

# Geschäftsbericht 2022

A photograph of a person standing in a grassy field under a large, leafy tree. The person is wearing a white tank top and light-colored pants. The scene is set against a cloudy sky. The overall tone is natural and serene.

ankommen – vorankommen – teilhaben

**AOZ**

# Inhalt

## **Gegenwart meistern – Zukunft planen**

Editorial 4

## **Die Organisation im Jahr 2022**

Facts & Figures 6

Das Jahr im Überblick 8

Organigramm 13

## **Rückblick der Abteilungen**

Betreuung Bundesasylzentren 14

Sozialhilfe und Unterbringung 20

Berufliche und soziale Integration 28

Kommunikation und gesellschaftliche Diversität 36

Zentrale Dienste 44

## **«Ich bin ein Lernender»**

Bildstrecke von Videokünstler Roble Mussa Roble 50

## **Finanzen**

Betriebsfinanzierung der AOZ 66

Bilanz 67

Erfolgsrechnung 68

Rechnung nach Produktgruppen 69

Erläuterungen zur Rechnung nach Produktgruppen 70

## **Glossar**

72

# Gegenwart meistern – Zukunft planen

## Editorial



Das Jahr 2022 war geprägt durch die grösste Flüchtlingskrise, die Europa und die Schweiz seit dem Zweiten Weltkrieg erlebt haben. Der markante Anstieg von Flüchtenden, die ab März über die Mittelmeer- und die Balkanroute in die Schweiz gelangten, verbunden mit der grossen Zahl von Schutzsuchenden aus der Ukraine, hat die AOZ enorm gefordert. Strukturell, organisatorisch, fachlich und personell – aber auch emotional und mental.

Gegen 100 000 Menschen, rund drei Viertel davon aus der Ukraine, haben im Berichtsjahr in der Schweiz Schutz gesucht. Darunter aussergewöhnlich viele vulnerable Personen – ältere und betagte Menschen, Kinder und Jugendliche, chronisch Kranke, Menschen mit Behinderungen sowie unbegleitete Minderjährige.

Die Mitarbeitenden der AOZ haben sich im Auftrag des Bundes, des Kantons Zürich, der Stadt Zürich und vieler Gemeinden im Kanton Zürich unermüdlich für die Geflüchteten eingesetzt. Unter Zeitdruck haben sie sowohl die Unterbringung, die Verpflegung und die Betreuung als auch die finanzielle Unterstützung sichergestellt. Dabei wurde die AOZ massgeblich unterstützt durch das grosse zivilgesellschaftliche Engagement und die in der Bevölkerung breit verankerte solidarische Haltung. Ohne das Zusammenwirken von institutioneller und freiwilliger privater Hilfe wäre diese Krisensituation nicht annähernd so gut zu bewältigen gewesen.

Der sprunghafte Anstieg der Flüchtlingszahlen führte zu einem massiven Ausbau unserer Leistungen und Angebote. So mussten auf Bundes- und Kantonsebene die Kapazitäten nahezu verdoppelt werden. In der Stadt Zürich galt es, in Zusammenarbeit mit dem Sozialdepartement die Unterbringung und die Sozialberatung von Tausenden zusätzlichen Personen sicherzustellen. Weitere Gemeinden, mit denen die AOZ zusammenarbeitet, waren von der Zunahme neuer Fälle in der Sozialberatung ebenfalls betroffen und auf Unterstützung angewiesen.

Aufgrund des Fachkräftemangels gelang es trotz grosser Anstrengungen und mehr als 500 Neuanstellungen leider nicht, die für die Bewältigung der neuen und zusätzlichen Aufgaben benötigte Anzahl geeigneter Mitarbeiter\*innen zu rekrutieren.

Dadurch war die AOZ gezwungen, die Qualität ihrer Leistungen verschiedentlich auf ein gerade noch vertretbares fachliches Niveau zu reduzieren und sozusagen im Notfallmodus zu operieren. Insbesondere bei der Unterbringung in Kollektivstrukturen – unter anderem im Bereich der unbegleiteten minderjährigen Asylsuchenden (MNA) – wurden dabei Entwicklungen und Bedingungen begünstigt, die weder akzeptabel noch mit unseren Ansprüchen an Qualität und Fachlichkeit vereinbar sind.

Die AOZ stand wiederholt in der Kritik aus der Politik und der Öffentlichkeit. Dies hat zweierlei bewirkt. Einerseits wurden Massnahmen für die umgehende Verbesserung der Situation in den betroffenen Einrichtungen und Tätigkeitsgebieten definiert, initiiert und teilweise auch schon umgesetzt. Andererseits wurde in Absprache und Koordination mit der Stadt Zürich als Eigentümerin der Startschuss für die Arbeit an der Weiterentwicklung der AOZ gegeben. Ziel ist, dass die AOZ im Sinne der Eigentümerin als zukunftsorientierte, dynamische, integre und leistungsfähige Fachorganisation mit sehr gutem Ruf wahrgenommen wird. Dadurch soll die AOZ auf allen föderalen Ebenen zu einer fortschrittlichen Asyl- und Integrationspolitik beitragen. Sie orientiert sich dabei an der humanitären Tradition der Schweiz.

Auch der vorliegende Geschäftsbericht ist Teil der fachlichen Weiterentwicklung. Den einzelnen Abteilungen wird für ihren Rückblick neu deutlich mehr Raum eingeräumt. Es soll aufgezeigt werden, in welchem Spannungsfeld die AOZ ihre Aufgaben wahrnimmt, wo im Berichtsjahr die Highlights und wo die Herausforderungen lagen.

Die aktuell grösste Herausforderung: Das nationale Asylsystem gelangt an die Belastungsgrenze. Gleiches gilt für die auf allen föderalen Ebenen tätige AOZ. An der zukunftsorientierten und fachgerechten Weiterentwicklung, die sich an den Bedürfnissen und Rechten der schutzsuchenden Menschen orientiert, wollen wir trotz aller Alltagsherausforderungen festhalten. Dies im Interesse der Geflüchteten, der Mitarbeitenden, der Eigentümerin und der Gesellschaft. Wir sind zudem überzeugt, dass sich die internen und externen Herausforderungen, mit denen die AOZ und das Asylwesen als Ganzes konfrontiert sind, nur mit einer kooperativen, dialog- und lösungsorientierten Haltung aller Beteiligten bewältigen lassen.

Verwaltungsrat und Geschäftsleitung bedanken sich bei den Mitarbeitenden für ihren ausserordentlichen und unverzichtbaren Beitrag zur Bewältigung der herausfordernden Situation und bei allen Auftraggebenden, Behörden und Kooperationspartner\*innen für ihr Vertrauen und die Zusammenarbeit.

Dr. Regula Rufli  
Präsidentin des Verwaltungsrats

Stefan Roschi  
Direktor

## Facts & Figures

# 1678\*

Mitarbeitende per Ende 2022

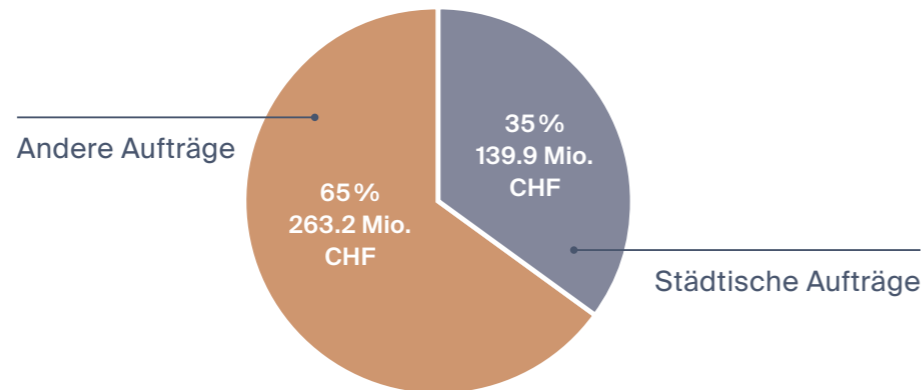
\* zuzüglich 344 interkulturelle Dolmetschende, 64 Future Kids-Mentor\*innen, 22 Lernende, 23 Praktikant\*innen, 22 Zivildienstleistende



Zuwachs an Mitarbeitenden

↑ **43%**

Umsatzvolumen 403.1 Mio. CHF



# 34

Standorte\*

\* davon 18 in der Stadt Zürich



\* exkl. temporäre Standorte

## Die Ukraine im Fokus



# 3200 Anrufe

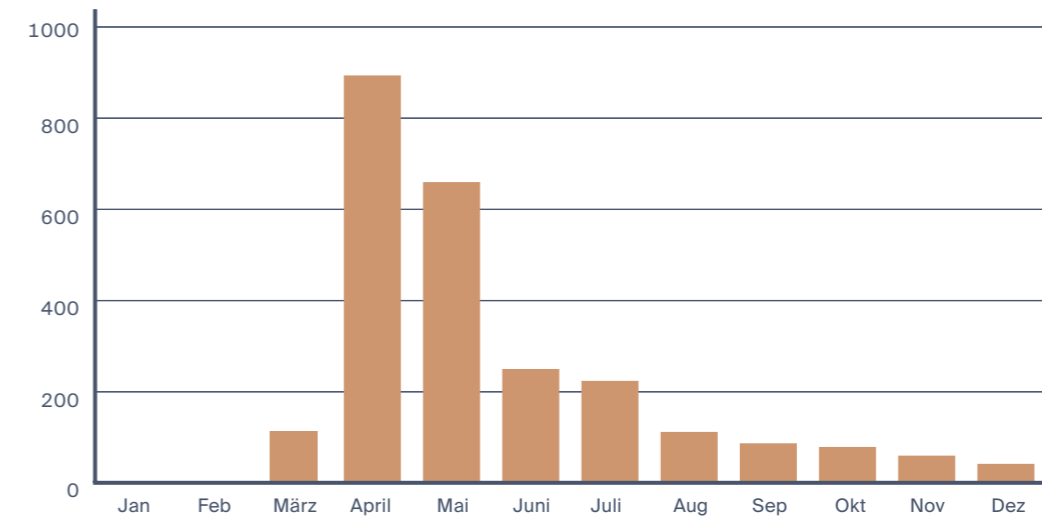
und 3450 E-Mails wurden ab April von Mitarbeitenden der Ukraine-Hotline angenommen und bearbeitet.



# 50 000 Übernachtungen

von Ukrainer\*innen in temporären Unterkünften der Stadt Zürich

Aufgenommene Ukrainer\*innen in der Sozialberatung der Stadt Zürich



# 8850

Stunden Freiwilligenarbeit im Zusammenhang mit der Ukraine

# 4000

russische/ukrainische Dolmetsch-aufträge an Medios

Alle Zahlen auf dieser Seite sind gerundet.

## Das Jahr im Überblick

**Zu Beginn des Jahres 2022 war die Corona-Krise gerade erst bewältigt, da brach der Krieg in der Ukraine aus. Dieser Übergang von einer ausserordentlichen Situation zur nächsten war symptomatisch für die komplexen Herausforderungen, denen sich die AOZ im Berichtsjahr stellen musste: Tausende geflüchtete Ukrainer\*innen, die eine Unterkunft, wirtschaftliche Unterstützung und Möglichkeiten zur beruflichen und sozialen Integration benötigten. Steigende Asylgesuchszahlen und so viele unbegleitete Minderjährige (MNA) wie seit 2015 nicht mehr. Und schliesslich ein grosser Fachkräftemangel, der einen schnellen Ausbau der Kapazitäten in relevanten Bereichen der Organisation verhinderte. Nichtsdestotrotz konnte die AOZ dringend notwendige Verbesserungen strukturiert angehen, unter anderem im MNA-Bereich, bei der Betreuung von LGBTIQ\*-Klient\*innen und im Umgang mit Klient\*innen-Beschwerden.**

### Hohe Zahlen im Flüchtlingsbereich

**Die Auswirkungen des Kriegs in der Ukraine**  
Mit dem Angriff Russlands auf die Ukraine am 24. Februar 2022 setzte die grösste Fluchtbewegung in Europa seit dem Zweiten Weltkrieg ein. Ukrainer\*innen, insbesondere allein reisende Frauen mit Kindern und ältere Menschen, flohen in Richtung Westen und in die Schweiz. Rechtlich galten sie bei ihrer Einreise als Tourist\*innen (und tun es noch immer). Wollten sie in der Schweiz bleiben, mussten sie sich beim Staatssekretariat für Migration (SEM) in einem Bundesasylzentrum als Flüchtlinge registrieren. Im März 2022 aktivierte der Bundesrat zum ersten Mal in der Geschichte den Schutzstatus S. Bis Ende des Jahres zählte das SEM rund 75 000 Personen, die in der Schweiz den Status S beantragt hatten. Kaum eine andere Flüchtlingskrise hat die

Unterbringungsstrukturen von Bund, Kantonen und Gemeinden so rasch so stark gefordert. Erfreulicherweise waren viele Privatpersonen bereit, Ukrainer\*innen bei sich aufzunehmen. Diese Solidarität war aus zivilgesellschaftlicher Perspektive nicht nur ein wertvolles Zeichen, sondern auch ein wichtiger Faktor, damit alle Geflüchteten in der Schweiz eine Unterkunft fanden.

### Zürich als Hotspot

Die Stadt Zürich war Hauptankunftsort in der Schweiz. Mit jedem Zug aus Wien oder anderen östlichen Abfahrtsorten kamen täglich Dutzende oder gar Hunderte Ukrainer\*innen an. Die Stadt Zürich war in der Folge mit der Unterbringung und der materiellen Sicherung der Ankommenden stark gefordert. Dies umso mehr, als die Kapazitäten des Bundes für die Registrierung der Geflüchteten in kürzester Zeit erschöpft waren und sich teilweise über Wochen ein Registrierungsstau ergab. Für die Stadt Zürich bedeutete dies, dass sie die Geflüchteten länger in eigenen Einrichtungen unterbringen musste.

