

AOZ Fachbereich Gesellschaftliche Integration

# Info-Line für Geflüchtete

Irene Rodriguez

Leiterin Fachbereich Gesellschaftliche Integration

16. Juni 2021

aoz

---

Fachorganisation im Migrations- und Integrationsbereich

# Inhalt

- Entstehung Info-Line
- Informationen zum Angebot
- Vorteile und Herausforderungen digitalen Angebots, Fokus Gruppenchat
- Blick in die Zukunft

# Entstehung

- Start **20. März 2020** nach Verkündung der ausserordentlichen Lage durch den Bundesrat
- Zugang zu wichtigen Corona-Informationen in der **Muttersprache**
- Geflüchtete: **Mündlichkeit** vor Schriftlichkeit
- Schnelle und unkomplizierte finanzielle Unterstützung (kantonale Fachstelle Integration, Integrationsförderung Stadt Zürich)

# Eckdaten

- Informationsvermittlung in ca. **12 Sprachen**
- **Diverse Kanäle** (Sprachanruf, Audionachricht, SMS, WhatsApp Einzel- und Gruppenchats)
- Zielgruppengerechte **Info-Posts** (Audio und/oder Text)
- 1'260 Beratungen (2020). Mehrheit Gespräche > 15 Min.
- Zielgruppenerreichung, **Schneeballsystem**

# Themen

## Fokus AOZ: Vermitteln von behördlichen Informationen

- Corona-Pandemie, Empfehlungen und Massnahmen
- Aktuell: Impfung

## Fokus Geflüchtete: Corona und Alltag

- Einkaufen, Reisen, religiöse Feste, Familie treffen, Asylverfahren, Schule, Deutsch lernen, etc.
- Gerüchten und Falschinformationen entgegenwirken

# Verbindung zur Erstinformation

- Erfahrungen aufgrund bestehender Erstinformationsangebote
- Bereits geschulte muttersprachliche Beratungspersonen
- Herausforderungen:
  - Rekrutierung Personal
  - Qualitätssicherung Beratungen
  - (Finanzielle) Ressourcen

# Vorteile Digitalisierung

- Diverse Kanäle decken verschiedene Bedürfnisse
- An keine Zeiten gebunden, flexibel, von zu Hause aus, keine Wegzeiten oder Fahrtkosten
- Effiziente Zielgruppenerreichung: Schneeballsystem
- Schnelles Verbreiten von Informationen
- Proaktives persönliches ad-hoc Informieren möglich
- Entstehung von chat-communities

# Fokus Gruppenchats

## Vorteile

- Regelmässiger Austausch
- Gleichzeitig mehrere Personen informieren
- Gruppenbildung einfach (Somali Chat Junge)
- Erfahrungen teilen

## Herausforderungen

- Konstante Moderation wichtig
- Chat-Regeln, Kontrolle Einhaltung
- Steuerung
- Qualitätssicherung

→ Ressourcenintensiv

aoz



# Zukunft

- Staatliche Integrationsdienstleistungen: sinnvolle Kombination digital und persönlich
- Videos, Audio
- Datenschutz versus Zielgruppenerreichung: Alternative zu WhatsApp?

# Vielen Dank

## Kontakt

Irene Rodriguez

Leiterin Fachbereich Gesellschaftliche Integration

044 415 65 92

[irene.rodriquez@aoz.ch](mailto:irene.rodriquez@aoz.ch)