sie als zielführendes Puzzleteil zu betrachten, das zum guten Zusammenleben beiträgt.

Vor diesem Hintergrund kann sowohl der **FI** als auch den **Gemeinden** empfohlen werden, bei der Konzeption und Umsetzung des Angebots die Diskussion über Chancen und Grenzen von Begrüssungsgesprächen stets aktiv zu führen. Insbesondere in kleineren Gemeinden, wo die Gespräche allenfalls von Fachpersonen ohne Hintergrund aus der Sozialarbeit geführt werden, könnten allenfalls von der FI entsprechende Schulungen oder Informationen bereitgestellt werden, wie die Funktion des Türöffners am besten erreicht werden kann.

Offenheit zeigen für Form und Ausgestaltungsmerkmale der Begrüssungsgespräche

Jede Form von Begrüssungsgesprächen hat ihre spezifischen Vor- und Nachteile, wie die Evaluationsergebnisse zeigen. Wenn die Gespräche durch **Integrationsbeauftragte** geführt werden, sind die Neuzuziehenden in Kontakt mit einer Person, die viele weiterführende Angebote kennt, die Erfahrung darin hat, den Förderbedarf von Gesprächspartner/innen zu erfassen und die ein Stück weit in repräsentativer Funktion der Gemeinde auf die Neuzuziehenden zugehen kann. Bei der Gesprächsführung durch **Schlüsselpersonen** wird ein Kontakt in der Muttersprache der Zuziehenden hergestellt, was von den Befragten sehr geschätzt wird. Folgekontakte dürften mit Schlüsselpersonen noch etwas niederschwelliger möglich sein als mit Integrationsbeauftragten. Wenn Schlüsselpersonen für Begrüssungsgespräche gewonnen werden können, macht es Sinn, mit diesen Personen auch für andere Anlässe zusammenzuarbeiten. Die Form von Begrüssungsgesprächen am **Schalter der Einwohnerdienste** bringen den Vorteil mit sich, dass der allergrösste Teil der Zuziehenden damit erreicht wird, denn alle neuen Einwohner/innen melden sich persönlich bei der Gemeinde an. Gerade in kleineren Gemeinden bietet diese Variante auch organisatorische Vorteile für das Personal. Da am Schalter sowieso jemand anwesend ist, können die Gespräche ohne Voranmeldung und ohne die zusätzliche Bereitstellung von Personal angeboten werden. Wichtig ist allerdings, dass bei Sprachschwierigkeiten auch Termine vereinbart werden können, für die Dolmetschende organisiert wird. Zudem sollte bei der Variante mit Gesprächen am Schalter der Einwohnerdienste explizit auf die Möglichkeit von Folgekontakten hingewiesen werden. Dies ist einerseits relevant, wenn während des Gesprächs weitere Personen an den Schalter kommen und ein Zeitdruck entsteht, andererseits melden sich die mei-

sten Zuziehenden sehr rasch nach dem Umzug bei den Einwohnerdiensten und viele Fragen rund um das Leben in der Schweiz tauchen meist erst später auf. Aus den Evaluationsergebnissen lässt sich nicht ableiten, dass eine bestimmte Form der Begrüssungsgespräche den anderen vorzuziehen ist. Wichtig ist, dass verschiedene Verwaltungsstellen einen Konsens über die Art der Durchführung haben und «am gleichen Strick ziehen». Hierbei spielen die Einwohnerdienste eine zentrale Rolle. Es hat sich gezeigt, dass die Sensibilität des Personals der Einwohnerdienste für die Thematik der Begrüssungsgespräche wichtig ist, um die Zielpersonen zu erreichen.

Im Rahmen der Evaluation hat sich gezeigt, dass für eine wirkungsvolle Umsetzung von Begrüssungsgesprächen die Zusammenarbeit mehrerer Stellen erforderlich ist. Das Angebot von Gesprächen kann zur besseren Vernetzung von verschiedenen Akteuren beitragen. Wenn mehrere Verwaltungsstellen Konsens darüber haben, dass es sich bei den Gesprächen um ein sinnvolles Angebot handelt, trägt dies zu einer besseren Erreichbarkeit der Zielpersonen bei (umgekehrt ist ohne diesen Konsens die Erreichung der Zuziehenden eine grosse Herausforderung). Für die positive Wirkung des Angebots reichen allerdings gute Konzepte nicht aus. Es braucht **Personen**, die mit Engagement und Sensibilität die Begrüssungsgespräche mit den Neuzuziehenden führen. Nicht zuletzt braucht es eine Offenheit gegenüber den Fragen von Neuzuziehenden. Mehrere Integrationsbeauftragte schildern nämlich, dass sie durch die Recherchen, die sie zur Beantwortung der Fragen von Zuziehenden betreiben, ihr Know-how ständig erweitern können, und dass dadurch auch die Qualität der Gespräche ständig zunehme