Die AOZ hat zusammen mit den Sozialen Diensten des Sozialdepartements in den Monaten März bis Mai 2022 zeitweise bis zu 1500 Unterbringungsplätze in Notunterkünften und Hotels zur Verfügung gestellt für noch nicht registrierte oder sich auf der Durchreise befindende Ukrainer\*innen. Als Notunterkünfte wurden kurzfristig zwei Zivilschutzanlagen, die Saalsporthalle, das ehemalige Personalhaus im Spital Triemli und das ehemalige Alterszentrum Buttenau eingesetzt. Die AOZ konnte diese Unterkünfte dank der Unterstützung des Zivilschutzes, von Mitarbeitenden des Sozialdepartements und dank der Hilfe vieler Freiwilliger innerhalb weniger Tage in Betrieb nehmen und die so untergebrachten Personen dreimal täglich mit Essen versorgen. Für eine funktionierende Kommunikation hat die AOZ Dutzende freiwillige

Übersetzer\*innen organisiert und alles nötige Informationsmaterial mehrsprachig produziert, inklusive der Beschilderung der Unterkünfte in Ukrainisch und Russisch. Zudem wurden alle Artikel des täglichen Bedarfs bis hin zu Tierfutter, Babywindeln und Kinderbetten zur Verfügung gestellt.



Temporäre Unterkunft Saalsporthalle, Zürich

### Noch unbekannter Status S

Geflüchtete aus der Ukraine reisen visumsbefreit in die Schweiz ein und können sich hier quasi als Tourist\*innen bis zu drei Monate legal aufhalten. Bezüglich der sozialhilferechtlichen Unterstützung fallen sie somit in die Zuständigkeit der Sozialen Dienste der Stadt Zürich. Mitte März entschied der Bundesrat, zum ersten Mal in der Geschichte den Status S zu aktivieren. Personen mit Status S gehören zum Asylbereich und somit in die Zuständigkeit der AOZ. Der Zugang zum Asylbereich und zu einer Unterstützung nach den Richtlinien der Asylfürsorge war aufgrund der Überlastung der Registrierung durch das SEM jedoch nur noch stark verzögert möglich. In der Folge sah sich die Stadt mit einer – auch in rechtlicher Hinsicht – noch nie da gewesenen Situation konfrontiert. Viel länger als vom Gesetzgeber vorgesehen musste sie eine grosse Anzahl Ukrainer\*innen mit Notfallhilfe gemäss Sozialhilfegesetz unterstützen. Dabei hat die AOZ der Stadt Zürich tatkräftig Hand geboten, als Fachorganisation in der Unterbringung und als bewährte Partnerin für die Bewältigung solch

ausserordentlicher Ereignisse. Auch die Vermittlung in Integrationsangebote durch die Abteilung Berufliche und soziale Integration war ein wichtiger Bestandteil.

### Neue Herausforderungen im Herbst

Im Sommer stabilisierte sich die Zahl der Geflüchteten aus der Ukraine. Mit Beginn des Herbstes stieg hingegen die Anzahl Asylgesuche von Personen vor allem aus Afghanistan, der Türkei, Syrien, Tunesien, dem Irak und Burundi stark an. Das SEM zählte monatlich bis 3400 Gesuche. Dabei nahm der Anteil der unbegleiteten Minderjährigen (MNA) überproportional zu. Diese Entwicklung erforderte nochmals einen raschen Ausbau von spezifischen Unterbringungsstrukturen, Angeboten und Managementressourcen.

### Hohe Arbeitsbelastung und Fachkräftemangel

Die AOZ und ihre Mitarbeitenden kamen vor allem in den ersten Monaten der Ukraine-Krise an ihre Belastungsgrenzen. Es mangelte auf den Ebenen Bund, Kanton Zürich und Gemeinden an Fach- und Arbeitskräften. Insbesondere in der Unterbringung, der Betreuung und der Sozialhilfe, für Übersetzungen und für weitere Supportleistungen, aber auch in den Bereichen IT und HR konnten die notwendigen Stellen nicht zeitgerecht besetzt werden, und die bestehenden Mitarbeitenden mussten während Monaten Überstunden und Wochenendarbeit leisten. Die Leitungspersonen waren stark gefordert, im Rahmen der Fürsorgepflicht bewusst auf das damit verbundene Gesundheitsrisiko zu achten. Aufgrund des Fachkräftemangels in fast allen relevanten Berufssparten gelang es trotz grosser Anstrengungen und der Besetzung von mehr als 500 neu geschaffenen Stellen bis heute nicht, die Situation so zu stabilisieren, dass man von einer nachhaltigen Entspannung der Arbeitsbelastung oder der Gesamtsituation sprechen könnte.

# Das Jahr im Überblick

Dies, weil der Bedarf an zusätzlichen Arbeitskräften aufgrund der erhöhten Nachfrage aller Auftraggeber\*innen schneller anstieg, als die AOZ Personal rekrutieren konnte. Im Zuge dessen hat die Geschäftsleitung Ende 2022 die «Fokusgruppe Fachkräftemangel» initiiert, unter gemeinsamer Führung der Kommunikations- und Personalabteilung. Die Fokusgruppe ist mit der Aufgabe betraut, Lösungen zu entwickeln, um dem herrschenden Fachkräftemangel strukturiert zu begegnen, unter anderem durch Partnerschaften mit branchennahen Hochschulen und einer Professionalisierung des Personalmarketings.

## **Kritik an der AOZ**

### **Untersuchungsbericht BAZ Zürich**

Im Sommer 2021 stand die AOZ im Zusammenhang mit der Betreuung im Bundesasylzentrum Zürich (BAZ) öffentlich in der Kritik. Der Verwaltungsrat der AOZ hat damals umgehend – im Sinne einer gelebten Fehler- und Lernkultur – bei Res Publica Consulting einen Untersuchungsbericht in Auftrag gegeben. Der Bericht zur Auftragswahrnehmung der AOZ im BAZ Zürich wurde im Juni 2022 veröffentlicht. Er enthielt keine Feststellungen, die auf systemische Mängel der Organisation hindeuten, zeigte jedoch deutliche Verbesserungspotenziale auf, so etwa beim Change-Management, das die Mitarbeitenden beim Übergang vom Testbetrieb im Juch zum BAZ Zürich nur mangelhaft auf die neuen Rahmenbedingungen vorbereitet hatte. Viele Verbesserungen wurden im Berichtsjahr umgesetzt (siehe Abteilung BEB, Seite 16). Die AOZ stellte die Ergebnisse des Berichts der Geschäftsprüfungskommission (GPK) des Gemeinderats der Stadt Zürich vor und beantwortete deren Fragen in den folgenden Wochen und Monaten.

## **MNA-Zentrum Lilienberg**

Im Berichtsjahr stand die AOZ wiederum öffentlich in der Kritik, dieses Mal im Zusammenhang mit der Betreuungssituation im MNA-Zentrum Lilienberg. Das Kantonale Sozialamt (KSA), als Auftraggeberin der AOZ im Bereich der Betreuung der unbegleiteten Minderjährigen im Kanton Zürich, ordnete deshalb eine ausserordentliche Betriebsprüfung im MNA-Zentrum Lilienberg an. Der Bericht, der im Oktober veröffentlicht wurde, konstatierte eine besorgniserregende Situation auf verschiedenen Ebenen, namentlich Betreuung, Infrastruktur und Beschulung. Die AOZ anerkennt den dringenden Handlungsbedarf im Zentrum Lilienberg und sieht sich in der Verantwortung. Sie hat in enger Abstimmung mit dem KSA die notwendigen Massnahmen zur Verbesserung in die Wege geleitet (siehe Abteilung SHU, Seite 22). Zudem hat die AOZ eine «Taskforce MNA» gebildet, die im November ihre Arbeit mit dem Ziel aufgenommen hat, die von der Betriebsprüfung geforderten Verbesserungen in der Betreuung umzusetzen. Dazu gehört auch die Reduktion der Belegung des MNA-Zentrums Lilienberg von 90 auf 60 Personen, was aufgrund der hohen MNA-Zahlen im Berichtsjahr noch nicht realisiert werden konnte. Darüber hinaus soll die fachliche Entwicklung im gesamten MNA-Bereich vorangetrieben werden. Die Geschäftsprüfungskommission (GPK) des Gemeinderats wurde im Rahmen mehrerer schriftlicher Fragerunden und persönlicher Auskunft durch Verwaltungsrat und Direktion detailliert über die Situation informiert.

## **Entwicklungsthemen**

### **Zur Gesamtentwicklung der Organisation**

2021 haben wichtige personelle Veränderungen im Verwaltungsrat und in der Geschäftsleitung der AOZ stattgefunden. Im Zuge dessen wurden

die strategischen Massnahmen für die Jahre 2022 bis 2026 neu definiert. Nach Jahren des Wachstums lag der Fokus nun darin, die Organisation zu konsolidieren und dafür stabile Rahmenbedingungen zu schaffen.

Nach Ausbruch des Kriegs in der Ukraine musste diese Absicht wieder in den Hintergrund treten. Es galt primär, die Krise zu bewältigen und dafür die nötigen Ressourcen bereitzustellen. In der Folge ist die Organisation bis Ende des Berichtsjahrs um rund 40 Prozent auf fast 1700 Personen angewachsen. Aufgrund dessen konnte die AOZ ihre Aufgaben nicht jederzeit in vollem Umfang wahrnehmen. Sie musste beim Leistungsniveau Abstriche machen, im Widerspruch zu den eigenen Ansprüchen als Fachorganisation.

Die Flüchtlingskrise, die damit verbundenen organisatorischen und strukturellen Herausforderungen, die Kritik an der AOZ, der Fachkräftemangel sowie der Anspruch, sich als Fachorganisation zu entwickeln und zu positionieren – all diese Faktoren führten dazu, dass der Verwaltungsrat im Herbst 2022 einen Gesamtentwicklungsprozess angestossen hat. Ziel ist es, die bisherigen fachlichen Kompetenzen nachhaltig zu sichern und sie innerhalb einer adäquaten und stabilen Organisation weiterzuentwickeln.

### **LGBTIQ\*-Anliegen in der AOZ**

Das Sozialdepartement der Stadt Zürich organisiert jährlich ein Austauschtreffen mit der AOZ und Vertreter\*innen von NGOs im LGBTIQ\*-Bereich. Ziel des Austauschs ist es, sich gegenseitig über aktuelle Aktivitäten zu informieren sowie Anliegen der NGOs bezüglich Bedürfnissen und Themen der LGBTIQ\*-Geflüchteten zu erkennen und aufzunehmen.

2022 waren die Kollektivunterkünfte mehrheitlich sehr stark ausgelastet oder überbelegt. Dies akzentuierte die Herausforderungen für LGBTIQ\*-Geflüchtete. Die AOZ hat zwei Ansprechpersonen definiert, an die sich NGOs bei Unterstützungs- oder Klärungsbedarf wenden können. Gerade im letzten Quartal sind vermehrt Anfragen eingegangen, die vor allem Transgender-Klient\*innen betrafen.

Die AOZ führt zudem in Zusammenarbeit mit NGOs für ihre Mitarbeitenden im Betreuungsbereich der Kollektivstrukturen Schulungen durch. Diese sensibilisieren für LGBTIQ\*-Geflüchtete und ihre spezifischen Herausforderungen und zeigen Unterstützungsmöglichkeiten im Betreuungsalltag auf.

### **Aufbau einer zentralen internen Beschwerdestelle für Klient\*innen**

Im Berichtsjahr wurden die konzeptuellen und materiellen Arbeiten für die Einrichtung einer zentralen internen Beschwerdestelle getätigt. Als Resultat können ab April 2023 alle Klient\*innen, zusätzlich zu den bisherigen Beschwerdemöglichkeiten in den jeweiligen Angeboten, ihre Anliegen einfach und niederschwellig über die neu geschaffene Beschwerdestelle der AOZ anbringen.

Diese verfolgt vor allem drei Ziele:

- Sicherstellung einer einheitlichen Behandlung aller Klient\*innen-Beschwerden
- Qualitätskontrolle der Beschwerdeantworten und der beschwerdebezogenen Massnahmen
- Systematische Auswertung aller Beschwerden mit dem Ziel, Hinweise auf mögliche Verbesserungen zu erhalten

# Das Jahr im Überblick

## Gewaltprävention durch Information und Sensibilisierung

Die AOZ lancierte Anfang 2022 ein neues Projekt zum Thema Schutz der persönlichen Integrität/ Schutz vor Gewalt. Übergeordnetes Ziel ist die Gewaltprävention durch Information und Sensibilisierung der AOZ-Klient\*innen und -Mitarbeitenden. Dafür erarbeitete sie Folgendes:

- Zielgruppengerechtes Informationsmaterial für Personen des Asylbereichs
- Hilfsmittel und Anleitungen für die Mitarbeitenden
- Schulungen für die Mitarbeitenden

Ab Mitte 2023 werden die Mitarbeitenden der AOZ und die Klient\*innen vor allem in den Bundesasylzentren, den kantonalen Zentren und den MNA-Zentren mithilfe von muttersprachlichem Informationsmaterial proaktiv über das Thema Schutz der persönlichen Integrität/Schutz vor Gewalt informiert.

