

Relazione annuale 2021



arrivare – avanzare – partecipare

AOZ

Contenuto

Tema digitale in evidenza

Sistemazione dei rifugiati 4

Editoriale

Regula Rufin, presidente del Consiglio di amministrazione 6

Stefan Roschi, Direttore 7

AOZ a colpo d'occhio 8

Organigramma 10

Welcome to Zurich

Il racconto fotografico di Jules Spinatsch 12

Reparti

Assistenza sociale e alloggio 26

Assistenza nei centri federali d'asilo 28

Integrazione professionale e sociale 30

Servizi centrali 32

Comunicazione e diversità sociale 34

Finanze

Finanziamento dell'attività operativa di AOZ 36

Stato patrimoniale 37

Conto economico 38

Conti per gruppi di prodotto 39

Spiegazioni dei conti per gruppi di prodotto 40

Sistemazione dei rifugiati

Tema digitale in evidenza

Mentre si stava lavorando alla stesura della presente relazione annuale, è intervenuta la crisi in Ucraina e con essa una nuova situazione rispetto alla sistemazione dei rifugiati. Fino a quel momento, in Svizzera si procedeva di regola come indicato di seguito: le persone che presentano richiesta d'asilo vengono assegnate inizialmente a un centro federale d'asilo e, dopo un massimo di 140 giorni, a un alloggio collettivo cantonale. Nel corso di questa cosiddetta prima fase prende il via il processo di integrazione, durante il quale i rifugiati seguono le lezioni di tedesco e imparano a familiarizzare con la vita quotidiana in Svizzera. Dopo alcuni mesi la responsabilità della messa a disposizione di centri per richiedenti asilo e della loro gestione passa ai comuni (seconda fase).

Ma qual è la situazione nei centri per richiedenti asilo? Come occupano l'intera giornata i rifugiati all'interno dei centri? Quali sono le esigenze abitative delle persone vulnerabili, come le donne, i bambini e le persone queer? E com'è la situazione abitativa dei rifugiati provenienti dall'Ucraina?

Nel nostro tema digitale in evidenza cerchiamo di rispondere a queste e a tante altre domande. Ci auguriamo che possiate trovare spunti di lettura interessanti.

La relazione annuale in formato PDF in tedesco e italiano e tutti gli altri contenuti connessi con il tema digitale in evidenza sono disponibili sulla pagina www.aoz-gb.ch



Welcome to Zurich

Racconto fotografico

Jules Spinatsch, artista e fotografo di fama internazionale, ha trascorso diversi giorni in un centro federale d'asilo, in un centro di transito cantonale e in un complesso residenziale temporaneo della Città di Zurigo. Con una visione del quotidiano libera da preconcetti, riesce ad avvicinarsi alle vite e alle realtà dei rifugiati.



A casa... lontano da casa

Reportage dall'Ucraina

A marzo 2022 incalzano gli eventi ai confini dell'Europa orientale: milioni di cittadini ucraini lasciano il loro Paese per sfuggire alla guerra. Alcuni di loro cercano protezione e un rifugio temporaneo nella Città di Zurigo. Nel corso dell'anno vi raccontiamo ciò che accade nelle abitazioni private e nelle istituzioni cittadine e anche in luoghi di cui nella primavera del 2022 ancora non sappiamo nulla.



Sistemazione dei rifugiati

Tema digitale in evidenza



L'editoriale da ascoltare

Intervista

La presidente del Consiglio di amministrazione, Regula Ruffin, e il direttore, Stefan Roschi, toccano nei loro editoriali tematiche interessanti: la nuova strategia proprietaria e il nuovo incarico di servizio con la Città di Zurigo, le critiche al mandato di assistenza presso il centro federale d'asilo di Zurigo, il più incisivo posizionamento di AOZ come organizzazione specializzata. Nell'intervista parliamo e approfondiamo questi temi.



Più di un semplice tetto sopra la testa

Podcast audio

Monika Schärer ha fatto visita a tre centri per richiedenti asilo della Città di Zurigo. Dopo aver osservato la vita delle persone all'interno dei centri, ha selezionato per l'approfondimento tre temi importanti: «A scuola in un centro federale d'asilo», «Essere queer in un centro di transito», «Diventare adulti in un complesso residenziale temporaneo della Città di Zurigo».



Ambiente e abitudini specchio di integrazione

Podcast video

Moderati da Monika Schärer, ospiti rappresentanti il mondo dell'architettura, della politica e dell'asilo discutono degli effetti della sistemazione abitativa sull'integrazione dei rifugiati. Prendendo come riferimento il centro di transito di Volketswil, offrono insieme uno sguardo concreto nella vita del centro. È importante non trascurare mai il punto di vista degli ospiti.



da maggio 2022

Sulle vie dei richiedenti asilo

Video informativo

I rifugiati vivono a periodi in alloggi della Confederazione, dei cantoni e dei comuni. Tutto chiaro? No? Allora facciamo chiarezza con un video in cui accompagniamo un giovane afghano nel suo percorso fittizio tra le diverse istituzioni.



Editoriale

Regula Rufin, presidente del Consiglio di amministrazione



Quando ho assunto il mio mandato il 1° luglio 2021, ho trovato in AOZ personale impegnato e un ambiente molto variegato per attività e servizi. In particolare, tre marchi di qualità riconosciuti e tanti feedback positivi ricevuti dai nostri committenti in seguito ad audit da loro effettuati sono garanzia dell'alto livello di competenza professionale.

Il 2021 è stato un anno fortemente segnato dall'elaborazione e dalla formulazione della nuova strategia proprietaria e del nuovo incarico di servizio della Città di Zurigo. La strategia adottata da AOZ per i prossimi anni punta a costruire un'organizzazione moderna con servizi specializzati e attenti ai bisogni reali, per un'azione ancora più mirata e dinamica a sostegno delle persone nella fase di arrivo e lungo il successivo percorso verso l'indipendenza economica e la partecipazione sociale.

Subito prima dell'assunzione del mandato, AOZ è stata oggetto di critiche connesse con l'incarico di assistenza presso il CFA di Zurigo. Il Consiglio di amministrazione non affronta queste accuse con leggerezza e ha quindi deciso di commissionare un'indagine indipendente. I risultati rafforzeranno la nostra capacità di gestire gli errori e di imparare da essi.

Nel periodo di riferimento ci sono anche stati avvicendamenti importanti in seno alla direzione operativa e strategica. Un sentito ringraziamento va a tutte le persone coinvolte per la collaborazione costruttiva e la garanzia di continuità.

A nome dell'intero Consiglio di amministrazione ringrazio tutti coloro che permettono ad AOZ di operare e i committenti per la loro fiducia. Confidiamo nel proseguimento del nostro proficuo lavoro insieme!

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials 'R. R.' followed by a long horizontal stroke.

Regula Rufin

Editoriale

Stefan Roschi, direttore



Sebbene nel momento in cui redigiamo il presente editoriale, media, accadimenti politici e anche la nostra personale sfera emotiva siano completamente focalizzati sulla crisi ucraina, il tema dominante del 2021 è stato decisamente un altro: il Covid-19.

La pandemia ha avuto un impatto finanziario negativo su AOZ. In più, si sono verificati casi di contagio sia nel personale che tra i clienti e le clienti. Ciononostante, siamo riusciti a gestire bene la crisi pandemica, affrontandola con la dovuta attenzione e adottando misure di protezione per tutti. Nonostante le numerose restrizioni, i nostri collaboratori sono rimasti in costante contatto con i rifugiati. Hanno svolto un lavoro eccezionale e si meritano un ringraziamento del tutto speciale.

Lo scorso anno abbiamo raggiunto tanti traguardi: abbiamo introdotto il nuovo sistema salariale comunale con procedure di gestione del personale e processi di supporto aggiornati, abbiamo riorganizzato i servizi di consulenza sociale e di assistenza ai richiedenti asilo per conto dei comuni e parzialmente ristrutturato le divisioni specialistiche Formazione e Lavoro. Inoltre, abbiamo vinto diversi appalti pubblici, tra cui il nuovo progetto cantonale per lo scambio linguistico tra rifugiati e il finanziamento del punto di contatto per razzismo ZÜRAS di Zurigo. A questi si riconnettono anche il miglioramento continuo di struttura e processi nonché un rafforzamento del posizionamento di AOZ come organizzazione specializzata. Espressione di questo processo di consolidamento è la nostra futura sede centrale nella Eggbühlstrasse a Zurigo-Oerlikon.