Auch bezüglich Vorgehensweisen bei der **Einladung und der Durchführung der Gespräche** haben sich verschiedene Varianten bewährt. Einladungen möglichst in der Muttersprache der Zuziehenden und mit einem konkreten Terminvorschlag, Erinnerungen (schriftlich oder telefonisch) tragen zu einer besseren Quote von erreichten Zielpersonen bei. Für die Gespräche bewährt sich ein den Gemeindegegebenheiten angepasster Leitfaden.

Insofern lassen sich bezüglich der Form von Begrüssungsgesprächen und den Vorgehensweisen bei den Gesprächen lediglich die Empfehlung festhalten, dass der **Kanton** sich gegenüber verschiedenen Varianten von Begrüssungsgesprächen offen zeigen sollte und dass die **Gemeinden** sich damit auseinandersetzen sollten, welche Form und welche Vorgehensweisen sich bei ihren spezifischen Merkmalen am besten bewähren.

Ausgestaltung von Begrüssungsgesprächen optimieren

Als grosse Herausforderungen haben sich im Rahmen der Evaluation **die Erreichbarkeit der Zielgruppen** und die **Vermittlung von Folgeangeboten** herauskristallisiert: Insofern ist bei diesen Punkten ein Optimierungspotenzial bei den bestehenden Angeboten zu verorten. Gemeinden, welche neu Begrüssungsgespräche anbieten, ist zu empfehlen, diese Herausforderungen offensiv anzugehen.

Die Zahlen zeigen auf, dass bei der **Erreichbarkeitsquote** generell noch ein Potenzial zur Erhöhung besteht. Zu dieser Einschätzung kommen auch die Fachpersonen. Diese weisen zudem darauf hin, dass insbesondere die Erreichbarkeit von tendenziell eher bildungsfernen Personen eine Herausforderung bleibe. Eine Person stellt fest: «Die Personen, für die wir uns den grössten Nutzen versprechen würden, erreichen wir am schlechtesten». Die statistischen Analysen zeigen jedoch, dass bildungsferne Personen nicht schlechter erreicht werden als besser ausgebildete. Diesbezüglich merken auch mehrere Personen an, dass sie schon überlegt haben, wie eine grössere Verbindlichkeit der Teilnahme an den Gesprächen herzustellen sei. Den **Gemeinden** ist daher zu empfehlen, nach Wegen zu suchen, um die Zielgruppe generell und insbesondere vulnerable Gruppen besser zu erreichen. Hierzu bietet sich eine intensive Zusammenarbeit mit den Einwohnerdiensten an, aber auch das

Testen von verschiedenen Vorgehensweisen für die Einladung inklusive Übersetzungen und Erinnerungsschreiben oder –anrufen. Der **Kanton** kann die Gemeinden dabei unterstützen, indem beispielsweise Briefvorlagen in mehreren Sprachen zur Verfügung gestellt werden.

Die erfolgreiche **Vermittlung von Folgeangeboten** bildet eine weitere Herausforderung. Hierzu gehört, dass der spezifische Förderbedarf der Neuzuziehenden im Rahmen der Begrüssungsgespräche erkannt wird. Der **FI** kann zur Unterstützung dieser Aufgabe wichtige Bereiche definieren, auf die in den Gesprächen wenn möglich geachtet werden sollte. Diese Aspekte könnten beispielsweise beim Spracherwerb, der Ausbildungsintegration für Jugendliche und junge Erwachsene, der Erwerbsintegration für Erwachsene (auch für Frauen, die zum Partner ziehen) sowie der Anknüpfung an Angebote im Vorschulbereich für Familien liegen. Damit eine Weiterleitung an eine passende Fachstelle gelingen kann, sind Kenntnisse der Angebotsstruktur nötig. Insbesondere in kleineren Gemeinden, wo die Gespräche allenfalls von Fachpersonen ohne Hintergrund aus der Sozialarbeit geführt werden, könnten allenfalls von der FI entsprechende Schulungen oder Informationen bereitgestellt werden, wie in solchen Situationen vorgegangen werden könnte.