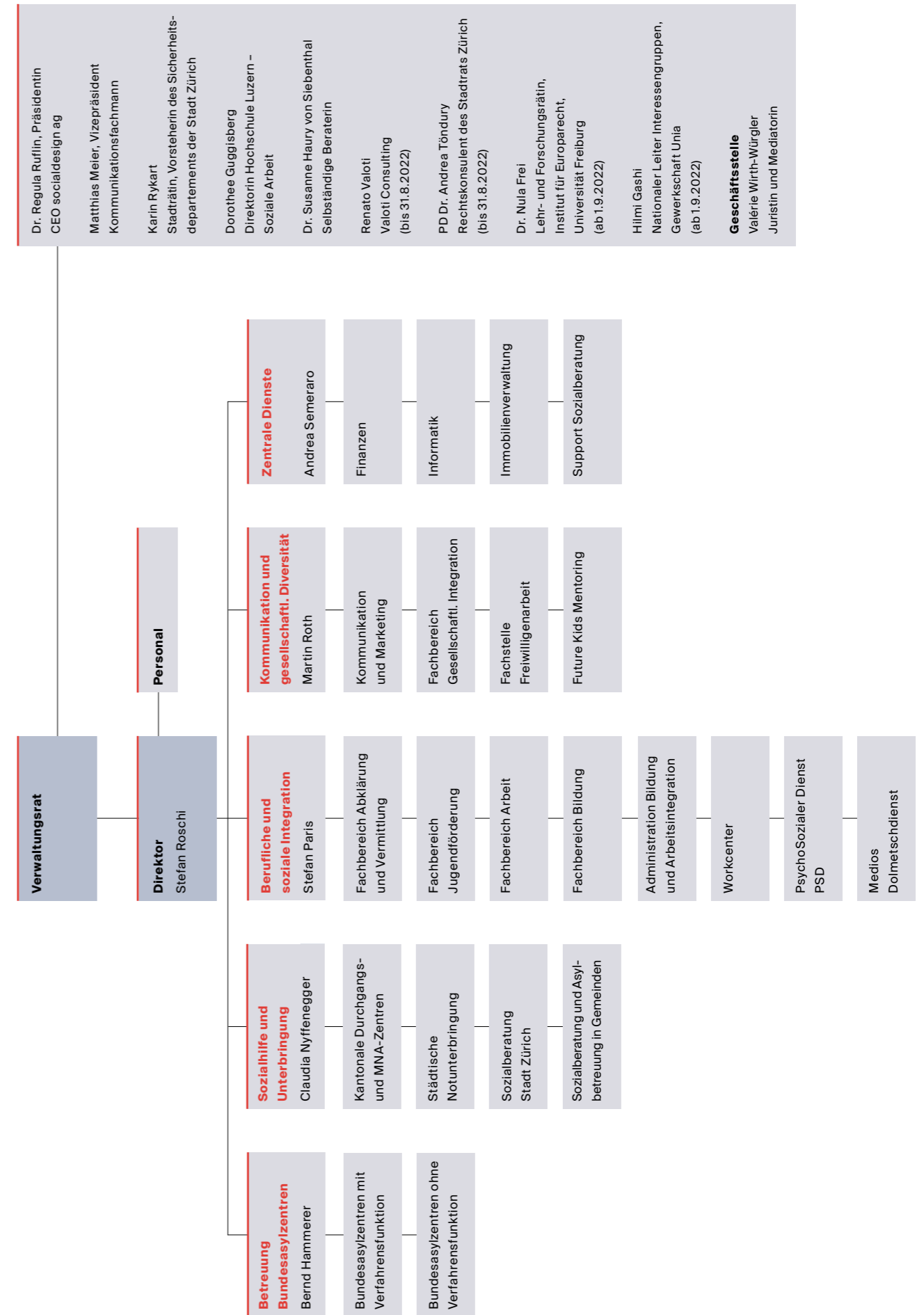
## Einführung des neuen Leitbilds und Erarbeitung von Leitsätzen für Mitarbeitende

Seit März 2022 verfügt die AOZ über ein neues Leitbild. Mit dem Projekt «Teilhaben@Leitbild» wurde dieses im zweiten Halbjahr in der Organisation eingeführt. Gleichzeitig wurden im Rahmen eines partizipativen Prozesses (mit mehreren hundert Mitarbeitenden aus allen Abteilungen) konkrete und praxisorientierte Leitsätze erarbeitet. Diese werden in den Abteilungen und Teams ab März 2023 als weiterer Bestandteil des AOZ-Selbstverständnisses eingeführt.

## Personalregularien und GAV

Der bestehende Gesamtarbeitsvertrag (GAV) zwischen der AOZ und der Gewerkschaft VPOD stammt aus dem Jahre 2014. Die AOZ hat sich zum Ziel gesetzt, den GAV und die gesamten Personalregularien zu überarbeiten und auf eine neue formale Grundlage zu stellen. Ziel der Überarbeitung ist ein zeitgemässes, transparentes und nachvollziehbares Personalreglement, das möglichst nahe am Personalrecht der Stadt Zürich ist und Klarheit schafft, in welchen Punkten aus betrieblich notwendigen Gründen abgewichen wird (gemäss Vorgaben der Gemeindeordnung). Mit Genehmigung des Stadtrats kann die AOZ in folgenden Bereichen abweichen: Lohn, Arbeitszeit, Ferien und Beendigung der Arbeitsverhältnisse. Das Projekt wird voraussichtlich Ende 2023 abgeschlossen.

# Organigramm



# Betreuung Bundesasylzentren

**In der Schweiz wird jede asylsuchende Person zu Beginn des Verfahrens in einem Bundesasylzentrum (BAZ) untergebracht. Die Auslastung der Bundesasylzentren korreliert mit der weltpolitischen Lage und ist dementsprechend volatil. Die globalen Ereignisse im Geschäftsjahr 2022 hatten ausserordentlich hohe Flüchtlingszahlen zur Folge, die die sonst üblichen Schwankungen bei Weitem übertrafen. Entsprechend kam das Asylsystem des Bundes an seine Kapazitätsgrenzen – und in der Folge die Betreuung der Geflüchteten in den BAZ.**

## Die Auswirkungen der Flüchtlingskrise Verdichtung bestehender Strukturen

Aufgrund der grossen Zahl in die Schweiz geflüchteter Ukrainer\*innen in der ersten Jahreshälfte musste die Belegung in den

Bundesasylzentren erhöht werden. Dies geschah über Verdichtung, beispielsweise von einer Sechser- auf eine Achterbelegung in den Zimmern, oder die Umnutzung von Gemeinschaftsräumen in zusätzliche Schlafräume. So wurde etwa die Belegungskapazität im BAZ Zürich von 360 auf rund 530 erhöht, im BAZ Glaubenberg von 340 auf 640.

## Zusätzliche Unterkünfte

Mit dem steilen Anstieg der Anzahl Geflüchteter ab Mitte 2022 zeichnete sich ab, dass die bestehenden Strukturen trotz Verdichtung nicht ausreichen. Das Staatssekretariat für Migration (SEM) entschied darauf, als Erweiterung der bestehenden Zentren kurzfristig Zusatzunterkünfte zu eröffnen.

## Die aktuellen Bundesasylzentren in den sechs Regionen

- Bundesasylzentren mit Verfahrensfunktion (BAZmV)
- Bundesasylzentren ohne Verfahrensfunktion (BAZoV)
- Temporäre Bundesasylzentren
- Von der AOZ geführt



Quelle: SEM, Stand Januar 2023

## Die Aufgaben der Abteilung Betreuung Bundesasylzentren

Im Rahmen der Umsetzung des revidierten Asylgesetzes per März 2019 ist die Schweiz in sechs Asylregionen mit je bis zu vier dauerhaften Bundesasylzentren gegliedert. Damit sind maximal 5000 Plätze sichergestellt. Die Kapazität ist dafür ausgelegt, Asylgesuchsschwankungen zwischen 15000 und 29000 Asylgesuche pro Jahr auffangen zu können.

Die Abteilung Betreuung Bundesasylzentren (BEB) der AOZ ist verantwortlich für die Betreuung in drei der sechs Asylregionen der Schweiz, nämlich in der Ostschweiz, im Tessin und der Zentralschweiz sowie in Zürich. Dazu gehören die Bundesasylzentren Altstätten, Zürich und Chiasso sowie Pasture im Tessin (alle mit Verfahren) sowie Kreuzlingen, Embrach und Glaubenberg (ohne Verfahren). Zudem stellt sie eine kleine Betreuungseinheit in der Transitzone des Flughafens Zürich.

Zu den Hauptaufgaben der Abteilung BEB gehören die Betreuung aller Bewohnenden eines Bundesasylzentrums, die sozialpädagogische Betreuung der unbegleiteten Minderjährigen (UMA) sowie die Gewährleistung des Zugangs zur medizinischen Grundversorgung. Die Abteilung BEB beschäftigte Ende des Jahres 599 Mitarbeiter\*innen.

Die Betreuung der Geflüchteten in folgenden temporären Aussenstellen obliegt der AOZ:

- Region Zürich: Aussenstellen Embrach (Kapazität 120 Personen, geschlossen per 31.12.2022) und Bülach (Kapazität 460 Personen)
- Region Ostschweiz: Temporäres Bundesasylzentrum Sulgen (Kapazität 120 Personen), Aussenstellen Schaffhausen Breite (Kapazität 100 Personen), Steckborn (Kapazität 300 Personen) und Flawil (Kapazität 250 Personen)
- Region Tessin und Zentralschweiz: Aussenstelle Chiasso PPC (Kapazität 280 Personen)

Als Reaktion hat die Abteilung BEB in einer rollenden Planung ihre Betreuungskapazitäten deutlich ausgebaut und mehrere Hundert zusätzliche Stellen geschaffen (rund 200–250 Full-time equivalent (FTE)).

Die Besetzung dieser Stellen gestaltete sich aufgrund des anhaltenden Fachkräftemangels schwierig, vor allem in den Bereichen Sozialpädagogik und Pflege. Die strukturierte Einarbeitung der neuen Fachkräfte unter Einhaltung der Vorgaben der Auftraggeberin war angesichts sehr kurzer Fristen äusserst anspruchsvoll.

## Solidarische Zusammenarbeit

Der schnelle Kapazitätsausbau forderte nicht nur grosse organisatorische Mehraufwände, sondern belastete die Teams auch mental. Ohne die solidarische Zusammenarbeit aller Beteiligten (SEM-, Sicherheits-, Betreuungs- und Pflegepersonal) wäre dieser nicht zu bewältigen gewesen. Die Asylsuchenden in den Zentren konnten trotz aller Herausforderungen stets auf funktionierende Tagesabläufe sowie hilfsbereites Personal und freiwillige Helfer\*innen zählen.



# Betreuung Bundesasylzentren

## Die Abteilung BEB in einem Entwicklungsprozess

### Optimierung der Betreuung und Ausbildung

Im Berichtsjahr hat die Abteilung BEB viele Massnahmen zur Verbesserung des Betreuungsauftrags umgesetzt. Im Fokus standen sowohl das Wohl der Klient\*innen als auch gute Arbeitsbedingungen für die BAZ-Mitarbeitenden. Dazu gehörten einerseits der Ausbau der Personalressourcen in der Betreuung und Pflege. Andererseits wurden praxisnahe Einführungsprogramme und Weiterbildungsmodulare für die Mitarbeitenden neu konzipiert und eingeführt. Viele der positiven Entwicklungen flossen auch ins neue Betriebskonzept Unterbringung (BEKO) des SEM ein, das den Auftrag für sämtliche Leistungserbringer definiert.

### Gewaltprävention

2021 häuften sich landesweit Medienberichte über Vorfälle in diversen BAZ. Insbesondere die Anwendung von Gewalt oder das Einsperren von Bewohnenden in «Besinnungsräumen» wurden kritisiert. Diese Thematik wurde im Auftrag des SEM von alt Bundesrichter Oberholzer umfassend untersucht.

Eine Konsequenz aus der Untersuchung war, die Strukturen in Bundesasylzentren durch konfliktpräventives Personal, sogenannte KPB, zu stärken. Die KPB wurden per Januar 2022 in die Bundesstrukturen eingeführt, pro Unterkunft mit einem Volumen von ca. sechs FTE. Die KPB haben die Aufgabe, im Tagesbetrieb der BAZ potenzielle Gewaltvorkommnisse zu erkennen und eine Eskalation präventiv zu verhindern. Dafür sind sie im ständigen Kontakt sowohl mit den Bewohnenden als auch mit der Betreuung und der Sicherheitsfirma vor Ort. Die Zahl der Gewaltvorfälle in den Bundeszentren ist seit Einführung der KPB messbar zurückgegangen, die Massnahmen haben sich somit bewährt.

## Unabhängige Untersuchung der Betreuung im BAZ Zürich

Nach der kritischen Berichterstattung rund um das BAZ Zürich initiierte der Verwaltungsrat der AOZ im Juni 2021 eine unabhängige Untersuchung durch die Res Publica Consulting AG. Ziel war es, im Sinne einer gelebten Fehler- und Lernkultur die Grundlage für eine zeitgemässe, bedarfsgerechte Weiterentwicklung des Betreuungsauftrags für Bundesasylzentren zu schaffen.



Der Innenhof im Bundesasylzentrum Zürich

Die Ergebnisse der Prüfung wurden im Sommer 2022 vorgestellt. Der Bericht hielt fest, dass bereits verschiedene Mängel behoben und zahlreiche Verbesserungen eingeleitet wurden. Das zusätzlich erkannte Verbesserungspotenzial wurde im Berichtsjahr in die Weiterentwicklung der Organisation und ihrer Prozesse einbezogen. Zu den Massnahmen gehören unter anderem der Ausbau bei der Betreuung, insbesondere der Betreuung der unbegleiteten, minderjährigen Asylsuchenden (UMA) sowie der Pflege. Weitere Massnahmen betrafen verbesserte Einführungsprogramme für Mitarbeitende in Schlüsselfunktionen, die Weiterentwicklung der Führungskompetenzen leitender Mitarbeitenden auf allen Ebenen, individuelles Führingscoaching oder ein stärkerer Fokus auf komplexe Changeprozesse sowie die hohe Fluktuation in den Zentren.