Nella relazione annuale che avete tra le mani potrete leggere in che modo i nostri collaboratori offrono, giorno dopo giorno, un contributo alla società e quanto ampia e diversificata sia la nostra offerta di servizi. Vi auguro una gradevole lettura.



Stefan Roschi



Intervista a Regula Ruffin e
Stefan Roschi
www.aoz-gb.ch

AOZ a colpo d'occhio



1202*

collaboratori

* più 316 interpreti interculturali, 80 mentori Future Kids, 5 apprendisti della Società degli impiegati del commercio, 22 tirocinanti, 21 persone che prestano servizio civile

14 242

ore

è il tempo che 478 persone hanno dedicato volontariamente ai rifugiati.

34

sedi*

* di cui 16 nella Città di Zurigo



Italiano:
Tedesco
Tedesco svizzero
Francese
Inglese
Turco
Albanese
Pashtu
Farsi
Dari

Giapponese
Tamil
Wolof
Tataro
Lituano
Serbo
Croato
Bosniaco
Ebraico
Slovacco
Greco



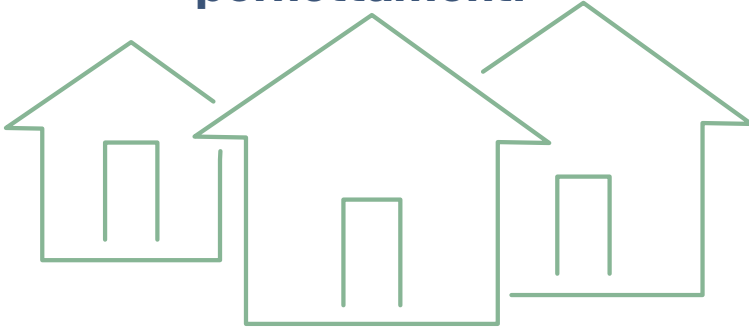
I collaboratori di AOZ parlano 43 lingue

Arabo
Portoghese
Russo
Mandarino
Curdo sorani
Curdo kurmanji
Uzbeko
Amarico
Aramaico
Spagnolo
Finlandese

Macedone
Ceco
Tailandese
Indonesiano
Tigrino
Ungherese
Polacco
Yoruba
Fulani
Olandese
Svedese

1 549 216

pernottamenti



di cui

390 104 pernottamenti nei centri federali

119 032 pernottamenti nei centri cantonali

571 173 pernottamenti nei comuni del Cantone di Zurigo

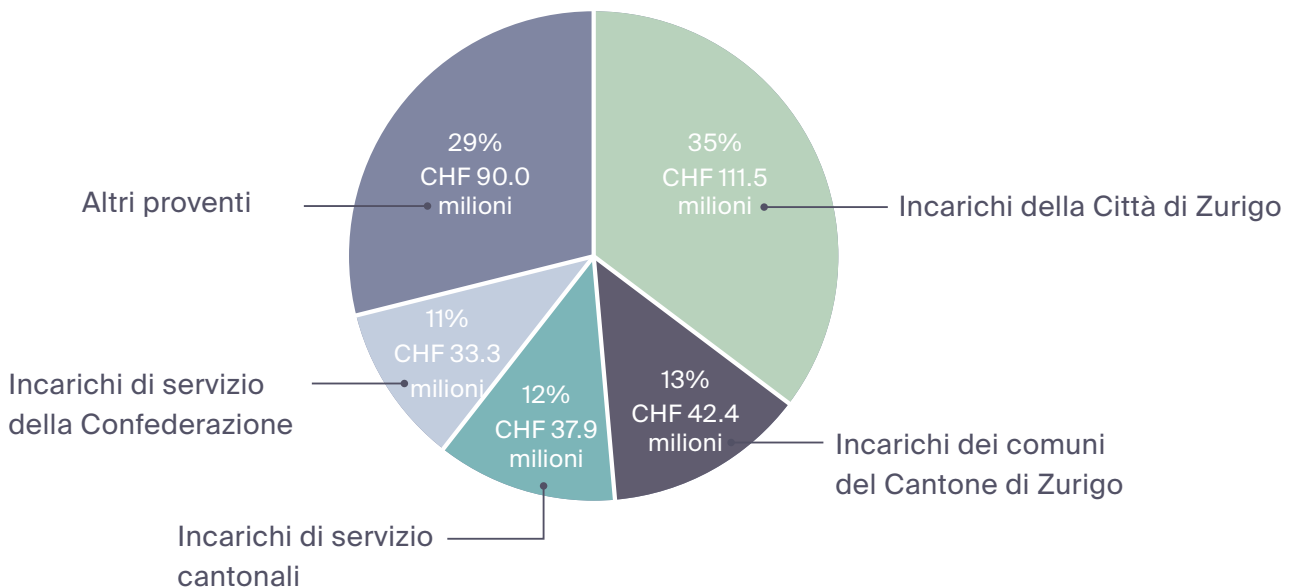
468 907 pernottamenti per conto della Città di Zurigo



1 655

sono le chiamate
arrivate alla info line
di AOZ per i rifugiati,
anche legate al
coronavirus

Fatturato
CHF 315.1 milioni



634 912

lezioni nei corsi di tedesco
e di alfabetizzazione

Organigramma



Personale

Servizi centrali

Andrea Semeraro

Comunicazione e
diversità sociale

Martin Roth

Finanze

Comunicazione
e Marketing

Informatica

Divisione specialistica
integrazione sociale

Amministrazione
immobiliare

Divisione specialistica
lavoro volontario

Supporto consulenza
sociale

Future Kids Mentoring

Consiglio di amministrazione

Martin Waser, Presidente

Ex Consigliere comunale della Città di Zurigo
(fino al 30 giugno 2021)

Regula Ruffin, Presidente

CEO socialdesign ag (dal 1° luglio 2021)

Raphael Golta, Consigliere comunale,
Direttore del Dipartimento Sociale della
Città di Zurigo
(fino al 30 giugno 2021)

Karin Rykart

Consigliera comunale, Direttrice del
Dipartimento di Sicurezza
della Città di Zurigo
(dal 1° luglio 2021)

Daniela Decurtins

Direttrice dell'Associazione svizzera
dell'industria del gas ASIG
(fino al 31 dicembre 2021)

Susanne Haury von Siebental

Consulente indipendente
(dal 1° gennaio 2022)

Dorothee Guggisberg

Direttrice Scuola universitaria di Lucerna -
Lavoro sociale

Matthias Meier

Ex Responsabile della comunicazione Allreal
e Terresta

Andrea Töndury

Consulente legale del consiglio comunale
della Città di Zurigo

Renato Valoti

Valoti Consulting

Ufficio operativo

Ursi Krajnik-Schweizer

Segretaria del Dipartimento Sociale della Città
di Zurigo (fino al 31 dicembre 2021)

Valérie Wirth, giurista e mediatrice
(dal 1° gennaio 2022)