Zusammenspiel von Begrüssungsgesprächen mit anderen Angeboten anvisieren

Wie funktioniert das Zusammenspiel von Begrüssungsgesprächen mit anderen Angeboten zur Erstinformation? Aus den Evaluationsergebnissen gibt es mehrere Hinweise darauf, dass die positive Wirkung von Begrüssungsgesprächen verstärkt wird, wenn sie mit anderen Angeboten kombiniert werden können. So erklärt beispielsweise ein Angestellter eines Einwohnerdienstes, es sei wertvoll, wenn man auf das Angebot der Integrationsbeauftragten verweisen könne, sobald Personen am Schalter viele Fragen stellten. Eine Schlüsselperson wiederum erzählt, sie schätze es besonders, wenn nach einem Begrüssungsgespräch bald ein Gruppenanlass stattfindet, so dass den Neuzuziehenden gleich ein Anlass genannt werden könne, der sich für ein erneutes Treffen eigne.

Grundsätzlich kann festgehalten werden, dass Gruppenanlässe nicht als Ersatz für Begrüssungsgespräche gesehen werden können und umgekehrt. An Gruppenanlässen kann weniger gut auf Fragen oder persönliche Anliegen von Neuzuziehenden eingegangen werden. Auch der Förderbedarf lässt sich an Gruppenanlässen noch schlechter erheben als an Begrüssungsgesprächen. Bei den Gruppenanlässen steht der Aspekt des Willkommensgefühls im Zentrum. **Die Kombination von Gruppenanlässen und Begrüssungsgesprächen bewährt sich** allerdings. Nicht zuletzt, weil mit den jeweiligen Angeboten der Zugang zu unterschiedlichen Zielgruppen gelingt. Ausländer/innen, die zu ihren Partner/innen in die Schweiz ziehen, werden mit Gruppenanlässen gemäss Auskunft der Integrationsbeauftragten relativ gut erreicht. Im Allgemeinen ist die Erreichbarkeit von vulnerablen Zielgruppen allerdings bei den Begrüssungsgesprächen besser als bei den Gruppenanlässen.

Informationsschalter und Begrüssungsgespräche können ein Stück weit als Ersatz füreinander betrachtet werden. Für Begrüssungsgespräche im Sinne eines aktiven Zugangs auf die Neuzuziehenden konnte eine klar positive Wirkung im Rahmen der vorliegenden Evaluation nachgewiesen werden. Für Informationsschalter hingegen war es aus methodischen Gründen nicht möglich, eine Aussage zur Wirkung zu machen. Zwischen Begrüssungsgesprächen und Informationsschaltern gibt es keine klare Trennlinie. Eine Stelle, welche eigentlich als Informationsschalter konzipiert ist, kann durchaus auch mit der Durchführung von Begrüssungsgesprächen beauftragt werden, wie das Beispiel von Wettswil a.A. zeigt. Dazu braucht es in erster Linie einen Leitfaden für das Gespräch, einen Ort in Schalternähe, an dem das Gespräch stattfinden kann, und die Bereitstellung von zeitlichen Ressourcen sowie Schulungen und die Sensibilisierung des Schalterpersonals für die Begrüssungsgespräche.