## Verlängerung Verträge SEM – AOZ

Um die Empfehlungen des Untersuchungsberichts sowie eigene Vorgaben umzusetzen, wurden mit dem SEM entsprechende Verbesserungen verhandelt und vertraglich festgehalten. So konnten unter anderem in der Betreuung und in der Pflege Gruppenleitungen sowie eine UMA-Leitung angestellt werden, um die komplexen Bereiche personell und inhaltlich voranzubringen. Unter Berücksichtigung des Fachkräftemangels und der zweijährigen Pandemieerfahrung war es zudem entscheidend, den Abrechnungsansatz für Pflegefachpersonen, Fachpersonen Gesundheit sowie der dazugehörigen Administration anzuheben. Dies machte es möglich, die Einstufungen dieser Mitarbeitenden zu verbessern und konkurrenzfähigere Löhne anzubieten. Das Anliegen wurde vom SEM aufgenommen und ist in die Rahmenvereinbarungsverlängerung eingeflossen.

## Qualitätsstandards und Gesundheit Interne und externe Audits 2022

Die Sicherstellung der Qualitätsstandards in den Zentren wird laufend in Form von Stichtagskontrollen, Monatsrapporten und Qualitätsaudits seitens des SEM überprüft. Hinzu kommen Überprüfungen der nationalen Kommission zur Verhütung von Folter (NKVF), Amnesty International und anderen NGOs, sowie interne und externe Audits im Auftrag der AOZ. 2022 fanden Kontrollen der NKVF im Tessin (Pasture und Chiasso) sowie in Zürich statt. Die UNHCR besuchte die BAZ Zürich, Embrach und Glaubenberg und wird 2023 einen Bericht dazu vorlegen. Die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme SQS überprüfte das BAZ Kreuzlingen und das Transitzentrum Zürich Flughafen. Die AOZ auditierte intern das BAZ Altstätten. Zur Unterstützung der Auditorin wurde das Audit von der externen Beratungsfirma BSC Beratung begleitet.



Bundesasylzentrum Altstätten SG

## Herausforderung Infektionskrankheiten

Die Infektionskrankheit Diphtherie führte 2022 dazu, dass in den Asylregionen Zürich, Tessin und Zentralschweiz sowie Ostschweiz viele Klient\*innen kurzfristig isoliert und geimpft werden mussten. Dies beanspruchte über mehrere Wochen die Kapazitäten von Pflgeteams und Vertragsärzten. Vermehrte Aufmerksamkeit verlangte im Berichtsjahr auch die Bekämpfung der Krätze (Scabies). Das Konzept «Ausbruchmanagement von übertragbaren Krankheiten für Kollektivunterkünfte des Bundes und der Kantone» unterstützte die Bundeszentren darin, den Befall durch Parasiten frühzeitig zu erkennen und erfolgreich zu bekämpfen. Die Gesundheitsmassnahmen wurden abteilungsübergreifend geplant und umgesetzt.

## Betreuung Bundesasylzentren Kennzahlen

Übernachtungen in Zentren	Anzahl	
	2022	2021
BAZ Kreuzlingen	68 304	37 590
Temporäres BAZ Sulgen	13 698	8 976
BAZ Altstätten	97 966	50 461
Aussenstelle Schaffhausen Breite	359	-
Aussenstelle Steckborn	10 917	-
Aussenstelle Flawil	27 609	-
BAZ Embrach	97 682	30 171
Aussenstelle Embrach	31 438	20 534
Transitzentrum Zürich Flughafen	717	354
BAZ Zürich	214 553	81 706
Aussenstelle Bülach	10 870	-
BAZ Glauenberg	77 196	20 726
BAZ Chiasso (inklusive BAZ-Aussenstelle PPC)	100 059	96 315
BAZ Pasture	85 198	43 271
<b>Total</b>	<b>836 566</b>	<b>390 104</b>

Auslastung der Zentren	Norm- kapazität	Prozentuale Auslastung	
		2022	2021
BAZ Kreuzlingen	290	66 %	37 %
Temporäres BAZ Sulgen <sup>*1</sup>	120	31 %	43 %
BAZ Altstätten	340	72 %	42 %
Aussenstelle Schaffhausen Breite (ab 15.3.2022)	100	15 %	-
Aussenstelle Steckborn (ab 15.3.2022)	300	23 %	-
Aussenstelle Flawil (ab 1.8.2022)	250	35 %	-
BAZ Embrach	360	80 %	26 %
Aussenstelle Embrach <sup>*</sup>	120	76 %	50 %
Transitzentrum Zürich Flughafen	60	6 %	6 %
Aussenstelle Bülach (ab 1.4.2022)	460	43 %	-
BAZ Zürich	360	111 %	67 %
BAZ Glauenberg	340	68 %	19 %
BAZ Chiasso	134	92 %	55 %
Aussenstelle Chiasso PPC <sup>*</sup>	84	180 %	34 %
BAZ Pasture	220	100 %	55 %
<b>Total</b>	<b>3 538</b>	<b>66 %</b>	<b>41 %</b>

<sup>1</sup> 2021 betrug die Normkapazität 60 Plätze.

<sup>\*</sup> Die Aussenstellen Sulgen, Embrach und Chiasso PPC waren schon während der Coronamassnahmen in Betrieb.

## Sozialhilfe und Unterbringung

**Zehntausende Geflüchtete aus der Ukraine und eine stark gestiegene Zahl von Asylsuchenden haben den Asylbereich der Schweiz im Jahr 2022 geprägt. Die Abteilung SHU stand in der Folge vor der Herausforderung, innert kürzester Zeit mehrere Tausend Menschen in der Stadt Zürich und in Zürcher Gemeinden unterzubringen und wirtschaftlich zu unterstützen. Für die vielen unbegleiteten Minderjährigen (MNA) und jungen Erwachsenen hat sie zudem neue Wohn- und Betreuungsmodelle konzipiert und teilweise bereits umgesetzt, um ihnen einen individuellen, nachhaltigen Einstieg in die Selbständigkeit zu ermöglichen.**

### Fokus Ukraine

#### Unterbringung für Tausende Geflüchtete aus der Ukraine

Zu Beginn des Kriegs in der Ukraine schuf das Kantonale Sozialamt in den Durchgangszentren (erste Phase) rasch Kapazitäten für die Geflüchteten. Ähnlich machten es die Gemeinden mit ihren Unterbringungsstrukturen (zweite Phase). In der Stadt Zürich waren dies das ehemalige Personalhaus des Stadtspitals Triemli, die temporäre Unterkunft Saalsporthalle, das Übergangszentrum Buttenau sowie die Zivilschutzanlage (ZSA) Turnerstrasse, die ZSA Dübendorfstrasse und das ehemalige Personalhaus des Universitätsspitals Zürich an der Plattenstrasse. Viele der so geschaffenen Plätze wurden jedoch anfänglich noch nicht benötigt, weil sich die Geflüchteten überwiegend Privatunterkünfte organisierten. Trotzdem war die Bereitstellung von ausreichend Unterbringungsplätzen hinsichtlich der unsicheren Entwicklung der Flüchtlingszahlen eine wichtige Massnahme (Vorhalteleistung). Zudem war die Massnahme im Fall der Stadt Zürich dringend notwendig, um Tausende durchreisende Ukrainer\*innen unterzubringen. Im Laufe der Wochen und Monate

wurden die Kapazitäten stetig dem Bedarf angepasst. Die AOZ sorgte in den temporären Unterbringungsstrukturen für die Betreuung, Verpflegung sowie die Organisation von Artikeln des täglichen Bedarfs.



Temporäre Unterkunft Saalsporthalle, Zürich

#### Ukrainer\*innen in der Sozialhilfe

Nebst der Unterbringung gilt es, die Geflüchteten materiell zu unterstützen. Dieser Anspruch besteht unabhängig davon, ob jemand privat oder bei der Gemeinde untergebracht ist. Nachdem in den ersten Monaten nach Kriegsbeginn das Staatssekretariat für Migration (SEM) den Status S erst mit Verzögerung erteilen konnte, wurden im April eine grosse Anzahl Geflüchteter innert weniger Tage dem Kanton Zürich respektive der Stadt Zürich zugewiesen. Normalerweise nimmt die Sozialberatung der Stadt Zürich rund 40 Fälle (ca. 60 Personen) pro Monat auf. In der Zeit von März bis Mai 2022, also in nur drei Monaten, wurden 1035 Fälle beziehungsweise 1668 Personen mit Status S aufgenommen. Diese Dimensionen sind in der Geschichte der Sozialberatung der AOZ im Auftrag der Stadt Zürich einmalig. Zudem betraten alle Beteiligten bei der Umsetzung des Status S Neuland.

Die Unterstützungsrichtlinien wechselten teilweise täglich, was zu Unsicherheiten führte. Prozesse mussten laufend angepasst werden.

Um die zahlreichen Anmeldungen abwickeln zu können, stellte die Sozialberatung innert kürzester Zeit auf eine Onlineregistrierung in Ukrainisch und Russisch um. Einzelgespräche beim Intake wurden durch Gruppeninformationsveranstaltungen ersetzt. Aufgrund des exponentiell wachsenden Fallvolumens wurde das sonst übliche Qualitätsmanagement mittels Fallrevisio- nen ab Mai vorübergehend sistiert. Die Wiederaufnahme dieses internen Kontrollinstruments wurde auf das erste Halbjahr 2023 verlegt.

Trotz aller Herausforderungen hatten sämtliche ukrainischen Geflüchteten jederzeit ein Dach über dem Kopf und erhielten die ihnen zustehende Sozialhilfe. Die Abteilung SHU wertet dieses Ergebnis in Anbetracht der schwierigen Umstände als ein Highlight im Berichtsjahr.

#### Sozialberatung Stadt Zürich und Gemeinden

##### Unterstützung durch die Gemeinden

Die AOZ konnte in dieser schwierigen Situation in den Sozialberatungen auf die Unterstützung zahlreicher Gemeinden zählen. Diese Hilfe trug dazu bei, dass die enorm vielen neuen Fälle im Asyl- und Flüchtlingsbereich bewältigt werden konnten. Die AOZ reduzierte zudem ihre Leistungserbringung auf das notwendige Minimum, im Wesentlichen auf

die finanzielle und materielle Sicherung sowie auf die Vermittlung in Sprach- und Integrationsangebote des Kantons Zürich. Weil die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht vollumfänglich erbracht werden konnten, erstattete die AOZ den Gemeinden einen Teil der Prozesskosten zurück.

#### Neue Leistungsvereinbarungen

2021 schloss die SHU mit allen Mandatsgemeinden neue Leistungsvereinbarungen ab. Im Zuge der Verhandlungen kündigten einige Gemeinden an, dass sie den Vertrag mit der AOZ zwar nochmals um ein Jahr verlängern, im Anschluss jedoch die Sozialberatung und Asylbetreuung in die eigene Hand nehmen wollen. Per Ende 2022 endete die Zusammenarbeit mit den Gemeinden Unterengstringen, Bäretswil, Gossau, Hittnau und Pfäffikon.



Temporäre Wohnsiedlung und MNA-Aussenstelle Aubruggweg

#### Die Aufgaben der Abteilung Sozialhilfe und Unterbringung

Die Abteilung Sozialhilfe und Unterbringung (SHU) leistet im Auftrag des Kantons Zürich die Unterbringung, Betreuung und (Erst-)Integration von Erwachsenen und Kindern in den Durchgangszentren sowie von unbegleiteten Minderjährigen (MNA) in speziell dafür eingerichteten MNA-Unterkünften. Auf kommunaler Ebene führen die Mitarbeitenden der Abteilung SHU den gesetzlichen Auftrag der Asyl- und Flüchtlingsfürsorge aus. Das heisst, sie sorgen im Auftrag der Stadt Zürich und diverser Zürcher Gemeinden für die Unterbringung und richten die wirtschaftliche Hilfe aus. Dazu gehört auch die Unterstützung im Integrationsprozess. Eine Besonderheit ist die Betreuung und Begleitung von jungen Erwachsenen (BBJE) im Auftrag der Stadt Zürich. Die Abteilung SHU beschäftigte Ende des Jahres 469 Mitarbeiter\*innen.

# Sozialhilfe und Unterbringung

An öffentlichen Ausschreibungen nahm die AOZ aus Gründen mangelnder Ressourcen nur teil, wenn es sich um bestehende Mandatsgemeinden handelte. In all diesen Fällen erhielt sie den Zuschlag (Gemeinden Dietikon, Schlieren und Küsnacht).

## MNA und junge Erwachsene

### Bedarfsgerechte Unterbringung und Betreuung

Bereits 2021 beauftragte das Kantonale Sozialamt die AOZ, einen Vorschlag auszuarbeiten, wie MNA-Strukturen verändert beziehungsweise neu konzipiert werden müssten, um sie tragfähiger zu machen. Tragfähiger meint in diesem Fall, dass genügend Raum und Ressourcen vorhanden sind, um Jugendliche mit körperlichen, aber vor allem auch psychischen Herausforderungen und Beeinträchtigungen adäquat zu betreuen, ohne dass eine Sonderunterbringung benötigt wird.

Die AOZ arbeitete einen Konzeptvorschlag aus, bei dem es allerdings um weit mehr ging als um die Erhöhung der Tragfähigkeit bestehender Strukturen. Sie strebte beispielsweise mehr kleinere MNA-Standorte an. Die MNA sind nicht alle gleich – es gibt ältere und jüngere MNA, selbständigere und weniger selbständige, bei zugleich grossen Unterschieden im Bereich der psychischen und physischen Gesundheit. Folglich haben nicht alle Jugendlichen den gleichen Bedarf an Betreuung, und die Unterbringungsstrukturen sollten daran ausgerichtet werden.