Centro di transito Regensbergstrasse





Centro federale d'asilo Zurigo





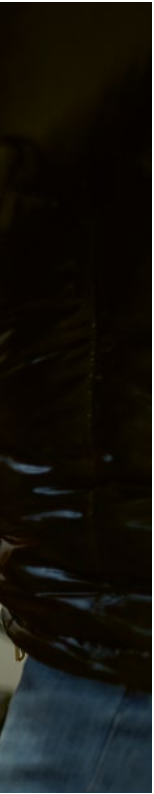
Centro di transito Regensbergstrasse





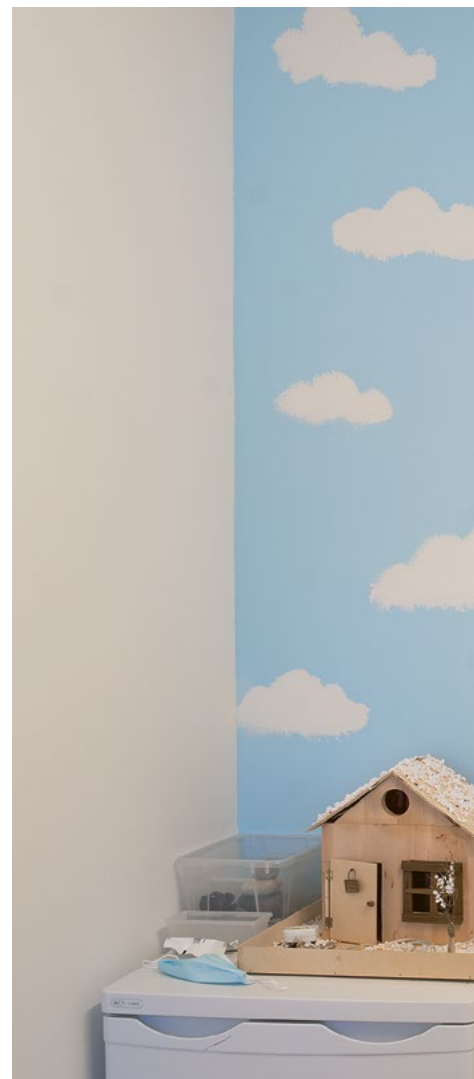
Centro federale d'asilo
Zurigo







Complesso residenziale temporaneo Aubuggweg









Welcome to Zurich Il racconto fotografico di Jules Spinatsch

L'artista e fotografo Jules Spinatsch ha trascorso diversi giorni presso il centro federale d'asilo di Zurigo, il centro di transito cantonale di Regensbergsstrasse e il complesso residenziale temporaneo di Aubuggweg della Città di Zurigo. Nei suoi scatti è racchiusa la vita quotidiana dei rifugiati e dei collaboratori di AOZ – un racconto fatto di momenti, persone e cose. In questo lavoro fotografico, Spinatsch ha cercato di raggiungere quel giusto equilibrio tra vicinanza e distanza che gli permettesse di assumere uno sguardo imparziale sul tema della sistemazione abitativa.

Jules Spinatsch è stato insignito dello Swiss Art Award dell'Ufficio federale della cultura nel 2004 e nel 2014. La sua fama è legata, tra le altre cose, a un lavoro svolto sul World Economic Forum WEF a Davos.



Altri scatti di questa serie
sono disponibili sul sito www.aoz-gb.ch



Complesso residenziale temporaneo Aubruggweg



Assistenza sociale e alloggio

Un reparto, tante sfaccettature

Agenda per l'integrazione Zurigo IAZH - un tema, tante sfide

Per velocizzare e ottimizzare l'inserimento dei rifugiati nel mondo del lavoro e nella società, sia in termini di efficienza che di durata nel tempo, la Confederazione e i cantoni hanno approntato insieme un'Agenda per l'integrazione, argomento che lo scorso anno è stato centrale nel reparto Assistenza sociale e alloggio.

L'IAZH ruota fondamentalmente attorno alla gestione continuativa dei casi, che ha inizio con l'assegnazione ai **centri di transito cantonali**. Nel corso di colloqui, i rifugiati forniscono informazioni sulle proprie competenze professionali e su come si immaginano il proprio futuro. Le informazioni raccolte, registrate in appositi strumenti messi a disposizione dalla Confederazione, vengono poi condivise con tutti gli enti che prendono parte al processo di integrazione. Nel 2021, la permanenza nei centri cantonali durava, a seconda del tipo di permesso di soggiorno, dai 2 ai 12 mesi. Con riferimento all'IAZH, in questo breve lasso di tempo si è lavorato soprattutto sulla fornitura delle prime informazioni di base nella lingua madre dei rifugiati e sull'apprendimento del tedesco.

Uno degli obiettivi dell'Agenda per l'integrazione è far sì che, a cinque anni dall'arrivo in Svizzera, due terzi dei **giovani adulti** frequentino un corso di formazione professionale di base. Le sfide in questo caso sono molteplici. Se i giovani hanno già compiuto 16 anni e non sono ancora alfabetizzati, non possono iscriversi alla scuola dell'obbligo. Considerate le lacune di tipo scolastico e linguistico, è escluso anche l'apprendistato. Il contesto richiede soluzioni ibride. I giovani adulti che frequentano la scuola professionale devono intraprendere un percorso di apprendimento e di lavoro autonomo. Laddove queste capacità siano

carenti, è necessario l'intervento di coach dell'apprendimento. Nel caso di giovani adulti con una solida formazione alle spalle, il problema è come realizzare il passaggio al ginnasio e chi incaricare dell'assunzione dei costi delle misure necessarie.

Per i comuni **del Cantone di Zurigo e AOZ in qualità di organo che gestisce i casi**, l'attuazione dell'IAZH pone anche sfide di carattere finanziario. Esiste un catalogo di servizi accreditati per l'integrazione dei profughi. I loro costi sono coperti inizialmente dai comuni; solo l'anno dopo arriva il rimborso da parte del Cantone.

Nuovo accordo di fornitura di servizi - un tema, tanti comuni

Negli scorsi anni sono state riviste sia la legge sull'assistenza sociale che la legge sui comuni. È cambiato inoltre anche il sistema di rimborso di Confederazione e cantoni. In questo contesto AOZ ha consolidato offerte e servizi prestati per conto dei comuni nell'ambito della consulenza sociale e dell'assistenza ai richiedenti asilo:

- creazione di pacchetti di servizi standardizzati
- definizione di tariffe unitarie
- adeguamento dei contratti di prestazione alle leggi e alla giurisprudenza attualmente in vigore

I nuovi contratti di prestazione sono stati stipulati con decorrenza dal 1° gennaio 2022. Alcuni comuni hanno deciso che in futuro offriranno direttamente servizi di consulenza sociale e assistenza ai richiedenti asilo. Per AOZ ciò si è tradotto in un leggero calo del fatturato, pienamente compensato però dall'incremento del numero di richiedenti asilo.

Assistenza sociale e alloggio

Cifre

Assistenza e sistemazione su incarico cantonale

	Pernottamenti		Occupazione	
	2021	2020	2021	2020
DZ Dubsstrasse	-	797		
DZ Kollbrunn	28 980	26 111		
DZ Regensbergerstrasse	19 412	17 982		
DZ Sonnenbühl	11 762	23 028		
DZ Volketswil ¹	31 440	6 241		
Totale centri di transito	91 594	74 159	53%	47%
Centri MNA Lilienberg e centri esterni	27 438	24 913	60%	54%

	Casi al 31.12		Persone al 31.12	
	2021	2020	2021	2020
Alloggi per rifugiati	97	66	258	167

Assistenza e sistemazione su incarico comunale

Città di Zurigo	Casi al 31.12		Persone al 31.12	
	2021	2020	2021	2020
Richiedenti asilo/ primo soccorso	174	163	247	215
Persone ammesse provvisoriamente	1 032	1 091	1 478	1 569
Profughi	1 160	1 087	2 083	1 937
Totale	2 366	2 341	3 808	3 721
Sistemazione in spazio abitativo AOZ			1 267	1 338

Comuni ²	Casi al 31.12		Persone al 31.12	
	2021	2020	2021	2020
Richiedenti asilo/ primo soccorso	195	161	264	238
Persone ammesse provvisoriamente	532	571	849	911
Profughi	232	220	504	459
Totale	959	952	1 617	1 608

¹ da settembre 2020

² Affoltern am Albis, Altikon, Bäretswil, Bauma, Birmensdorf, Bremgarten, Brütten, Bubikon, Buchs, Dällikon, Dietikon, Dietlikon, Dinhard, Dürnten, Elgg, Erlenbach ZH, Fischenthal, Geroldswil, Glattfelden, Gossau, Hinwil, Hittnau, Hombrechtikon, Kappel am Albis, Kilchberg, Kloten, Küsnacht, Mönchaltorf, Niederhasli, Oetwil an der Limmat, Opfikon, Pfäffikon, Rifferswil, Rüti, Schlieren, Schwerzenbach, Seegräben, Seuzach, Unterengstringen, Volketswil, Wald, Wangen-Brüttisellen, Weiningen, Wetzikon, Winkel, Zumikon

Assistenza nei centri federali d'asilo

Il «nuovo» tra i reparti AOZ

Viste le dimensioni e la complessità, il 1° settembre 2020 si è deciso di scorporare i centri federali d'asilo dal reparto «Assistenza sociale e alloggio» e di farli confluire in un reparto a sé stante chiamato «Assistenza nei centri federali d'asilo».