7 Literatur und verwendete Dokumente

- Arbenz Peter (2009): Zwischenbericht über die Ausländer- und Integrationspolitik des Kantons Zürich. Zürich: Fachstelle für Integrationsfragen. Zürich
- Alldis Priska (2013): Persönliche Begrüssungsgespräche mit neu zuziehenden Ausländerinnen und Ausländern; gestützt auf den Informationsauftrag im Ausländergesetz (AuG) Art. 56. Masterarbeit am Institut für Kommunikation & Führung IKF. Luzern
- Bischof Michael, Christof Meier (2011): Der Informationsbedarf der in die Stadt Zürich ziehenden Ausländer/innen. Eine Analyse mit Fakten und Einschätzungen unter Berücksichtigung verschiedener „Sprachgruppen“ und derjenigen Ausländer/innen mit einer mittel- bis längerfristigen Aufenthaltsbewilligung (> 4 Monate), Zürich: Integrationsförderung der Stadt Zürich. Zürich
- Bundesrat (2010): Bericht des Bundesrates zur Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Bundes. Bern: Bundesrat. Bern
- Caldéron-Grossenbacher, Ruth; Jürg Guggisberg, Theres Egger, Désirée Stocker(2011): Evaluation Begrüssungsgespräche Kanton Luzern. Schlussbericht. Bern: RC Consulta / Büro BASS.
- Carrel Noemi; Nicole Wichmann; Gianni D'Amato, Gianni (2010): Integrationsindikatoren – Literaturstudie. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrationsstudien. Neuchâtel
- Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich (FI) (2010): Kommunikationskonzept „Integration“. Zürich.
- Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich (FI) (2012): Integrationsbericht Arbeitgeber, Arbeitgeberverbände und Gewerkschaften. Unveröffentlicht. Zürich
- Infras (2013): Evaluation Pilotprojekte EKIM. Im Auftrag der Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich. Schlussbericht. Zürich
- Infras (2014): Migration im Kanton Zürich. Entwicklungen 2003-2013. Im Auftrag der Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich. Zürich
- Kanton Zürich (2013): Kantonales Integrationsprogramm (KIP). Teil I: Bestandsaufnahme und Bedarfsanalyse. Zürich
- Kanton Zürich (2013): Kantonales Integrationsprogramm (KIP). Teil II: Strategie und Massnahmen. Zürich
- Kantonspolizei Zürich (2009): Strategie „2011 plus“ der Kantonspolizei. Zürich
- KEK (2013): Regionale Infoservices. Zwischenbilanz. Im Auftrag des Kompetenzzentrums Integration und Gleichstellung des Kantons St. Gallen. Zürich
- Kobi Sylvie, Redmann, Thomas, Nef, Rolf (2011): Niederschwellig integriert? Schlussbericht. Eine Evaluation von Angeboten der Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich. URL: http://www.sozialearbeit.zhaw.ch/fileadmin/user_upload/soziale_arbeit/Forschung/Forschungsberichte/abgeschlossen/Bericht_niederschwellig_integriert.pdf. Stand: 29.2.2012.
- Stadt Zürich (2012): Informationsangebote für (neu zugezogene) MigrantInnen. Konzept der Stadt Zürich. Zürich
- Standpunkt gmbh (2012): Erstellung eines Konzepts für die Erstgespräche gemäss Art. 6 des Entwurfs des kantonalen Integrationsgesetzes (ElntG). Schlussbericht. Im Auftrag der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern. Bern
- Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) (2008): Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG. Bern: Sekretariat der Kantonsregierungen

8 Anhang

Tabelle 9: Individuelle Ausprägungen nach Anteilen am Total der befragten Neuzuziehenden mit Teilnahme bzw. Nicht-Teilnahme an einem Begrüssungsgespräch (mit/ohne Einladung)

	Teilnehmende	Nicht-Teilnehmende
Anteil Frauen	54%	51%
Anteil Neuzuziehende mit Ausweis L	12%	15%
Mittelwert Alter	35.7	35.8
Nationalität		
Deutschland/Österreich	8%	8%
restl. EU/EFTA Nord-West	15%	12%
EU Süd	21%	29%
EU Ost	11%	13%
Europa Rest	16%	13%
OECD Rest	6%	5%
Übrige	24%	19%
Total	100%	100%
Höchste Ausbildung		
Obligatorische Schule danach keine weitere Ausbildung	13%	14%
Berufsausbildung	11%	13%
schulische Ausbildung (Gymnasium etc.)	17%	23%
Universität Fachhochschule Hochschule	54%	43%
Anderes	5%	7%
Total	100%	100%
Haushaltszusammensetzung		
Single	13%	14%
mit Partner oder anderen erw. Personen	50%	55%
mit Kindern	37%	31%
Total	100%	100%
Aufenthaltszweck		
Erwerb	32%	49%
Familiennachzug	55%	40%
Übrige	13%	11%
Total	100%	100%
Wie lange haben Sie vor, in der Schweiz zu bleiben?		
9 Jahre oder weniger	19%	20%
10 Jahre oder länger	81%	80%
Total	100%	100%
n	350	335

Quelle: Befragung von Neuzuziehenden im Kanton Zürich, SEM ZEMIS, Berechnungen BASS

Tabelle 10: Liste der Gemeinden mit Angaben aus der Gemeindebefragung zum Angebotstyp «persönliche Erstinformation»