Die Abteilung SHU überarbeitete zeitgleich auch das seit 2018 bestehende MNA-Rahmenkonzept der AOZ. Einerseits passte sie es an die veränderten Anforderungen und Rahmenbedingungen in der Betreuung an. Andererseits erweiterte sie das Konzept auf junge Erwachsene ab 18 Jahren (Betreuung und Begleitung junger Erwachsener BBJE). Das Rahmenkonzept berücksichtigt, dass die

MNA mit zunehmendem Alter immer selbständiger werden und folglich weniger Betreuung brauchen. Am Ende des Prozesses steht die aufsuchende Begleitung. Die ehemaligen MNA beziehungsweise jungen Erwachsenen wohnen zu diesem Zeitpunkt selbständig in einer Wohngemeinschaft.



Deutsch lernen in einer MNA-Wohngruppe

Für die Umsetzung dieses Konzepts sind MNA-Wohngruppen für maximal 40 Personen ideal. Als erster Schritt konnte im Mai eine neue Wohngruppe mit 14 Plätzen für MNA mit besonderen Betreuungsbedürfnissen eröffnet werden. Ziel ist es, dass der Betreuungsschlüssel der Pflegekinderverordnung PAVO entspricht (ein\*e sozialpädagogisch geschulte\*r Betreuer\*in auf vier Kinder/Jugendliche) und täglich rund um die Uhr mindestens eine sozialpädagogisch geschulte Person vor Ort ist. Für die vollständige Umsetzung benötigt die AOZ weiterhin zusätzliches sozialpädagogisches Fachpersonal. Dieses ist nach wie vor schwierig zu rekrutieren. Dennoch war die Schaffung der MNA-Wohngruppe in Oerlikon ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einem differenzierteren und bedarfsgerechten Angebot. Im Dezember 2022 folgte die MNA-Wohngruppe Obstgarten mit 33 Plätzen. Im April 2023 ist die Eröffnung der nächsten Wohngruppe ähnlicher Grösse geplant.

2022 sind die Asylgesuchszahlen der MNA in der Schweiz stark gestiegen (2021: 989 Personen, 2022: 2450 Personen). Die AOZ ist gefordert, zusätzliche MNA-Einrichtungen und Unterbringungen in hoher Kadenz zu eröffnen. Gleichzeitig müssen mehr Strukturen für über Achtzehnjährige (BBJE) aufgebaut werden, da viele MNA in den nächsten Monaten und Jahren volljährig werden.

Beim Aufbau der zusätzlichen Strukturen legt die AOZ ein Augenmerk darauf, dass Einrichtungen für MNA und junge Erwachsene (BBJE) örtlich nahe beieinanderliegen. Dies unter dem Aspekt, dass die MNA mit Erreichung der Volljährigkeit und dem Umzug aus den kantonalen Strukturen in die städtischen Einrichtungen ihr gewohntes Wohnumfeld und soziales Netzwerk möglichst beibehalten können.

### Die Stadt Zürich investiert

Das Angebot für die Betreuung und Begleitung junger Erwachsener (BBJE) in der Stadt Zürich wird als besondere städtische Integrationsleistung von der Stadt Zürich finanziert. Dieses Angebot ist im ganzen Kanton einzigartig und

die Nachfrage ist entsprechend gross. Die Stadt Zürich hat für die Jahre 2022 und 2023 einen substanziellen Ausbau dieses Angebotes bewilligt, sowohl in qualitativer wie quantitativer Hinsicht. Sie leistet damit weiterhin Pionierarbeit, um den ehemaligen MNA und nun jungen Erwachsenen einen bedarfsgerechten Start in die Selbständigkeit zu ermöglichen.

### Betriebsprüfung MNA-Zentrum Lilienberg

Die kritische Medienberichterstattung im Sommer 2022 bewog das Kantonale Sozialamt (KSA) dazu, eine ausserordentliche Betriebsprüfung im MNA-Zentrum Lilienberg in Auftrag zu geben. Der Bericht konstatierte eine besorgniserregende Situation in verschiedenen Bereichen.

Zur raschen Verbesserung der Unterbringungs- und Betreuungssituation der MNA hat die AOZ in Absprache mit dem KSA folgende Massnahmen geplant, deren Umsetzung mehrheitlich 2023 erfolgen wird:

- Bildung einer interdisziplinär zusammengesetzten Taskforce für die operative Planung, Kontrolle und Begleitung der Umsetzung

Betreutes Wohnen		Begleitetes Wohnen		Bedarfsorientierte Begleitung
<b>Abnehmende Betreuungsintensität</b>				
Intensiv	Semi-intensiv	Mittel	Leicht	Punktuell
24/7-Betreuung	24/7-Betreuung			
Immer 2 Betreuungsmitarbeitende vor Ort, davon mind. 1 Sozialpädagog*in	Tagsüber 2 Betreuungsmitarbeitende vor Ort, davon mind. 1 Sozialpädagog*in	Selbständiges Wohnen in einer Wohngemeinschaft	Selbständiges Wohnen in einer Wohngemeinschaft	Selbständiges Wohnen
		Mehrmals pro Woche vereinbarte Besuche durch Sozialpädagog*in	1- bis 2-mal pro Woche vereinbarte Besuche durch Sozialpädagog*in	Besuche durch Sozialpädagog*in bei Bedarf
			Telefonischer Kontakt möglich	Telefonischer Kontakt möglich

Betreuungsstufen gemäss neuem AOZ-Rahmenkonzept für MNA und BBJE

## Sozialhilfe und Unterbringung

- Belegungsreduktion im Lilienberg von 90 auf 60 Plätze durch Schaffung zusätzlicher Kapazitäten für die Unterbringung von MNA
- Verbesserung der Infrastruktur im MNA-Zentrum Lilienberg (zum Beispiel Einbau zusätzlicher Sanitäranlagen sowie Etagenküchen)
- Umzug der internen Schule in die Räumlichkeiten der Schule Ennetgraben in Affoltern am Albis; in der Folge werden auf dem Lilienberg Räume frei für Rückzugsmöglichkeiten
- Verbesserte Umsetzung des auf die spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen von MNA ausgerichteten Betreuungskonzepts, inklusive Schulung der Mitarbeitenden
- Aufstockung des Fachpersonals in der Betreuung und Unterbringung der MNA, inklusive der Erweiterung der Präsenz an den Wochenenden und in der Nacht

Die AOZ informiert alle involvierten Stellen regelmässig über den Fortschritt der Umsetzung.

### Kantonale Durchgangszentren

#### Kurzzeitzentrum St. Peter und Paul

Für die vorübergehende Unterbringung der Geflüchteten aus der Ukraine eröffnete die AOZ im Auftrag des Kantons Zürich die Kurzzeitunterkunft St. Peter und Paul in Zürich mit 180 Plätzen. Nebst der Unterbringung stellte sie auch Verpflegung und Güter des täglichen Bedarfs zur Verfügung. Im April wurde das Zentrum eröffnet und bereits im Herbst die Bettenkapazität auf 240 erhöht. Dass die Kurzzeitunterkunft St. Peter und Paul so rasch in Betrieb genommen und reibungslos geführt werden konnte, war für die Abteilung Sozialhilfe und Unterbringung ein grosser Erfolg.



Kurzzeitunterkunft St. Peter und Paul in Zürich

#### Von halb leer zu verdichtet

Die kantonalen Durchgangszentren, die für die Unterbringung von Geflüchteten aus anderen Ländern als der Ukraine vorgesehen sind, waren im ersten Halbjahr 2022 noch nicht ausgelastet. Grund dafür waren die Anfang Jahr tiefen Asylgesuchszahlen. Zudem war das SEM aufgrund des neu eingeführten Schutzstatus S im Rückstand mit der Bearbeitung von Asylanträgen, was zu einem Rückstau in den Bundesasylzentren führte. Im Herbst stiegen die Asylgesuche sprunghaft an, und die Durchgangszentren füllten sich in kürzester Zeit. Schon nach wenigen Wochen mussten die Zentren verdichtet, das heisst, die Anzahl Betten pro Zimmer erhöht werden. Eine grosse Herausforderung bestand hinsichtlich der gesundheitlichen Verfassung der Geflüchteten: Demenz, Sucht, Traumata waren nur einige der Themen, mit denen sich die Mitarbeitenden in der Betreuung konfrontiert sahen.

#### Personen im laufenden Verfahren in Durchgangszentren

Im Herbst konnte das Staatssekretariat für Migration aufgrund der schnell ansteigenden Asylgesuchszahlen nicht mehr alle Gesuche fristgerecht abwickeln, weshalb viele Personen trotz laufenden Asylverfahrens den Kantonen zugewiesen werden mussten. Bis dato war es Personen, deren Asylverfahren noch nicht

abgeschlossen war, nicht möglich, akkreditierte Angebote der Integrationsagenda Schweiz zu besuchen (unter anderem Deutschkurse). Dies änderte sich im Herbst 2022. Die AOZ begrüsst diese Entwicklung, denn Deutschkurse sowie andere integrative Angebote stellen eine willkommene Tagesstruktur für die Bewohnenden der Durchgangszentren dar und sind ein erster Schritt auf dem Wege der Integration.

#### MNA in Durchgangszentren

Normalerweise werden in den Durchgangszentren (DZ) erwachsene Personen und Familien untergebracht, welche den Alltag grösstenteils selbständig bewältigen. Aufgrund der grossen Anzahl MNA bei gleichzeitig fehlenden MNA-Unterbringungsplätzen hat der Kanton Zürich entschieden, tendenziell selbständige, unbegleitete Jugendliche auch in Durchgangszentren zu platzieren – ab Oktober im DZ Volketswil und ab Dezember im DZ Regensbergstrasse in Oerlikon. Entsprechend wurde zusätzliches Personal angestellt, um die MNA zum Beispiel beim Kochen zu unterstützen oder mit ihnen gemeinsam eine

klare Tagesstruktur sicherzustellen. In einem Durchgangszentrum besteht für die MNA jedoch keine individuelle sozialpädagogische Betreuung.

#### Kanton nimmt Zivilschutzanlagen in Betrieb

Um für erwachsene Geflüchtete weitere Plätze zu schaffen, hat der Kanton im Dezember innert kürzester Zeit mehrere Zivilschutzanlagen in Betrieb genommen – in der Stadt Zürich an der Katzenschwanzstrasse (100 Plätze) sowie an der Turnerstrasse (90 Plätze). In beiden Anlagen ist die AOZ für die Betreuung zuständig.

#### Schutzstatus S

Das Schweizer Asylgesetz sieht den Status S für Personen vor, die vom Bundesrat aufgrund bestimmter Kriterien zu «Schutzbedürftigen» erklärt worden sind. Es handelt sich um eine befristete humanitäre Aufnahme von Gruppen, bei denen die Flüchtlingseigenschaft nicht individuell überprüft wird. Ihre Aufnahme erfolgt ohne Asylverfahren. Erstmals aktiviert wurde der Schutzstatus S im März 2022 für Geflüchtete aus der Ukraine.

Allen anderen Menschen gewährt die Schweiz Schutz und Aufenthalt, wenn sie in ihrem Herkunftsland aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit, Religion, Nationalität, ihrer Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Anschauung ernsthaften Nachteilen ausgesetzt sind oder sie aus anderen humanitären Gründen nicht dorthin zurückkehren können. Dies wird im Asylverfahren geprüft.

Ein Überblick zum Asylprozess mit Fokus auf den Kanton Zürich finden Sie hier:



## Sozialhilfe und Unterbringung Kennzahlen

Betreuung und Unterbringung im kantonalen Auftrag	Übernachtungen		Auslastung	
	2022	2021	2022	2021
DZ Kollbrunn	35 271	28 980		
DZ Regensbergstrasse	27 686	19 412		
DZ Sonnenbühl	-	11 762		
DZ Volketswil	43 377	31 440		
<b>Total Durchgangszentren<sup>1</sup></b>	<b>106 334</b>	<b>91 594</b>	<b>75%</b>	<b>53%</b>
MNA-Zentren Lilienberg und Aussenstellen <sup>2</sup>	51 798	27 438	87%	60%

	Fälle per 31.12.		Personen per 31.12.	
	2022	2021	2022	2021
Flüchtlingswohnen	81	97	247	258

Sozialhilfe und Betreuung im kommunalen Auftrag	Fälle per 31.12.		Personen per 31.12.	
	2022	2021	2022	2021
<b>Stadt Zürich</b>				
Asylsuchende/Nothilfe	169	174	239	247
Vorläufig Aufgenommene	955	1 032	1 323	1 478
Schutzbedürftige S/Notfallhilfe	1 244	-	1 894	-
Flüchtlinge	878	1 160	1 675	2 083
<b>Total</b>	<b>3 246</b>	<b>2 366</b>	<b>5 131</b>	<b>3 808</b>
Unterbringung in AOZ-Wohnraum			1 735	1 267

Gemeinden <sup>3</sup>	Fälle per 31.12.		Personen per 31.12.	
	2022	2021	2022	2021
Asylsuchende/Nothilfe	184	195	263	264
Vorläufig Aufgenommene	428	532	672	849
Schutzbedürftige S/Notfallhilfe	954		1 593	
Flüchtlinge	244	232	542	504
<b>Total</b>	<b>1 810</b>	<b>959</b>	<b>3 070</b>	<b>1 617</b>

Tabelle ohne Kennzahlen der städtischen Kollektivunterkünfte im Zusammenhang mit dem Krieg in der Ukraine.

<sup>1</sup> Zusätzlich in Zusammenhang mit der Ukraine-Krise: Kurzzeitunterkunft St. Peter und Paul (seit März 2022), Kantonale Asylunterkunft ZSA Turnerstrasse (seit November 2022) und ZSA Katzenschwanzstrasse (seit Dezember 2022)

<sup>2</sup> Aussenstellen: Aussenstelle Aubruggweg, Wohngruppe Oerlikon (seit Mai 2022), Wohngruppe Obstgarten (seit Dezember 2022), Aufnahme-Wohngruppe Platte (Oktober 2022 bis Januar 2023). 2022 betrug die Auslastung des MNA-Zentrums Lilienberg sowie aller Aussenstellen 94 Prozent. Die Auslastung der Plätze bei Pflegefamilien (15 Prozent) sowie bei Verwandten (62 Prozent) war deutlich weniger hoch.