Questa riorganizzazione ha rappresentato inoltre un punto di svolta per l'ulteriore sviluppo del mandato di assistenza, nel senso che sono stati introdotti miglioramenti sia per i rifugiati che vivono nei centri federali d'asilo (CFA) sia per i collaboratori di AOZ con i compiti impegnativi che affrontano. Si lavora in particolare per poter offrire un'assistenza che sia moderna e all'altezza dei bisogni – soprattutto anche per le persone vulnerabili, come i bambini, le persone queer e le persone con disturbi fisici e psichici. In particolare, si è proceduto all'ulteriore uniformazione e ottimizzazione delle strutture organizzative e dei processi, potendo contare in questa fase anche sulla collaborazione costruttiva sul confronto aperto con le istituzioni coinvolte, prima fra tutte la Segreteria di Stato della migrazione (SEM). I risultati prodotti dall'indagine indipendente commissionata da AOZ in seguito alle critiche giornalistiche che hanno colpito il CFA di Zurigo nell'estate del 2021 forniranno ulteriori spunti per continuare a crescere.

AOZ parla italiano

Con l'assegnazione del mandato di assistenza presso i centri federali d'asilo situati nelle regioni Ticino e Svizzera centrale all'inizio del 2020, l'organizzazione, sinora attiva soltanto nella Svizzera tedesca, ha conosciuto un'espansione linguistica. Per consentire anche ai collabora-

tori ticinesi di essere ben informati e sentirsi parte di AOZ, si cerca quanto più possibile di fornire una comunicazione completa al di là delle barriere linguistiche.

Miglioramento della qualità

grazie a settori specialistici cure e MNA

All'interno dei CFA sono stati istituiti settori cure (Medic-Help) autonomi dotati di una propria direzione, una novità che ha prodotto un miglioramento dell'assistenza medica dei richiedenti asilo. Da novembre 2021, presso il CFA di Zurigo anche l'assistenza agli MNA viene gestita in autonomia rispetto agli altri reparti.

Impiego di assistenti per la prevenzione dei conflitti

A febbraio 2021, nell'ambito di un progetto pilota, la SEM ha testato l'impiego di cosiddetti assistenti per la prevenzione dei conflitti. Il loro compito è di parlare con i richiedenti asilo e fungere da mediatori in caso di malintesi e incomprensioni, soprattutto in situazioni delicate come la distribuzione dei pasti e dei medicinali di Medic-Help o il controllo delle camere. Intensificando l'assistenza, diventa più facile individuare precocemente potenziali conflitti ed evitare che esplodano. A seguito dei risultati positivi evidenziati dal progetto pilota, la SEM ha deciso di introdurre definitivamente il modello da dicembre 2021.

Un compagno di peluche per ogni bambino

Un ex richiedente asilo ha raccontato dell'animale di peluche che gli ha salvato la vita mentre era in fuga: era l'unico compagno fedele che aveva. Da questa storia AOZ ha tratto l'idea di regalare un peluche a ogni bambino che risiede nel CFA. Ognuno può scegliere il proprio.

Assistenza nei centri federali d'asilo

Cifre

Pernottamenti nei centri¹

	Numero	
	2021	2020
CFA Kreuzlingen	37 590	29 042
CFA Sulgen	8 976	498
CFA Altstätten	50 461	49 218
CFA Embrach	30 171	39 846
Centro esterno Embrach	20 534	
AUT Kloten	354	1 428
CFA Zurigo	81 706	81 542
CFA Glaubenberg	20 726	22 670
CFA Chiasso (incl. PPC)	96 315	35 315
CFA Pasture	43 271	29 121
CFA Stabio		2 841
CFA Biasca		3 101
Totale	390 104	294 622

Occupazione dei centri²

	Capacità massima	Tasso di occupazione	
		2021	2020
CFA Kreuzlingen	290	37%	32%
CFA Sulgen (dal 31.11.2020)	60	43%	25%
CFA Altstätten	340	42%	43%
CFA Embrach	360	26%	33%
Centro esterno Embrach (dal 4.1.2021)	120	50%	
AUT Kloten (dal 8.11.2021)	60	6%	10%
CFA Zurigo	360	67%	67%
CFA Glaubenberg	340	19%	22%
CFA Chiasso	134	55%	66%
PPC Chiasso (fino al 9.3.2020)	84		40%
PPC Chiasso (dal 13.4.2020)	84	34%	26%
CFA Pasture	220	55%	50%
CFA Stabio (fino al 9.3.2020)	50		92%
CFA Biasca (fino al 9.3.2020)	50		90%
Totale		41%	42%

¹ Fonte: Segreteria di Stato della Migrazione

² Fonte: AOZ

Integrazione professionale e sociale Si ricercano soluzioni creative

Agenda Integrazione Zurigo e Covid-19: sono questi i due temi che più hanno tenuto occupato il reparto Integrazione professionale e sociale nel 2021. Da una parte c'era bisogno di attuare una nuova strategia di promozione dell'integrazione con obiettivi chiari, dall'altra, a causa della pandemia, era necessario adeguare metodi di insegnamento e accompagnamento alla nuova realtà e alle regole per la sicurezza

Malgrado tutte le difficoltà causate dalla crisi pandemica, i tassi di collocamento nelle offerte di formazione avanzate e nei posti di lavoro sono rimasti stabili. E di questo siamo molto contenti. L'unico aspetto negativo, in tal senso, è stato l'incremento dei contratti di lavoro a tempo determinato, fatto che può ostacolare l'integrazione nel lungo periodo.

Soprattutto tra i giovani, il percorso più sicuro verso l'indipendenza economica è rappresentato dalla formazione professionale di base.

Cosa si fa, però, se mancano le esperienze richieste nel sistema formativo svizzero o se la padronanza del tedesco non è sufficiente? Una possibile soluzione è l'apprendistato in affiancamento, durante il quale uno specialista o una specialista AOZ aiuta la persona, nell'azienda di tirocinio, a chiarire domande inerenti alla didattica e a imparare la lingua. In piccoli gruppi o in sessioni di coaching individuali, vengono insegnati metodi di lavoro, promosse competenze personali e sociali e gli apprendisti vengono preparati individualmente all'esame finale. Investire nel futuro di giovani e giovani adulti ripaga da tutti i punti di vista: i comuni non devono provvedere in maniera permanente al sostentamento di queste persone con aiuti sociali, i giovani adulti riescono a costruirsi una vita autodeterminata e la società beneficia della presenza di personale specializzato all'interno del Paese.