Gemeinde	Typ bezüglich persönlicher Erstinformation
Adliswil	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Aesch b. Birmensdorf	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Affoltern am Albis	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Bachenbülach	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Bäretswil	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Bassersdorf	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Bauma	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Benken	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Berg am Irchel	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Birmensdorf	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Bonstetten	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Boppelsen	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Brütten	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Bubikon	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Bülach	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Dägerlen	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Dällikon	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Dättlikon	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Dietikon	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Dietlikon	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Dinhard	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Dorf	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Dübendorf	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Ellikon an der Thur	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Elsau	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Embrach	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Erlenbach	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Fällanden	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Fehraltorf	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Feuerthalen	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Fiscenthal	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Geroldswil	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Gossau	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Greifensee	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Hagenbuch	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Hedingen	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Henggart	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Herrliberg	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Hirzel	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Hochfelden	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Hofstetten	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Hombrechtikon	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Horgen	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Humlikon	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Hüntwangen	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Hüttikon	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Illnau-Effretikon	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Kappel a.A.	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Kloten	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Knonau	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Küsnacht	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Marthalen	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Maschwanden	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Mönchaltorf	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Neerach	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Niederglatt	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Niederhasli	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Nürensdorf	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Oberglatt	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Oberrieden	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Oberweningen	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Oetwil am See	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Opfikon	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)

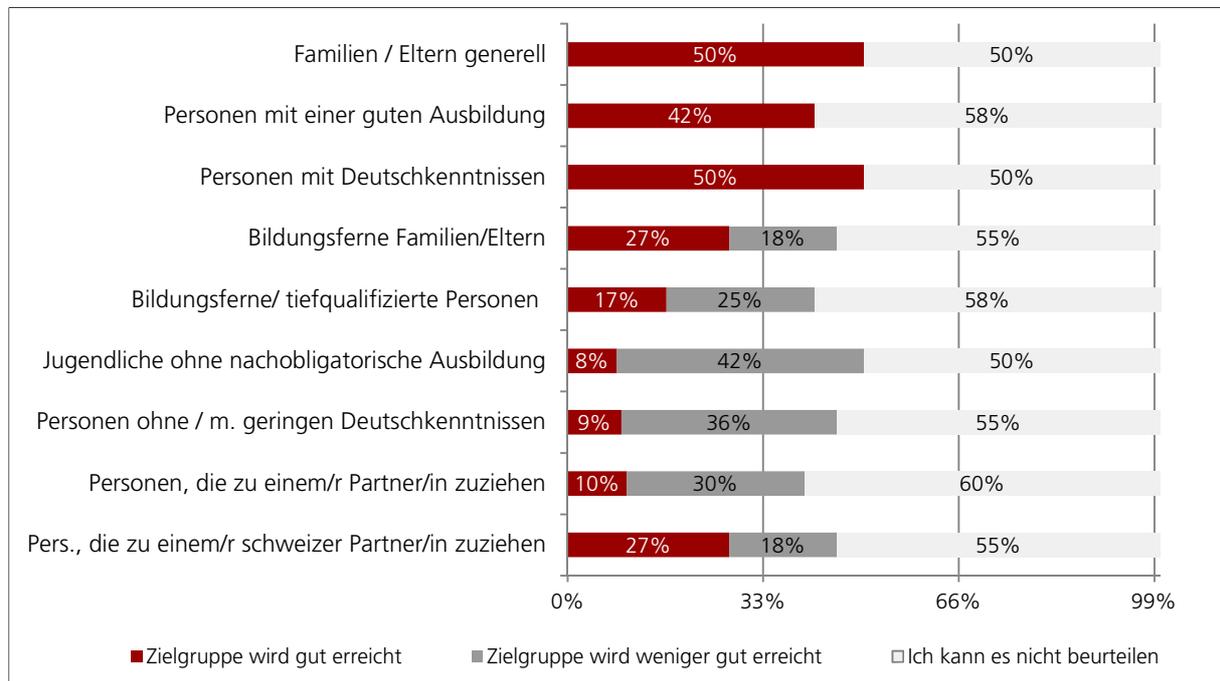
Otelfingen	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Rafz	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Regensdorf	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Rheinau	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Richterswil	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Rickenbach	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Rümlang	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Rüschlikon	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Russikon	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Rüti	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Schlieren	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Schwerzenbach	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Seegräben	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Stadel	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Stallikon	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Steinmaur	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Thalheim	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Thalwil	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Trüllikon	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Truttikon	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Turbenthal	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Unterengstringen	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Urdorf	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Uster	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Volken	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Volketswil	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Wädenswil	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Wald	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Wallisellen	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Wangen-Brüttisellen	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Weisslingen	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Wettswil a.A.	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Wetzikon	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Wiesendangen	Typ 3: Gruppenanlässe (ohne Informationsschalter, ohne Gespräche)
Wildberg	Typ 4: Keine persönliche Erstinformation
Winterthur	Typ 1: Begrüssungsgespräche (mit Kombinationen)
Zollikon	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)
Zürich	Typ 2: Informationsschalter (ohne Begrüssungsgespräche)