<sup>3</sup> Affoltern am Albis, Altikon, Bäretswil, Bauma, Birmensdorf, Brütten, Bubikon, Buchs, Dällikon, Dietikon, Dietlikon, Dinhard, Elgg, Erlenbach ZH, Fischenthal, Geroldswil, Glattfelden, Gossau, Hinwil, Hittnau, Kappel am Albis, Kilchberg, Kloten, Küsnacht, Mönchaltorf, Niederhasli, Opfikon, Pfäffikon, Rifferswil, Rüti, Schlieren, Schwerzenbach, Seegraben, Seuzach, Unterengstringen, Volketswil, Wald, Wangen-Brüttisellen, Weiningen, Wetzikon, Winkel, Zell, Zumikon

## Berufliche und soziale Integration

**Neben der Bewältigung des Tagesgeschäfts standen die Zeichen bei der Abteilung Berufliche und soziale Integration (BSI) im Berichtsjahr auf Konsolidierung und Neustrukturierung. Vor dem Hintergrund starker Schwankungen von Teilnehmenden galt es, Angebote und Strukturen zu überprüfen und wo nötig anzupassen. Sehr unterschiedlich tangierte die Ukraine Krise die Abteilung BSI. Während der Dolmetschdienst Medios, der Fachbereich Bildung und der PsychoSoziale Dienst stark gefordert waren und ihre Angebote deutlich ausbauten, konnte beispielsweise der Fachbereich Abklärung und Vermittlung Mitarbeitende an AOZ-Abteilungen ausleihen, die dringend auf Unterstützung angewiesen waren.**

### Unterstützung bei der Vermittlung in Integrationsmassnahmen

Steigende Zahlen im Asyl- und Flüchtlingsbereich tangieren die Abteilung BSI meist erst mit einer zeitlichen Verzögerung, da Themen wie berufliche und soziale Integration erst ins Zentrum rücken, wenn Fragen rund um die Unterbringung, die wirtschaftliche Unterstützung und eine Bleibe-Perspektive geklärt sind. Deshalb war es möglich, BSI-Mitarbeitende zu Beginn des Kriegs in der Ukraine temporär in Abteilungen einzusetzen, wo Ressourcen dringend benötigt wurden. So unterstützten Mitarbeitende mit Administrations-tätigkeiten die Teams Sozialberatung in der Stadt Zürich und zeitweise auch am Standort Wetzikon. Dabei hat der Fachbereich Abklärung und Vermittlung bei über 1350 Personen Erstabklärungen hinsichtlich deren Integration durchgeführt und rund 850 Kostengutsprachen und Anmeldungen in beispielsweise Deutschkurse getätigt. Einige Bereiche jedoch, allen voran der PsychoSoziale Dienst, der Fachbereich Bildung sowie Medios (interkulturelles Dolmetschen), mussten wegen der

grossen Anzahl Geflüchteter aus der Ukraine ihr Angebot rasch ausweiten beziehungsweise ihre Teams vergrössern.

### Chancen und Herausforderungen eines starken Arbeitsmarkts

Die Arbeitsmarktentwicklung wurde im Berichtsjahr durch die zunehmende Verknappung von Arbeitskräften geprägt. Daraus resultierten Langzeittiefstwerte bei den Arbeitslosenzahlen. Als Folge davon haben die Zuweisungen teilweise markant abgenommen, beispielsweise aus den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) in die Arbeitsintegrationsangebote. Den Klient\*innen gelang es rascher, eine Stelle oder einen Ausbildungsplatz zu finden. Dies führte dazu, dass proportional mehr Personen mit Mehrfachproblematiken und eingeschränkter Vermittlungsfähigkeit in den Angeboten verblieben.



Ein Blick ins Arbeits- und Integrationscoaching

### Changeprozesse in mehreren Fachbereichen

Nach zwei Jahren Pandemie und mehreren Monaten Ukraine Krise hatten die verschiedenen Fachbereiche einen unterschiedlichen Bedarf an Anpassungen in der Struktur und Organisation.

Im Kern aller Konsolidierungsprozesse stand das Ziel, bedarfs- und marktgerechte Angebote für die Teilnehmenden anzubieten und damit massgeblich zum Gelingen der Integration beizutragen.

### Die Aufgaben der Abteilung Berufliche und soziale Integration

Geflüchtete, die in der Schweiz eine Bleibe-Perspektive haben, sollen so rasch wie möglich in die Gesellschaft und in den Arbeitsmarkt integriert werden. Deshalb haben sich Bund und Kantone 2019 auf eine gemeinsame Integrationsagenda geeinigt, die verbindliche Wirkungsziele und Prozesse definiert. Wichtige Bestandteile der Integrationsagenda sind eine systematische Potenzialabklärung, eine grosse Palette an Sprachkursen sowie eine konsequente Förderung hinsichtlich des Einstiegs in den Arbeitsmarkt beziehungsweise einer nachobligatorischen Ausbildung. Vor diesem Hintergrund setzt sich die Abteilung Berufliche und soziale Integration (BSI) in den Kantonen Zürich und Schwyz mit acht Fachbereichen für das Ankommen und Vorankommen von Geflüchteten in der Schweiz ein. Darüber hinaus fördert sie die nachhaltige berufliche und soziale Integration von weiteren Personen mit und ohne Migrationshintergrund. Diesem Zweck dient ein breites Angebot an Bildungs- und Beschäftigungsprogrammen, Arbeits- und Integrationscoachings, gemeinnützigen Einsatzplätzen, Kursen, Trainings- und Qualifizierungsprogrammen für Jugendliche und Erwachsene. Die Abteilung BSI beschäftigte Ende des Jahres 392 Mitarbeiter\*innen.

Die wichtigsten Entwicklungen waren:

- Anpassung der Organisationsstruktur im Fachbereich Bildung aufgrund des Wachstums
- Überarbeitung von Prozessen, Abläufen sowie des Selbstverständnisses im Fachbereich Administration Bildung und Arbeitsintegration (ABAI)
- Entwicklung einer schwankungstauglichen Führungsstruktur im PsychoSozialen Dienst aufgrund des aktuellen Wachstums
- Analyse der Angebote und Programme im Fachbereich Arbeit als Grundlage für eine zukünftige Gesamtstrategie
- Einführung Kursadministrationssoftware Tocco

### Neuer Standort in Zürich Nord

Im August zogen rund 400 Kursteilnehmende und zahlreiche Kurse (Deutschkurse, Pflegekurse, Reinigungskurse), die zuvor an unterschiedlichen Standorten in der Stadt Zürich stattgefunden hatten, an den neuen Standort an der Eggbühlstrasse in Zürich Nord. Das Gebäude bietet mit 36 modernen Schulungsräumen genügend Platz, um eine didaktisch zeitgemässe Vermittlung von Lerninhalten zu ermöglichen.



Neue Schulungsräume an der Eggbühlstrasse, Zürich

### Fachbereich Abklärung und Vermittlung Hohe Vermittlungsquote

Die Vermittlungsquote aus Arbeitsintegrationsprogrammen in den ersten Arbeitsmarkt lag im Berichtsjahr bei erfreulichen 49 Prozent (Vorjahr 39 Prozent).

### Neue Programme und Aufträge

Das Angebot «Walk-In» für vorläufig Aufgenommene, Flüchtlinge und Personen mit dem Schutzstatus S und Wohnsitz in der Stadt Zürich wurde im August lanciert. Es bietet niederschwellige Kurzzeitberatungen zu allen Themen

## Berufliche und soziale Integration

rund um die Stellensuche. Bei einfachen Anträgen und Formalitäten leisten die Mitarbeitenden vor Ort praktische Unterstützung.



Das neu eröffnete Angebot «Walk-In» in Zürich

Seit der Einführung der Integrationsagenda Zürich konnte das Arbeits- und Integrationscoaching (AIC) neue Gemeinden als zuweisende Stellen gewinnen, zum Beispiel Wetzikon oder Wald. Weiter wird eine Hotline für Fragen der zuweisenden Stellen angeboten. Das Angebot wird von Zuweisenden im ganzen Kanton Zürich gebucht und erhält sehr gute Rückmeldungen. Die durchschnittliche Auslastung des Angebots lag bei knapp 100 Prozent.

Der entsprechende LinkedIn-Auftritt «AOZ Arbeitsintegrationscoaching» erfreut sich grosser Beliebtheit und zählte Ende 2022 rund 810 Follower\*innen.

### Fachbereich Jugendförderung

#### Wenige Ukrainer\*innen in den Angeboten

Nach Ausbruch des Kriegs in der Ukraine und trotz zahlreicher junger Geflüchteter war unklar, wie viele Ukrainer\*innen die Angebote des Fachbereichs Jugendförderung in Anspruch nehmen werden. Diese Planungsunsicherheit stellte für den Fachbereich eine Herausforderung dar. Ein «Ansturm» auf die Angebote Trampolin Basic und Integration Intensiv in den Monaten März bis Juli blieb jedoch aus.

Trotzdem konnte im Mai dank der Zusammenlegung zweier bestehender Klassen eine zusätzliche Klasse für elf Ukrainer\*innen eröffnet werden.

#### Schwerpunkte richtig gesetzt

Am Ende des Schuljahrs 2021/2022 lag die Anschlussquote im Brückenangebot Trampolin Basic für Jugendliche und Erwachsene zwischen 16 und 40 Jahren bei erfreulichen 90 Prozent. Eine Umfrage mit ehemaligen Teilnehmenden hat gezeigt, dass das Angebot die richtigen Schwerpunkte setzt und die Teilnehmenden optimal auf eine weiterführende berufliche oder schulische Ausbildung vorbereitet.

#### Neue Angebote in der Jugendförderung

Das Coachingmodul zur Nachbegleitung von Teilnehmenden, die in eine Lehre vermittelt wurden, läuft seit August 2021 als Pilotprojekt. Im Schuljahr 2021/2022 wurden auf diese Weise neunzehn Jugendliche und junge Erwachsene begleitet. Damit konnte eine stärkere Nachhaltigkeit der Lehrstellenvermittlung gewährleistet werden (weniger Lehrabbrüche).

Das neue Angebot Basic Intensiv für Jugendliche und junge Erwachsene, die in der Stadt Zürich wohnen, startete im November. Basic Intensiv schult mit hoher Intensität und schliesst Bildungslücken so rasch wie möglich, damit die jungen Menschen während des Schuljahres in vollschulische Bildungsangebote übertreten können.

#### Mehr Klarheit für zuweisende Stellen

In enger Zusammenarbeit mit der Abteilung Kommunikation wird seit November eine optimierte Informationsstrategie entworfen. Die Zielsetzungen der Angebote sollen klar aufgezeigt werden, damit es den zuweisenden Stellen leichter fällt, das richtige Angebot für ihre Klient\*innen auszuwählen. Ziel ist es, die Zuweisungsqualität zu verbessern und Fehlzusweisungen zu verhindern.

### Fachbereich Arbeit

#### Tiefe Auslastung und Neuausrichtung der Angebote

Die Zahl der Teilnehmenden war im Fachbereich Arbeit im Berichtsjahr generell tief – der Rückgang betrug je nach Angebot bis zu 50 Prozent. Die Gründe dafür waren unter anderem die tiefen Asylzahlen der Vorjahre, der starke Arbeitsmarkt beziehungsweise die tiefen Arbeitslosenquoten sowie die Einführung der Integrationsagenda Zürich (IAZH) und das damit verbundene grössere Angebot für die zuweisenden Stellen. Als Folge davon wurden die Angebote redimensioniert, teilweise geschlossen und die Kosten reduziert. Der damit einhergehende Personalabbau konnte über natürliche Abgänge gesteuert werden. Weitere Ursachen und mögliche Massnahmen werden aktuell von der kantonalen Fachstelle für Integration (FI) als Auftraggeberin überprüft.

#### Hohe Vermittelbarkeit der Klient\*innen

Die tiefe Auslastung der Angebote steht in einem direkten Zusammenhang mit den sehr guten Vermittlungsquoten. Im Durchschnitt wurden in allen Programmen zwischen 50 und 60 Prozent der Teilnehmenden in den ersten Arbeitsmarkt vermittelt oder in eine Anschlusslösung, die wiederum einen direkten Zugang zum Arbeitsmarkt ermöglicht.

#### Änderungen in der Gastronomie

Der langjährige Gastronomiebetrieb Tasteria musste im Juni mangels Teilnehmender geschlossen werden. Die «Tasteria»-Küche wird aktuell als Produktionsküche für die kurzfristig eröffneten Zentren für Geflüchtete aus der Ukraine genutzt.

Der im Sommer ausgeschriebene Catering-Auftrag für die Verpflegung im Bundesasylzentrum (BAZ) Zürich ging an die Konkurrenz verloren.

Die Küche Schlieren, die das Essen für das BAZ Zürich produzierte, wird per Ende April 2023 geschlossen. Bis dahin dient sie als Produktionsküche für den zusätzlichen Verpflegungsbedarf in Unterbringungen für Geflüchtete aus der Ukraine.

#### Zuschläge für Qualifizierungsangebote

Für die im Sommer ausgeschriebenen Qualifizierungsangebote für Klient\*innen der Sozialen Dienste der Stadt Zürich erhielt der Fachbereich Arbeit Zuschläge für zwei der drei eingegebenen Lose. Zuschläge gab es im Los «Gastro und Hotelbranche» für die Gastronomiebetriebe «Paprika» und «Riedbach» sowie im Los «Detailhandel» für das Brockito. Keinen Zuschlag gab es im Los «Handwerk» für die Velowerkstatt Züri rollt.