		2021	2020
Medios			
Interpretariato interculturale (traduzioni in presenza)	Ingaggi	35 016	31 350
	Ore di ingaggio	45 996	41 741
Servizio d'interpretariato telefonico per i cantoni della Svizzera tedesca	Ingaggi	5 133	4 345
	Minuti venduti	110 294	91 081
PSD			
Consulenza su singoli casi	Ore di consulenza per clienti interni	29	116
	Ore di consulenza per clienti esterni	0	0
Consulenza psicologica e assistenza psicosociale (ex ASB)	Casi	118	116
	Ore di consulenza	2 674	2 071
	Visite domiciliari; accompagnamento esterno	10	6
ZüRAS / Konfliktophon	Ore di consulenza	387	524
Coaching familiare	Casi	103	137
	Ore di consulenza	10 380	11 284

Integrazione professionale e sociale

Cifre

		2021	2020
Corsi intensivi di tedesco	Partecipanti al programma	4 806	5 778
Corsi di tedesco di livello base	Partecipanti al programma	1 083	964
Lavori di pubblica utilità PPU	Partecipanti al programma	477	468
	Posti di impiego	563	687
Programmi di gruppo (Brockito, Tasteria, Paprika, Züri rollt, Officina artigianale, ristorante Riedbach, FFS Clean Team)	Partecipanti al programma	161	191
	Posti annuali	212	217
Integrazione professionale PPU/ programmi di gruppo	Tasso di collocamento ¹	39%	33%
	Candidati con coaching	57%	44%
Corsi di qualifica settoriale			
Corso di manutenzione	Partecipanti al programma	49	15
	Tasso di collocamento ¹	17%	69%
Corso di pulizia	Partecipanti al programma	65	11
	Tasso di collocamento ¹	30%	50%
Programmi di occupazione temporanea Tecnica (metalli, meccanica e legno), gastronomia e portineria	Partecipanti al programma	334	255
	Posti annuali	74	74
	Tasso di collocamento ¹ Gastronomia / portineria	43%	36%
	Tasso di collocamento ¹ Tecnica	40%	34%
Corsi con affiancamento			
Gastronomia		13	11
Falegnameria		1	2
Offerte di formazione transitoria per giovani			
Next Level	Partecipanti al programma	65	72
	Tasso di collocamento ¹	66%	
Trampolin Basic	Partecipanti al programma	76	71
Integrazione intensiva	Partecipanti al programma	151	99
Praxis CHECK / analisi delle risorse	Partecipanti al programma	75²	123
Corsi strategici D	Partecipanti al programma	1 881	1 542
Coaching sull'inserimento lavorativo	Partecipanti al programma	111	205
	Tasso di collocamento ¹	50%	64%
	di cui con un contratto di apprendistato (AFC/CFP)	27%	29%
Servizio di collocamento (incl. coaching per candidatura)	Numero partecipanti	528	307
	Tasso di collocamento ¹	39%	45%

¹ Percentuale di persone collocate nel primo mercato del lavoro.

² Nel 2021 la pandemia non ha consentito di effettuare tutti i Praxis CHECK. In più, a causa delle disposizioni per il contenimento del contagio, è stato ridotto il numero di partecipanti. Pertanto i dati non sono direttamente comparabili con quelli degli anni precedenti.

Servizi centrali

Lavoro flessibile presso la nuova sede centrale

Nell'esercizio 2021 il reparto Servizi centrali, suddiviso nei rami Finanze, Informatica, Amministrazione immobiliare e Supporto consulenza sociale, ha svolto un importante lavoro preparatorio per il futuro di AOZ .

AOZ si trasferisce a Neu-Oerlikon

Nel 2022 e nel 2023 AOZ apre un nuovo capitolo: diversi tra i suoi uffici, primo tra tutti la sede centrale di AOZ attualmente situata nel distretto 4 di Zurigo, traslocano a Zurigo Nord, a soli 5 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria di Oerlikon. Nei prossimi mesi, circa 400 persone, dunque più di un terzo del personale AOZ, faranno le valigie e si sposteranno.

Non è stato affatto semplice trovare un edificio che fosse sufficientemente spazioso e anche sostenibile in termini finanziari. Uno dei criteri principali è stata la vicinanza ai mezzi di trasporto pubblico, a beneficio dei clienti e delle clienti della consulenza sociale, dei partecipanti ai corsi di tedesco e del personale di AOZ. Dopo mesi di intensa ricerca, l'immobile che rispondeva alle numerose esigenze di AOZ è stato individuato nella Eggbühlstrasse 15 a Zurigo-Oerlikon.

Nei prossimi mesi si procederà con la ristrutturazione della nuova sede. L'obiettivo è disporre sia di aule moderne e di spazi di lavoro adeguati alle esigenze, sia di luoghi accoglienti in cui ospitare workshop, corsi di formazione ed eventi, interni ed esterni. AOZ è lieta di continuare ad articolare il variegato dibattito su tematiche inerenti alla migrazione e ai rifugiati – da una nuova sede ma con la consueta competenza. Per sfruttare ancora meglio

le sinergie tra i reparti e i team, la struttura è dotata di numerose sale riunioni, sale conferenze e luoghi di riflessione e offre anche la possibilità, quando il tempo è bello, di lavorare nel cortile interno. Il trasloco nella sede di Oerlikon avverrà gradualmente per concludersi a metà del 2023.

Al via forme di lavoro flessibile

In termini di pianificazione e organizzazione delle postazioni di lavoro, la nuova sede apre un intero spettro di possibilità. Le parole chiave sono flessibilità e mobilità. Gli specialisti e le specialiste di AOZ Workplace Management cercano di creare le migliori condizioni di lavoro possibili per i diversi profili professionali e le rispettive esigenze. Per fare un esempio, gli addetti alla consulenza sociale necessitano di un ambiente completamente diverso da quello degli insegnanti dei corsi di tedesco per poter svolgere al meglio le loro attività. Nel processo di sviluppo sono stati coinvolti anche i collaboratori e i risultati saranno attuati in considerazione delle possibilità finanziarie e tecniche dell'edificio.

Un'opzione al vaglio già prima della pandemia, ma ancor più dall'arrivo del coronavirus, è quella del lavoro da remoto. Sempre più spesso il personale lavora da casa o da un altro luogo a scelta. A tale scopo è stato elaborato un regolamento adeguato ai tempi, con entrata in vigore a inizio 2022.

Servizi centrali

Cifre

		2021	2020
Finanze			
Fatture emesse	Quantità	53 948	52 183
Fatture ricevute	Quantità	19 973	19 882
Supporto consulenza sociale			
Fatture ricevute per i/le clienti	Quantità	109 910	105 170
Aiuti sociali pagati ai clienti	Quantità	61 825	60 671
Informatica			
Incarichi di supporto svolti	Quantità	1 781	2 178
Attrezzature TIC gestite	Quantità	1 553	1 534
Amministrazione immobiliare			
Immobili commerciali			
Posti di lavoro	Quantità	486	465
Superficie gestita	Superficie in m ²	40 790	32 368
Immobili residenziali			
Camere nella Città di Zurigo	Quantità	1 392	1 457
Superficie gestita	Superficie in m ²	29 916	30 960
Accoglienza			
Consultazioni allo sportello	Quantità	15 976	18 645
Spedizioni postali elaborate	Quantità	109 842	118 962
Servizio tecnico			
Mandati in immobili commerciali	Quantità	682	458
Mandati in immobili residenziali	Quantità	5 370	4 659

Comunicazione e diversità sociale

A volte è meglio abbondare

A maggio 2021 si è verificato un cambio al vertice del reparto Comunicazione e diversità sociale. La nuova direzione ha da subito avviato diversi progetti di sviluppo.

Più confronto con i collaboratori

AOZ migliora lo scambio di informazioni e pareri con i collaboratori. Un primo traguardo è stato raggiunto quando a luglio 2021 è stato trasmesso in streaming un evento online cui hanno presenziato i rappresentanti del Consiglio di amministrazione e della Direzione. I collaboratori sono potuti intervenire nel confronto scrivendo in chat le loro domande e opinioni. A dicembre il format è stato riproposto con successo con contenuti nuovi. In futuro si moltiplicheranno le possibilità di discutere di vari temi, online e offline e con colleghi di qualsiasi livello gerarchico.

Più marketing e social media

Se da una parte aumenta il denaro pubblico investito per promuovere l'integrazione dei rifugiati, dall'altra abbiamo assistito a una liberalizzazione del mercato, con la conseguente necessità di aumentare gli sforzi di comunicazione volti a promuovere i servizi di integrazione. Di qui la decisione di AOZ di incrementare le attività di marketing, dall'autunno 2021 anche su Facebook, Instagram e LinkedIn. Un altro obiettivo del lavoro sui social è di mostrare all'opinione pubblica la diversità di AOZ, sia in termini di servizi offerti che di personale (contiamo circa un migliaio di unità).