Anmerkung: Definition und Erklärung vgl. Abschnitt 3.1

Quelle: Gemeindebefragung im Rahmen der Evaluation

Ergänzende Auswertungen zum Abschnitt 4.3

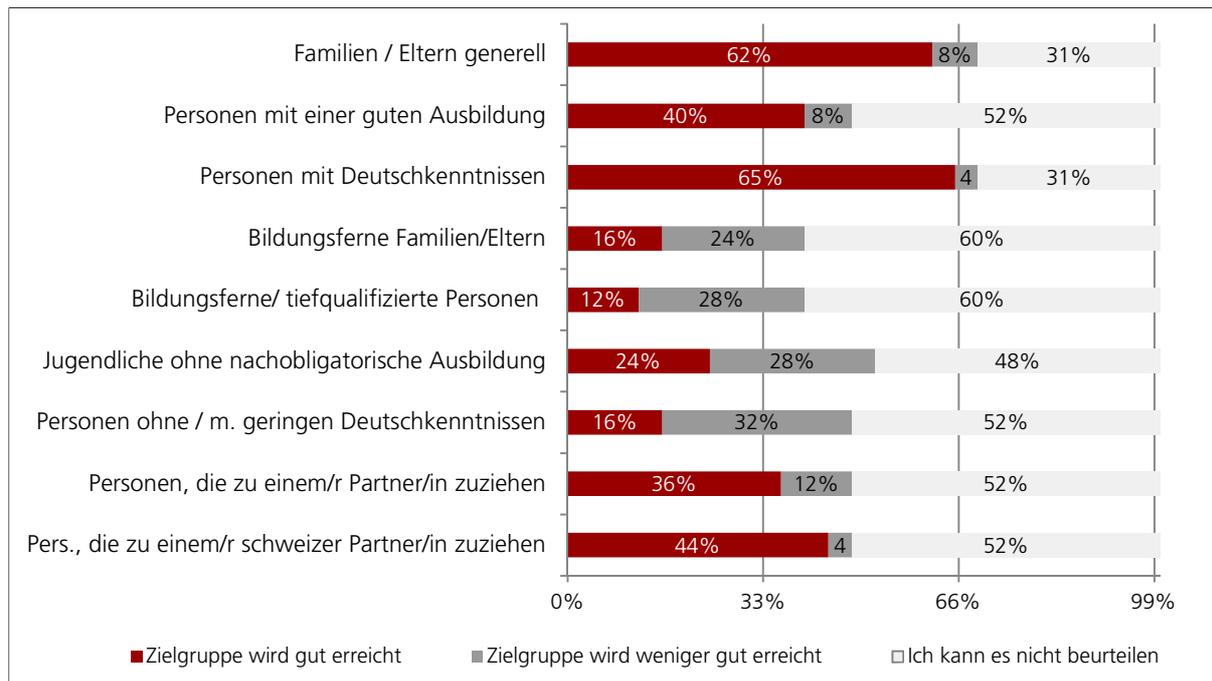
Abbildung 36: Informationsschalter: Eischätzungen der Befragten zur Erreichung von Zielgruppen (n=12)



Anmerkung: 12 von 20 Gemeinden mit Informationsschalter (Typ 2) haben die Frage beantwortet. Es haben sich davon nicht alle Befragten zu allen Zielgruppen geäußert.

Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS

Abbildung 37: Gruppenanlässe: Einschätzungen der Befragten zum Erreichen von Zielgruppen (n=26)



Anmerkung: 26 von 33 Gemeinden mit Gruppenanlässen (Typ 3) haben die Frage beantwortet. Es haben sich davon nicht alle Befragten zu allen Zielgruppen geäußert.
 Quelle: Befragung in den Gemeinden des Kantons Zürich, Darstellung BASS