#### Wahrnehmung erhöhen

Um das Angebot des Fachbereichs Arbeit einer breiteren Öffentlichkeit bekannt zu machen, sind in der Zusammenarbeit mit der Abteilung Kommunikation mehrere Videos und Social-Media-Beiträge entstanden – beispielsweise zur veganen Woche mit der Gastköchin Lauren Wildbolz im Restaurant Paprika. Zudem wurden für Bildungsinstitutionen wie die Hochschule Luzern oder Agogis diverse Fachinputs durchgeführt. Insbesondere vor dem Hintergrund des grossen Bedarfs an qualifiziertem Fachpersonal sind die direkten Kontakte mit Studierenden von zentraler Bedeutung.



Gemeinsames Kochen mit Lauren Wildbolz im «Paprika»



# Berufliche und soziale Integration

## Fachbereich Bildung

### Unterschiedlich hohe Auslastung der Angebote

Die Anmeldezahlen der Geflüchteten für die Alphabetisierungskurse sowie für die Deutschkurse waren im Berichtsjahr sehr hoch. Bei den Erwerbslosen hingegen waren die Zuweisungen in die Deutschkurse des kantonalen Amtes für Wirtschaft und Arbeit (AWA) stark rückläufig. Das wirtschaftliche Risiko konnte abgedeckt werden, indem Personal des AWA-Angebots in anderen Deutschkursangeboten eingesetzt wurde, um den dortigen Mehrbedarf zu decken. Bei der Branchenqualifizierung (Pflege und Reinigung) sind die Anmeldezahlen nach wie vor schwankend.

Die Zufriedenheitsumfragen bei den Teilnehmenden aller Angebote waren gut bis sehr gut. Das EduQwa-Rezertifizierungsaudit verlief im Juni erfolgreich und ohne Beanstandungen.



Alphabetisierungskurs im Fogo, Zürich

### Deutschkurse für Ukrainer\*innen

Im Verlauf des Jahres wurden gegen 50 neue Kursleitungen angestellt, allein 30 infolge des Kriegs in der Ukraine. Zahlreiche Kursleitende wurden zudem in Kurse mit hoher Auslastung versetzt. Beides bedeutete einen administrativen Mehraufwand und hatte auch einen Ressourcenaufbau in der Angebotsleitung zur Folge.

### Ausbau des Angebots in den Gemeinden

In neun Zürcher Gemeinden bietet der Fachbereich Bildung Deutschkurse an. Insbesondere die Deutschkurse für Geflüchtete mit Ziel Arbeitsmarkt mussten im Berichtsjahr aufgrund der Ukraine Krise nahezu verdoppelt werden. Es bestand zudem vor allem für Jugendliche und junge Erwachsene eine sehr hohe Nachfrage nach Alphabetisierungskursen. Dies insbesondere infolge der erhöhten Zuwanderung aus Afghanistan.

Im Kanton Schwyz wurde das Kursvolumen von durchschnittlich 60 Kursen auf 78 Kurse pro Jahr ausgeweitet. Dieser Anstieg ist nicht auf die Ukraine Krise zurückzuführen, sondern auf die Zuwanderung aus Ländern wie Afghanistan, Türkei und Syrien.

### Workcenter

#### Sinkende Auslastung in den Programmen

Die Auslastung war zu Beginn des Berichtsjahrs in fast allen Programmen im Workcenter sehr hoch. Zudem bedeuteten die ständig wechselnden Coronaauflagen auch Anfang Jahr noch eine zusätzliche Herausforderung für die Mitarbeitenden und Klient\*innen. In der zweiten Jahreshälfte sanken die Teilnehmendenzahlen kontinuierlich. Bestehende Kundenaufträge konnten dank des Einsatzes der Mitarbeitenden dennoch ausgeführt werden. Das AWA hat den Rückgang der Anmeldungen zum Anlass für eine Kürzung der Jahresplätze genommen, was 2023 Abbaumassnahmen nötig macht.

#### Gute Lernentwicklung in den PvB

Die Resultate der Zufriedenheitsumfragen sowohl bei Teilnehmenden wie auch Zuweisenden in den Programmen zur vorübergehenden Beschäftigung (PvB) waren gut bis sehr gut. Erfreulich für die Programme waren vor allem die positiven Bewertungen hinsichtlich der Motivation der Teilnehmenden sowie der Zusammenarbeit zwischen den Programmen und den zuweisenden Stellen. Die Messungen der

Lernentwicklung bei Fachunterricht und Deutschkursen zeigten – gestützt auf die Eintritts- und Austrittsassessments – sehr gute Resultate.

### Sehr hohe Anschlussquoten in den SEMO

In den Motivationssemestern (SEMO) konnte das Schuljahr 2021/2022 erfolgreich beendet werden. Die Anschlussquoten waren höher als der kantonale Durchschnitt von 55 Prozent: Beim Einzeleinsatz-Programm lag sie für eine Lehrstelle bei 86 Prozent, beim Gruppeneinsatz-Programm bei 75 Prozent. Die Zufriedenheitsbefragungen der Teilnehmenden sowie der zuweisenden Stellen sind vergleichbar mit den Vorjahren und auf sehr gutem Niveau.

Im Vergleich zu den Vorjahren gab es zudem weniger disziplinarische Abbrüche. Auch die überdurchschnittliche Anschlussquote war ein Indiz dafür, dass die Teilnehmenden bezüglich Vermittelbarkeit, Deutschniveau und Branche der im Konzept vorgesehenen Zielgruppe entsprachen. Trotzdem ist in beiden Motivationssemestern die Auslastung im neuen Schuljahr 2022/2023 aus den erwähnten Gründen stark gesunken (je 30 Prozent).

### PsychoSozialer Dienst (PSD)

#### Unterstützung für unbegleitete Minderjährige (MNA) und junge Erwachsene

Aufgrund der Entwicklungen bei der Unterbringung von MNA (erhöhte Belegung der bestehenden Standorte, Eröffnung neuer Standorte) wurde das Angebot des PSD ausgebaut – zur fachlichen Unterstützung der Betreuenden sowie zur psychologischen Unterstützung der MNA vor Ort. Auch der Support des Bereichs Betreuung und Begleitung junger Erwachsener (BBJE) wurde gezielt weiterentwickelt.

#### Psychologische Beratung für Ukrainer\*innen

Zur Unterstützung von Ukrainer\*innen in den

temporären Unterbringungen eruierte der PSD gemeinsam mit den involvierten Fachpersonen den Unterstützungsbedarf im Bereich psychische Gesundheit. Einschlägige Angebote wurden konzipiert und umgesetzt. Für ukrainische Klient\*innen der Sozialberatung mit Wohnsitz in der Stadt Zürich wurde das Angebot Psychologische Beratung und Begleitung PBB ausgebaut. Ziel des Angebots ist es, mithilfe von psychologischen Beratungen die psychische Gesundheit von Klient\*innen zu stabilisieren und zu verbessern.

### Medios Dolmetschdienst

#### 2022 war ein Rekordjahr

Im Berichtsjahr mussten innert kürzester Zeit über 30 neue Dolmetscher\*innen für Ukrainisch und Russisch rekrutiert werden (abgesehen davon wurden 30 Personen für weitere Sprachen angestellt). War die ukrainische Sprache vor dem Krieg auf Position 51 der am häufigsten angefragten Sprachen, nahm sie Ende 2022 Platz 4 ein. Mit rund 3500 zusätzlichen Aufträgen erzielte Medios 2022 einen Umsatzrekord (plus 20 Prozent).

Die grosse Anzahl kurzfristiger Aufträge und die entsprechenden knappen Personalressourcen in der Auftragsvermittlung hatten jedoch auch negative Folgen. Die beiden Qualitätskennzahlen Durchlaufzeit und Vermittlungsquote waren im Berichtsjahr schlechter, was zu einem Anstieg der Kundenreklamationen führte.

#### Interkulturelles Dolmetschen auf Distanz

Das Projekt «Interkulturelles Dolmetschen auf Distanz» wurde lanciert. Ziel ist es, ein für alle Beteiligten einfach anwendbares System für Ferndolmetschen zu evaluieren und gegebenenfalls einzuführen. Das Vorprojekt umfasst eine quantitative und qualitative Kundenbefragung mit Unterstützung eines professionellen Marktforschungsdienstleisters.

## Berufliche und soziale Integration

### Kennzahlen

		2022	2021
<b>Deutschkurse intensiv</b>	Programmtteilnehmende	5565	4806
<b>Niederschwellige Deutschkurse</b>	Programmtteilnehmende	1547	1083
<b>Gemeinnützige Einsatzplätze GEP</b>	Programmtteilnehmende	421	477
	Einsatzplätze	762	563
<b>Gruppenprogramme</b> (Brockito, Tasteria <sup>1</sup> , Paprika, Züri rollt, Handwerksstatt, Restaurant Riedbach, Team Clean SBB)	Programmtteilnehmende	115	161
	Jahresplätze	214	212
<b>GEP Berufliche Integration/ Gruppenprogramme</b>	Vermittlungsquote <sup>2</sup>	49 %	39 %
	Teilnehmende mit Bewerbungscoaching	70 %	57 %
<b>Branchenqualifizierungskurse</b>			
Pflegekurs	Programmtteilnehmende	42	49
	Vermittlungsquote <sup>2</sup>	95 %	17 %
Reinigungskurs	Programmtteilnehmende	34	65
	Vermittlungsquote <sup>2</sup>	67 %	30 %
<b>Programme zur vorübergehenden Beschäftigung</b> Technik (Metall, Mechanik und Holz), Gastronomie und Hausdienst	Programmtteilnehmende	292	334
	Jahresplätze	74	74
	Vermittlungsquote <sup>2</sup> Gastro/Hausdienst	45 %	43 %
	Vermittlungsquote <sup>2</sup> Technik	41 %	40 %
<b>Begleitete Ausbildungen</b>			
Gastronomie		12	13
Schreinerei		2	1
<b>Brückenangebote für Jugendliche</b>			
Next Level	Programmtteilnehmende	48	65
	Vermittlungsquote <sup>2</sup>	81 %	66 %
Trampolin Basic	Programmtteilnehmende	87	76
Integration Intensiv	Programmtteilnehmende	183	151
<b>Praxis CHECK/Ressourcenabklärung</b>	Programmtteilnehmende	167	75
<b>Strategiekurse D</b>	Programmtteilnehmende	1101	1881
<b>Arbeitsintegrationscoaching</b>	Programmtteilnehmende	155	111
	Vermittlungsquote <sup>2</sup>	67 %	50 %
	davon in einem Lehrverhältnis (EFZ/EBA)	30 %	27 %
<b>Arbeitsvermittlung (inkl. Bewerbungscoaching)</b>	Anzahl Teilnehmende	490	528
	Vermittlungsquote <sup>2</sup>	50 %	39 %

		2022	2021
<b>Medios</b>			
<b>Interkulturelles Dolmetschen</b> (Vor-Ort-Übersetzungen)	Einsätze	39465	35016
	Einsatzstunden	53729	45996
<b>Telefondolmetschdienst für Deutschschweizer Kantone</b>	Einsätze	4875	5133
	Verkaufte Minuten	110976	110294
<b>PSD</b>			
<b>Fallbezogene Beratung</b>	Beratungsstunden für interne Klient*innen	46	29
<b>Psychologische Beratung und Begleitung PBB</b>	Fälle	113	118
	Beratungsstunden <sup>3</sup>	1635	2674
	Hausbesuche; externe Begleitung	8	10
<b>ZüRAS</b>	Beratungsstunden	365	387
<b>Familiencoaching</b>	Fälle	112	103
	Beratungsstunden <sup>4</sup>	9216	10380

<sup>1</sup> Schliessung der «Tasteria» Ende Juni 2022.

<sup>2</sup> Anteil Vermittlungen in den ersten Arbeitsmarkt

<sup>3</sup> Die Zahl 2021 war zu hoch angesetzt, da das System für Fälle mit zwei involvierten PSD-Berater\*innen die Stunden doppelt ausgewiesen hat. 2022 wurde dies korrigiert.

<sup>4</sup> Seit 2022 wird die Wegzeit via fixe Pauschale verrechnet. Bis Ende 2021 galt der Weg als Arbeitszeit/Beratungsstunden.

# Kommunikation und gesellschaftliche Diversität

**Der Krieg in der Ukraine und die damit verbundenen hohen Flüchtlingszahlen waren auch für die Abteilung Kommunikation und gesellschaftliche Diversität das prägende Ereignis 2022. Das öffentliche Interesse hat nahezu zu einer Verdreifachung der Medienberichterstattung geführt. Im Zuge des hohen Kommunikationsbedarfs wurden unter anderem die Ukraine-Hotline und eine interne Taskforce aufgebaut. Auch bei den Fachbereichen Gesellschaftliche Integration und Freiwilligenarbeit war die Bewältigung der Ukrainekrise eine zentrale Aufgabe, vor allem in der ersten Jahreshälfte. Trotzdem gelang es der Abteilung Kommunikation und gesellschaftliche Diversität weitestgehend, die laufenden Programme und Projekte mit wenigen Abstrichen weiterzuführen.**

## **Kommunikation und Marketing (KOM)**

### **Öffentlichkeitsarbeit in der Ukrainekrise**

Die mediale Berichterstattung rund um die Ukraine-Krise lief parallel zu den Fragen, die sich für die ukrainischen Geflüchteten selbst stellten. Bis zum Frühsommer lag der öffentliche Fokus vor allem auf der Unterbringung und der Betreuung der Neuankommenden sowie dem neu eingeführten Status S. In der zweiten Phase standen Themen wie Sozialhilfe sowie die berufliche und soziale Integration im Vordergrund. Die Aufgabe der KOM war es, die teils emotional geführten Debatten möglichst zu versachlichen sowie die Rahmenbedingungen und Grenzen des Systems aufzuzeigen, immer in Absprache mit den Auftraggebenden.