Più servizi di diversità sociale

Future Kids è un programma di apprendimento e promozione dell'integrazione realizzato da OZ nel Cantone di Zurigo. Circa 120 studenti

universitari aiutano alunni e alunne della scuola primaria a migliorare le loro capacità di apprendimento. Anche nell'anno scolastico 2022/23 il servizio sarà finanziato per gran parte dalla direzione della formazione cantonale. Nell'estate del 2021 AOZ ha iniziato a testare, con ulteriori 20 tandem, se il servizio può essere amministrato in maniera più efficiente senza che a esserne compromessa sia la qualità. Questo progetto pilota è finanziato dalla Città di Zurigo.

Nell'ambito dell'Agenda per l'integrazione Zurigo IAZH, l'Ufficio Integrazione del Cantone di Zurigo ha bandito un concorso per un programma tandem per gli anni 2021-2023. La **divisione specialistica Lavoro volontario** di AOZ si è aggiudicata il mandato per la regione di Zurigo. Si punta soprattutto sull'integrazione sociale dei rifugiati che non beneficiano di misure di sostegno alla formazione o al lavoro, primi fra tutti le famiglie con bambini e i rifugiati anziani. Il nuovo programma, con i suoi oltre 150 tandem, integra l'offerta già esistente «Lavoro volontario nel settore dell'asilo e dei rifugiati della Città di Zurigo».

Anche il progetto **Ahoi - Arrivare con i bambini in età prescolare** è finanziato dall'Ufficio Integrazione nell'ambito dell'IAZH. La nuova offerta di sostegno alla prima infanzia prevede per il 2022/23 un'attività 1:1 di trasmissione delle informazioni dedicata a circa 60 famiglie con bambini piccoli e un incontro informativo. L'obiettivo di Ahoi è permettere ai genitori di bambini in età prescolare di conoscere le offerte di sostegno alla prima infanzia e sapere in che modo beneficiarne.

Comunicazione e diversità sociale

Cifre

		2021	2020
Progetti di integrazione sociale			
Prima informazione / consulenza	Partecipanti ai corsi (Swiss Skills, eventi di informazione)	270	159
	Colloqui di consulenza	3 722	2 958
	Partecipanti agli open day organizzati dai comuni per i nuovi arrivati	99	101
Promozione linguistica / IntroDeutsch	Partecipanti alle giornate di prova	409	275
	Colloqui di consulenza (corsi di tedesco, e-learning)	1 029	681
MAPS Züri Agenda	Spese annue	12	12
	Tiratura media per edizione	3 496	2 979
	Numero medio iscrizioni alla newsletter	2 042	1 995
Volontariato			
Programmi tandem e offerte di gruppo	Volontari in azione durante l'anno	478	430
	Nuovi volontari durante l'anno	224	117
	Accompagnamento persone singole / famiglie al 31.12	232	181
	Gruppi (corsi, intrattenimento per bambini, ecc.)	78	113
	Ore prestate dai volontari	14 242	8 930
Future Kids			
Future Kids Mentoring	Bambini seguiti al 31.12	142	125
Trasferimento di conoscenze			
	Numero corsi di perfezionamento, eventi di settore e tour	27	29
Comunicazione			
	E-mail a info@aoz.ch	1 279	1 231
	Iscrizioni alla newsletter di AOZ	3 287	3 137
	Follower sui social (Facebook, Instagram, LinkedIn)	1 800	1 200

Finanziamento dell'attività operativa di AOZ

Il finanziamento dell'attività operativa è disciplinato nell'ordinanza sull'Organizzazione per l'asilo di Zurigo - Asyl-Organisation Zürich (AOZ). AOZ non opera a scopo di lucro, ma s'impegna comunque a coprire i costi dei servizi che offre.

Fornisce servizi alla Città di Zurigo e a terzi (Confederazione, cantoni, comuni e altri organismi). Per i servizi forniti a terzi non possono essere toccati gli incarichi ovvero i fondi erogati dalla Città di Zurigo a tale scopo. Sono quindi escluse sovvenzioni incrociate tra incarichi di servizio della città e incarichi di terzi.

L'incarico di servizio della Città di Zurigo è deciso dal Consiglio comunale e comprende tutti i compiti del settore dell'asilo e dei rifugiati cui la Città di Zurigo è tenuta per legge a far fronte nonché altri servizi speciali per l'integrazione. Nell'accordo di fornitura di servizi che AOZ stipula annualmente con il Dipartimento Sociale vengono stabiliti entità e qualità del servizio, obblighi di reporting e retribuzione in funzione dei servizi. La retribuzione figura nel bilancio di previsione del Dipartimento Sociale e deve essere approvata dal Consiglio comunale insieme al bilancio di previsione della Città di Zurigo.

I servizi forniti a terzi sono soggetti per gran parte al diritto in materia di appalti pubblici. AOZ partecipa quindi in questo settore ai concorsi pubblici e concorre con altri fornitori di servizi. Nel momento in cui si aggiudica un incarico, stipula un altro accordo di fornitura di servizi per la pattuizione di entità e qualità dei servizi, degli obblighi di reporting e della

retribuzione. L'organo decisore in tal caso è il Consiglio di amministrazione di AOZ. L'attività operativa è finanziata in misura preponderante dai ricavi derivanti da accordi di fornitura di servizi stipulati con la Città di Zurigo e con terzi. A questi si aggiungono i proventi generati da AOZ dalla vendita di servizi (es.: interpretariato interculturale, coaching familiare, collocamento lavorativo, corsi di tedesco) e prodotti realizzati nell'ambito dei programmi di occupazione e inserimento lavorativo (es.: Brockito, ristorante Riedbach, Officina artigianale).

Nel finanziamento dell'attività operativa non contano le cosiddette prestazioni a titolo di riversamento (aiuti sociali percepiti dai/dalle clienti), perché non influiscono sul risultato, sebbene costituiscano una parte consistente dei conti di AOZ.

Nel 2021 per i compensi del Consiglio di amministrazione di AOZ sono stati spesi complessivamente CHF 56 061. Nel calcolo dei compensi sono incluse tutte le spese effettuate dai membri del Consiglio. La Direzione di AOZ è stata retribuita nel 2021 con un totale di CHF 1 524 767. Nel calcolo dei compensi sono incluse tutte le spese effettuate dai membri della Direzione.

L'organo di revisione delle spese di AOZ, che ne verifica legittimità, economicità e convenienza, è l'ufficio della Città di Zurigo preposto al controllo finanziario.

Stato patrimoniale

(in TCHF)		
Attività	31.12.2021	31.12.2020
100 Liquidità e investimenti di denaro a breve termine	6 465.5	9 317.2
101 Crediti	32 689.9	32 389.9
104 Ratei e risconti attivi	32 967.4	26 296.3
106 Giacenze e lavori in corso	182.9	177.7
Attivo circolante	72 305.7	68 181.1
Totale attività finanziarie	72 305.7	68 181.1
140 Immobilizzazioni materiali VV	21 072.7	24 411.8
142 Investimenti immateriali	293.1	385.3
145 Partecipazioni, capitale sociale	324.9	284.8
Immobilizzazioni beni amministrativi	21 690.7	25 081.9
Totale beni amministrativi	21 690.7	25 081.9
Totale attività	93 996.4	93 263.0
Passività	31.12.2021	31.12.2020
200 Passività correnti	-59 875.9	-59 592.6
201 Impegni finanziari a breve termine	0.0	-5.4
204 Ratei e risconti passivi	-13 991.3	-14 725.2
205 Accantonamenti a breve termine	-4 324.9	-4 238.4
Capitale di terzi a breve termine	-78 192.1	-78 561.5
206 Impegni finanziari a lungo termine	0.0	-364.0
208 Accantonamenti a lungo termine	-3 794.4	-2 190.3
209 Passività in fondi nel capitale di terzi	-441.1	-441.9
Capitale di terzi a lungo termine	-4 235.4	-2 996.2
Totale capitale di terzi	-82 427.5	-81 557.7
299 Eccedenza/disavanzo di bilancio	-11 568.9	-11 705.2
Capitale proprio a destinazione libera	-11 568.9	-11 705.2
Totale capitale proprio	-11 568.9	-11 705.2
Totale passività	-93 996.4	-93 263.0

Eventuali differenze di arrotondamento sono dovute alla presentazione in migliaia di CHF.

Il presente conto annuale è allestito in conformità alla legge sui comuni del 20 aprile 2015 (LCo; LS 131.1) all'ordinanza comunale del 29 giugno 2016 (VGG, LS 131.11) e al manuale sul bilancio finanziario dei comuni del Cantone di Zurigo. La rendicontazione fa riferimento alle norme del modello contabile armonizzato 2 per i cantoni e i comuni (MCA2).

Conto economico

(in TCHF)			
Conto economico scalare	Conto 2021	Bilancio di previsione 2021	Conto 2020
30 Spese per il personale	90 479.0	86 558.1	81 703.5
31 Spese d'esercizio e altre spese operative	32 302.5	32 785.9	30 607.0
33 Ammortamenti beni amministrativi	3 757.4	3 912.9	4 671.4
36 Spese di riversamento	110 895.8	120 659.5	103 190.5
Totale spese operative	237 434.6	243 916.5	220 172.4
42 Compensi	4 216.9	5 010.7	4 100.3
43 Ricavi vari	14 207.1	23 090.1	12 973.3
46 Ricavi di riversamento	217 046.6	214 049.7	199 516.4
Totale ricavi operativi	235 470.5	242 150.5	216 589.9
Risultato della gestione operativa¹	-1 964.1	-1 766.0	-3 582.5
34 Spese finanziarie ¹	551.6	691.5	682.5
44 Ricavi finanziari	2 379.3	2 319.8	2 514.2
Risultato della gestione finanziaria	1 827.7	1 628.3	1 831.7
Risultato operativo	-136.4	-137.6	-1 750.8
38 Spese straordinarie	0.0	0.0	0.0
48 Ricavi straordinari	0.0	0.0	0.0
Risultato della gestione straordinaria	0.0	0.0	0.0
Risultato complessivo conto economico	-136.4	-137.6	-1 750.8
Ricavo eccedente (+) / Spese eccedenti (-)			
39 Computi interni: Spese	77 242.3	63 116.1	69 244.2
49 Computi interni: Ricavi	77 242.3	63 116.1	69 244.2
Totale spese	315 228.6	307 724.1	290 099.1
Totale ricavi	315 092.2	307 586.4	288 348.4

¹ Secondo l'MCA2, i redditi da locazione degli immobili locati devono essere riportati come ricavi finanziari. In AOZ questi hanno però carattere operativo. Per questo motivo il risultato della gestione operativa è negativo, ma viene compensato dal risultato della gestione finanziaria.

Relazione dei revisori

L'autorità della Città di Zurigo preposta al controllo finanziario ha revisionato l'intero conto annuale e nella relazione del 28 febbraio 2022 ne ha raccomandato l'approvazione.

Conti per gruppi di prodotto

Conto economico: Conto annuale gruppi di prodotto 2021

Produktgruppen (in TCHF)	Rechnung 2020			Budget 2021			Rechnung 2021		
	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo
1 Städtische Aufträge	106 737.5	106 585.1 *)	- 152.4	117 706.0	117 571.6 *)	- 134.4	111 116.3	111 456.4 *)	340.1
2 Andere Aufträge	183 361.6	181 763.3	- 1 598.3	190 018.1	190 014.8	- 3.2	204 112.3	203 635.8	- 476.5
TOTAL	290 099.1	288 348.4	- 1 750.8	307 724.1	307 586.4	- 137.6	315 228.6	315 092.2	- 136.4

*) wovon Beiträge der Stadt Zürich

38 848.0

43 538.7

40 164.1

Suddivisione del gruppo di prodotto «incarichi di servizio della città»

(in TCHF)	Rechnung 2020			Budget 2021			Rechnung 2021		
	Aufwand	Ertrag ¹⁾	Saldo	Aufwand	Ertrag ¹⁾	Saldo	Aufwand	Ertrag ¹⁾	Saldo
Städtische Pflichtleistungen:	99 258.0	99 081.4	- 176.6	109 496.5	109 398.8	- 97.7	104 834.4	105 026.1	191.8
Prozesskosten Sozialberatung, Unterbringung, Wohnberatung, Arbeitsvermittlung	15 190.6	15 014.0 *)	- 176.6	15 926.3	15 828.6 *)	- 97.7	15 079.7	15 271.4 *)	191.8
Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe	84 067.4	84 067.4	0.0	93 570.2	93 570.2	0.0	89 754.7	89 754.7	0.0
Transferleistungen Asylfürsorge	41 681.5	41 681.5 *)	0.0	47 027.5	47 027.5 *)	0.0	40 204.1	40 204.1 *)	0.0
Transferleistungen Existenzsicherung SHG	41 983.8	41 983.8 *)	0.0	46 192.7	46 192.7 *)	0.0	49 101.4	49 101.4 *)	0.0
AHV-Beiträge für Bedürftige	402.1	402.1	0.0	350.0	350.0	0.0	449.1	449.1	0.0
Besondere städtische Integrationsleistungen	7 479.5	7 503.6 *)	24.1	8 209.5	8 172.8 *)	- 36.7	6 281.9	6 430.3 *)	148.4
Total Produktgruppe	106 737.5	106 585.1	- 152.4	117 706.0	117 571.6	- 134.4	111 116.3	111 456.4	340.1

*) wovon Beiträge der Stadt Zürich für

Prozesskosten (Konto 3634 00 104)

14 297.0

15 182.4

14 683.4

davon Prozesskosten Pandemie

266.6

202.0

202.0

Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe (Konto 3634 00 100)

19 108.2

21 930.3

19 291.4

davon Asylfürsorge

16 333.8

17 912.2

15 920.4

davon wirtschaftliche Hilfe

2 372.2

3 668.1

2 921.9

davon AHV-Beiträge für Bedürftige

402.1

350.0

449.1

Integrationsleistungen (Konto 3634 00 105)

5 442.8

6 426.0

6 189.3

¹⁾ Gli importi qui indicati separatamente per il gruppo di prodotto «incarichi di servizio della città» riflettono gli importi che il Dipartimento Sociale eroga ad AOZ e rendiconta con n. di conto 3634 00 104 «Contributo AOZ per prestazioni obbligatorie cittadine», n. di conto 3634 00 100 «Contributi AOZ assistenza ai richiedenti asilo e aiuto economico» e n. di conto 3634 00 105 «Contributo AOZ per servizi speciali per l'integrazione».

Le prestazioni di riversamento pagate nel quadro delle «prestazioni obbligatorie cittadine» sono finanziate dal Cantone e dalla Città di Zurigo.

Spiegazioni dei conti per gruppi di prodotto

GP 1: Incarichi di servizio della città

Auftrag, Leistungsbeschreibung

A Rechtsgrundlagen, übergeordnete Ziele, Zweck

Rechtsgrundlagen

- Gemeindebeschluss vom 5. Juni 2005 über die Umwandlung der Asyl-Organisation Zürich in eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt, Änderung der Gemeindeordnung
- Verordnung über die Asyl-Organisation Zürich, Gemeinderatsbeschluss vom 2. März 2005

Übergeordnete Ziele, Zweck

- Wahrnehmen aller Aufgaben im Asylbereich, zu denen die Stadt Zürich aufgrund übergeordneter Gesetze und der entsprechenden Verordnungen verpflichtet ist.
- Leisten von Sozialhilfe und Betreuung für anerkannte Flüchtlinge.
- Erbringen von Dienstleistungen für besondere städtische Integrationsbedürfnisse im Auftrag des Stadtrats.
- Erbringen von Dienstleistungen aufgrund von Leistungsvereinbarungen für den Kanton Zürich, weitere Gemeinden und Dritte.

B Enthaltene Produkte

1.1 Städtische Pflichtleistungen

- 1.1.1 Prozesskosten für Sozialberatung, Unterbringung, Wohnberatung und Arbeitsvermittlung in den Bereichen Asylfürsorge und Existenzsicherung SHG
- 1.1.2 Transferleistungen nach besonderen Richtlinien im Bereich Asylfürsorge
- 1.1.3 Transferleistungen nach SKOS-Richtlinien im Bereich Existenzsicherung SHG

1.2 Dienstleistungen für besondere städtische Integrationsbedürfnisse

- 1.2.1 Gemeinnützige Einsatzplätze GEP (144 Plätze) organisiert und vermittelt gemeinnützige Beschäftigungseinsätze für Sozialhilfebezügler/innen. Die gemeinnützigen Einsätze können innerhalb der Verwaltung der Stadt Zürich und in Non-Profit-Organisationen geleistet werden.

Ertrag	TCHF	594.5	davon Beitrag Stadt Zürich	594.5
Aufwand	TCHF	594.0		
Ergebnis 2021	TCHF	0.6		

- 1.2.2 Das Projekt Trampolin Basic bietet Jugendlichen (vorwiegend mit Migrationshintergrund) eine Zwischenlösung, um ihnen so den Zugang zu Brückenangeboten und Berufsbildung zu erschliessen.

Ertrag	TCHF	446.4	davon Beitrag Stadt Zürich	446.4
Aufwand	TCHF	388.8		
Ergebnis 2021	TCHF	57.6		

- 1.2.3 Zürcher Anlaufstelle Rassismus ZÜRAS.

Ertrag	TCHF	121.5	davon Beitrag Stadt Zürich	121.5
Aufwand	TCHF	104.4		
Ergebnis 2021	TCHF	17.1		

- 1.2.4 Der Veranstaltungskalender MAPS Züri Agenda informiert monatlich und in 16 Sprachen über günstige und vielfältige Kultur- und Freizeitangebote in der Stadt Zürich.

Ertrag	TCHF	163.9	davon Beitrag Stadt Zürich	162.4
Aufwand	TCHF	156.9		
Ergebnis 2021	TCHF	7.0		

- 1.2.5 TransFair vermittelt und unterstützt Freiwillige, die Personen mit Fluchthintergrund helfen, sich besser in der Schweiz und in Zürich zurechtzufinden.

Ertrag	TCHF	292.7	davon Beitrag Stadt Zürich	204.5
Aufwand	TCHF	279.1		
Ergebnis 2021	TCHF	13.6		

- 1.2.6 Medios vermittelt Dolmetschende in über 70 Sprachen für die Bereiche Gesundheit, Bildung und Soziales sowie Unternehmen der Privatwirtschaft.

Ertrag	TCHF	110.0	davon Beitrag Stadt Zürich	110.0
Aufwand	TCHF	110.0		
Ergebnis 2021	TCHF	0.0		

Spiegazioni dei conti per gruppi di prodotto

GP 1: Incarichi di servizio della città

1.2.7	IntroDeutsch entwickelt und praktiziert neue Methoden, um Migrantinnen und Migranten, welche vom existierenden Sprachförderangebot nicht erreicht werden, für das Deutschlernen zu gewinnen.			
	Ertrag	TCHF	90.0	davon Beitrag Stadt Zürich 90.0
	Aufwand	TCHF	90.0	
	Ergebnis 2021	TCHF	0.0	
1.2.8	Future Kids ist ein Lern- und Integrationsförderungsangebot für Primarschüler/innen in Stadt und Kanton Zürich. Es richtet sich an Kinder, welche zu Hause in schulischen Belangen nicht genügend Unterstützung erhalten. Sie werden von Studierenden unterschiedlicher Fachrichtungen im Rahmen eines Mentoring individuell gefördert.			
	Ertrag	TCHF	120.0	davon Beitrag Stadt Zürich 120.0
	Aufwand	TCHF	120.0	
	Ergebnis 2021	TCHF	0.0	
1.2.9	Die AOZ unterstützt mit dem Projekt «zivilgesellschaftliches Engagement» die Zivilbevölkerung bei ihrem Engagement zugunsten von Personen aus dem Flüchtlingsbereich (Gastfamilien-Projekt, Koordination von Sachspenden, Unterstützung von Firmen bei speziellen Projekten etc.).			
	Ertrag	TCHF	251.2	davon Beitrag Stadt Zürich 250.0
	Aufwand	TCHF	252.7	
	Ergebnis 2021	TCHF	- 1.5	
1.2.10	Integration Intensiv: Grundlagenschulung Deutsch und Integration für asylsuchende Jugendliche und junge Erwachsene.			
	Ertrag	TCHF	960.0	davon Beitrag Stadt Zürich 960.0
	Aufwand	TCHF	906.6	
	Ergebnis 2021	TCHF	53.4	
1.2.11	Gastrokurs mit Zertifikat von Gastro Zürich.			
	Ertrag	TCHF	90.0	davon Beitrag Stadt Zürich 90.0
	Aufwand	TCHF	90.0	
	Ergebnis 2021	TCHF	0.0	
1.2.12	Züri rollt: Beschäftigungsprogramm			
	Ertrag	TCHF	342.7	davon Beitrag Stadt Zürich 300.0
	Aufwand	TCHF	351.8	
	Ergebnis 2021	TCHF	- 9.1	
1.2.13	Begleitung und Betreuung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Fachpersonal: Individuelle Begleitung in der Wohnsituation; begleitete, dezentrale Wohngruppen; betreute Wohngruppe Aubruggweg; externe Unterbringung mit Begleitung und Betreuung.			
	Ertrag	TCHF	2 056.9	davon Beitrag Stadt Zürich 1 955.0
	Aufwand	TCHF	2 050.6	
	Ergebnis 2021	TCHF	6.4	
1.2.14	Ergänzende Betreuung und Begleitung von unbegleiteten Minderjährigen des Bundesasylzentrums Zürich.			
	Ertrag	TCHF	790.4	davon Beitrag Stadt Zürich 785.0
	Aufwand	TCHF	787.2	
	Ergebnis 2021	TCHF	3.3	

C Kommentar

Der finanzielle Beitrag der Stadt Zürich für die städtischen Aufträge der AOZ ist im Budget des Sozialdepartements enthalten, unterteilt nach Pflichtleistungen und besonderen städtischen Integrationsleistungen. Die städtischen Pflichtleistungen unterscheiden sich weiter in Prozesskosten und Transferleistungen. Beides ist abhängig von den Fallzahlen. Die Fallzahl des Asylbereichs wird weitestgehend durch die Zuweisungsquote des Kantons determiniert. Die Fallzahl im Bereich Existenzsicherung SHG ist hauptsächlich abhängig von der Anzahl positiver Asylentscheide.

D Mengenangaben zu den städtischen Pflichtleistungen

- 1.1 Die durch den Kanton festgelegte Zuweisungsquote beträgt 0.5 % der ständigen Wohnbevölkerung nach zivilrechtlichem Wohnsitzbegriff, d.h. 0.5 % von 422 204 Personen (Stand 31.12.2021). Das ergibt eine Quote von 2 111 Personen des Asylbereichs, welche die Stadt Zürich zu betreuen hat. Dieses Kontingent konnte im Jahr 2021 zu 89 % erfüllt werden.
- 1.2 Die Fallzahl im Bereich der Existenzsicherung SHG richtet sich nicht nach einer Zuweisungsquote, sondern ist abhängig von der Anzahl positiver Asylentscheide, der wirtschaftlichen Lage, sowie der Wohnsitzwahl dieser Personengruppe. Im Jahr 2021 wurden durchschnittlich 2 043 Personen mit Sozialhilfeleistungen unterstützt.

Colophon

A cura di:

AOZ

Zypressenstrasse 60

8040 Zurigo

Telefono 044 415 65 00

www.aoz.ch

Aprile 2022

Tiratura

1600 esemplari in tedesco

Una versione italiana è disponibile in formato PDF su www.aoz-gb.ch

Per la stampa: Lessebo 1.3 Natural FSC, 300 g/m², copertina

Lessebo 1.3 Natural FSC, 50 g/m², parte interna

Progettazione e grafica

AOZ Comunicazione e Marketing

Immagini

Anita Affentranger: pagg. 6, 7

Jules Spinatsch: tutte le altre foto

Le immagini e le registrazioni audio qui presentate possono essere utilizzate soltanto da AOZ.
Sono vietati la diffusione e qualsiasi altro utilizzo.



AOZ
Zypressenstrasse 60
8040 Zurigo

044 415 65 00
info@aoz.ch
www.aoz.ch