### **Anlaufstelle Ukraine-Hotline**

Schon mit dem Eintreffen der ersten Geflüchteten aus der Ukraine in Zürich lancierte die AOZ in Absprache mit dem Sozialdepartement der Stadt Zürich eine Telefonhotline. In der Anfangsphase war diese ganztags besetzt, inklusive

Wochenende. Neben Anrufen aus der Bevölkerung mit Spenden- und Unterbringungsangeboten erreichten die Hotline überraschend viele Anrufe von Geflüchteten selbst, teilweise direkt aus dem Kriegsgebiet, um ihre eigene Flucht oder diejenige vulnerabler Personen zu organisieren. Die Aufgabe der Hotline war in erster Linie, die oft emotionalen Anliegen aufzufangen, die Anfragen zu triagieren und entsprechende Stellen bei Stadt, Kanton oder beim SEM zu informieren.



Die Ukraine-Hotline als wichtige Anlaufstelle

Ab Mai wurden die Betriebszeiten der Hotline reduziert. Die Fragen verschoben sich tendenziell weg von der Unterbringung hin zum neu eingeführten Status S sowie zu den Themen Sozialhilfe, Deutschkurse und Arbeitsintegration. Bis Ende 2022 wurden rund 3200 Anrufe entgegengenommen und rund 3450 E-Mails beantwortet.

### **Verstärkte Medienarbeit im Berichtsjahr**

Neben den Themen rund um die Ukrainekrise war die AOZ-Medienstelle vor allem mit zwei ausserordentlichen Ereignissen beschäftigt. Im Juni 2022 wurde der Untersuchungsbericht der AOZ zum BAZ Zürich mit einer Medienmitteilung veröffentlicht und kommunikativ entsprechend unterstützt. Nur wenige Tage vor der Veröffentlichung des Berichts wurde die AOZ zudem von mehreren Medien mit Vorwürfen zum

MNA-Zentrum Lilienberg konfrontiert. Aufgrund der Beanstandungen hat das Kantonale Sozialamt eine ausserordentliche Betriebsprüfung durchführen lassen. Die Publikation des Berichts Anfang Oktober wurde von der AOZ-Medienstelle wiederum eng begleitet, unter anderem mit einer Medienmitteilung und weiteren Massnahmen.

### **Interne Kommunikation als zentrales Instrument**

Die Ereignisse rund um das BAZ Zürich und das MNA-Zentrum Lilienberg, aber auch diejenigen im Kontext der Ukraine, wurden durch umfassende interne Kommunikationsmassnahmen begleitet, beispielsweise über das neue Onlineformat «Roundtable», an dem auch dezentral arbeitende Kolleg\*innen teilnehmen und den Verantwortlichen Fragen stellen konnten. Die öffentliche Kritik stellte insbesondere für die Mitarbeiter\*innen in den betroffenen Bereichen eine zusätzliche Belastung dar. Eine Intensivierung der Kommunikation war nötig, um die Mitarbeitenden laufend über den Stand der Massnahmen zu informieren und eine Einordnung der medialen Ereignisse zu ermöglichen.

Nach Abklingen der Pandemie Anfang 2022 wurden zudem die Einführungsveranstaltungen für neue Mitarbeitende wieder aufgenommen.

### **Einblicke für (neue) Gemeinderäte**

Im Februar 2022 fanden die Gemeinderatswahlen der Stadt Zürich statt. Im Zuge dessen hat die AOZ zwei Touren angeboten, um einen Einblick in die tägliche Arbeit der Organisation zu bieten. Diese führten im Sommer 2022 unter anderem ins MNA-Zentrum Lilienberg, ins BAZ Zürich und ins Wohnprojekt Fogo. Insgesamt nahmen an diesen Touren knapp 20 Gemeinderät\*innen sowie Vertreter\*innen des Sozialdepartements der Stadt Zürich teil.

### **Hoher Marketingbedarf bei BSI**

Eine wachsende Bedeutung erhält das sogenannte Zuweisermarketing. Alle Sozialberatungsstellen im Kanton Zürich sind mit einer immer grösseren Auswahl an Integrationsangeboten für ihre Klient\*innen konfrontiert, viele davon sind von der Integrationsagenda Zürich (IAZH) akkreditierte Angebote. Ein Hauptfokus der 2022 neu geschaffenen Marketingstelle lag bei der Entwicklung von strategischen Vermarktungsgrundlagen, um die diversen Integrationsprogramme der AOZ zielgruppenspezifisch bewerben zu können.

## **Die Aufgaben der Abteilung Kommunikation und gesellschaftliche Diversität**

Die Abteilung Kommunikation und gesellschaftliche Diversität besteht einerseits aus dem Bereich Kommunikation und Marketing (KOM) als Dienstleisterin für die gesamte AOZ, andererseits aus dem Bereich gesellschaftliche Diversität (GES) mit den zwei Fachbereichen gesellschaftliche Integration und Freiwilligenarbeit sowie dem Mentoringprogramm Future Kids.

Zu den Aufgabenbereichen der KOM gehören die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit, die Wissensvermittlung und die interne Kommunikation, das Marketing sowie die visuelle Gestaltung und die audiovisuelle Produktion. Zum Bereich gesellschaftliche Diversität gehören primär niederschwellige Integrationsprogramme und zivilgesellschaftliche Aktivitäten. Der Bereich KOM beschäftigte Ende des Jahres 11 Mitarbeiter\*innen inklusive Mitarbeiter\*innen Ukraine-Hotline und der Bereich GES 84 Mitarbeiter\*innen inklusive Fachberater\*innen in den Angeboten.

# Kommunikation und gesellschaftliche Diversität

## Strategischer Ausbau der Kommunikationskanäle

Bis Mitte 2021 hatte die AOZ keine nennenswerte Präsenz in den sozialen Medien. Inzwischen setzt die KOM vermehrt auf LinkedIn, Instagram und Facebook und hat ein zeitgemässes, audiovisuelles Storytelling etabliert. Die Zahl der Follower\*innen in den sozialen Medien hat seither deutlich zugenommen. Diese Kanäle haben sich als gutes Instrument erwiesen, um Inhalte niederschwellig und rasch zu verbreiten. So konnte die Social-Media-Community beispielsweise in der Ukrainekrise aktiv eingebunden werden, um Übersetzungseinsätze kurzfristig zu organisieren oder Freiwillige zu gewinnen.

## Wichtige Projekte ausserhalb des Tagesgeschäfts

Diverse bereichsübergreifende Projekte tragen zum strategischen Ziel bei, die Konsolidierung der Fachorganisation voranzutreiben. Dazu gehören unter anderem die kommunikative Begleitung des neuen Hauptstandorts, die Einführung von MS-Teams und der Aufbau der internen Kommunikationsplattform AOZ-Inside.

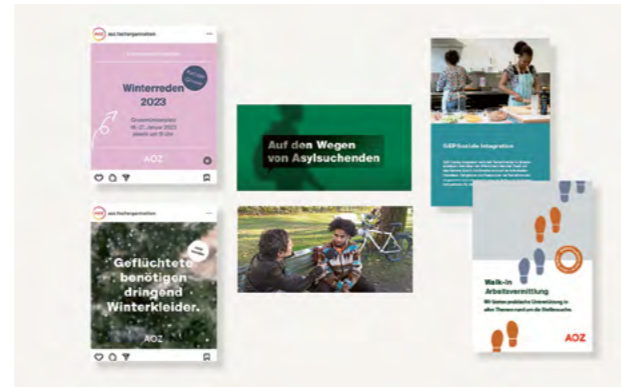
## Fachbereich Gesellschaftliche Integration (FGI)

### Fokus auf gesellschaftliche Teilhabe

2022 hat die Integrationsagenda Zürich (IAZH) das Themenfeld der gesellschaftlichen Integration und der muttersprachlichen Information erstmals in der Integrationslandschaft Schweiz implementiert. Integration beinhaltet neben Deutschlernen und Arbeitsintegration nun auch gesellschaftliche Teilhabe und Orientierung.

### Frühe Kindheit – Ahoi! Ankommen mit Kindern im Vorschulalter

Seit Frühjahr 2022 setzt FGI im Auftrag der Stadt Zürich Massnahmen im Bereich «Frühe Kindheit» im Rahmen der Integrationsagenda Zürich um. Das neue Angebot «Ahoi – Ankommen



Kommunikationsmittel im neuen Look and Feel

mit Kindern im Vorschulalter» richtet sich an Eltern mit Kindern bis 4 Jahre aus dem Asyl- und Flüchtlingsbereich, die in der Stadt Zürich wohnen. 14 geschulte muttersprachliche Berater\*innen informieren Eltern in 17 Sprachen zu Angeboten in der Stadt Zürich.

### Erstinformation – Swiss Info für Stadt und Kanton

2022 war ein wichtiges Jahr für Swiss Info (zuvor Swiss Skills). Die seit 2019 aufgebaute, muttersprachliche Informationsvermittlung für alle erwachsenen Personen in den kantonalen Asyl- und Flüchtlingsstrukturen hat sich bewährt. Im Januar 2022 wurde das Angebot formalisiert und die ordentliche Weiterführung mit dem Kantonalen Sozialamt (KSA) beschlossen. Anfänglich richtete sich Swiss Info ausschliesslich an Geflüchtete in den Durchgangszentren, an Flüchtlinge im Flüchtlingswohnen und an Jugendliche in der MNA-Unterbringung. Neu gehören auch folgende Geflüchtete zur Zielgruppe: Personen im laufenden Verfahren, Personen, die aufgrund eines Familiennachzugs in den Kanton Zürich gelangen und Geflüchtete in kantonalen Unterkünften, die von der ORS betreut werden. Das Auftragsvolumen hat sich aufgrund dieser Erweiterungen um rund 50 Prozent erhöht.

Hinzu kommen seit März 2022 zusätzlich Geflüchtete mit Schutzstatus S.

Innerhalb kürzester Zeit wurden mobile Info-desks an verschiedenen Standorten platziert und die Info-Line für Geflüchtete um die Sprachen Ukrainisch und Russisch erweitert (im Auftrag der Integrationsförderung der Stadt Zürich und der Fachstelle Integration des Kantons Zürich). Im Rahmen der muttersprachlichen Erstinformation für Personen, die der Stadt Zürich zugewiesen sind, wurden Kurse und Beratungsformate umgesetzt. Bei den Integrationskursen lag der Fokus auf den Sprachen Arabisch und Dari/Farsi.

Um dem Informationsbedürfnis von Jugendlichen und jungen Erwachsenen Rechnung zu tragen, wurden 2021 neue Erstinformationsangebote für diese Zielgruppe entwickelt und im Berichtsjahr in Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen getestet. Das Kursformat konnte in den Sprachen Tigrinya, Dari/Farsi und Paschto erfolgreich umgesetzt werden. Eine Exkursion an die Berufsmesse ergänzte das Kurssetting.

### Zivilgesellschaftliches Engagement Stadt Zürich

Ab Ende Februar 2022 nahm das Anfragemanagement hinsichtlich Unterstützung von Geflüchteten aus der Ukraine einen grossen Teil der zur Verfügung stehenden Ressourcen in Anspruch. So wurde etwa die Koordination von Kleider- und anderen Sachspenden übernommen und in Kooperation mit dem Spendendepot und dem Gemeinschaftszentrum Heuried eine provisorische Abgabestelle im Kurzzeitzentrum Triemli eingerichtet.

Abgesehen davon haben zivilgesellschaftliche Akteur\*innen den Klient\*innen der AOZ Zugang zu sportlichen Aktivitäten ermöglicht. Dadurch wurde unter anderem die Teilnahme an einem Fussballturnier, der ehrenamtliche Einsatz von Geflüchteten am Zurich City Triathlon sowie der Besuch des FCZ Kids Camp möglich.

Weiterhin sehr beliebt waren die vom Fachbereich Gesellschaftliche Integration organisierten und von freiwilligen Schwimmlehrpersonen durchgeführten Schwimmkurse für Erwachsene. Eine Kooperation mit dem Sogar Theater hatte zum Ziel, Zugang zu kulturellen Angeboten zu schaffen.

### Fachbereich Freiwilligenarbeit Ukraine-Kurzeinsätze

Seit Beginn des Kriegs in der Ukraine war der Fachbereich stark mit der Koordination von Freiwilligeneinsätzen zur Unterstützung der neuen Notunterkünfte beschäftigt. Da für die Betreuung in den Notunterkünften anfangs nicht genügend Personal vorhanden war und es insbesondere an Dolmetschenden mangelte, wurden ausnahmsweise Freiwillige zur Überbrückung der fehlenden Kapazitäten eingesetzt. Im März und April konnten so rund 800 neue Freiwillige rekrutiert und über ein kurzfristig implementiertes Online-Schichtenplanungstool eingesetzt werden. Anfang September waren alle Notunterkünfte personell so weit ausgestattet, dass die Kurzeinsätze von Freiwilligen eingestellt werden konnten. Rund 40 dieser Freiwilligen konnten für längerfristige Engagements im Rahmen eines Tandem- oder Gruppenangebots gewonnen werden.



Sprachtisch im Sogar Theater, Zürich

# Kommunikation und gesellschaftliche Diversität

## Gruppenangebote

Verschiedene AOZ-Standorte und -Arbeitsbereiche offerieren sogenannte Gruppenangebote wie Hausaufgabenhilfe, niederschwellige Deutschangebote oder Spielaktivitäten für Kinder. In AOZ-Unterkünften dienen die Gruppenangebote der soziokulturellen Animation und tragen zur Verbesserung der Tagesstruktur der Klient\*innen bei.

Nach den Sommerferien 2022 gingen vermehrt Anfragen aus den neu geschaffenen Kurzzeitunterkünften für ukrainische Geflüchtete ein. Da die Bewohner\*innen länger blieben, als zu Beginn angenommen, wurde die Frage nach Tagesstruktur und Beschäftigung aktuell. In der kantonalen Kurzzeitunterkunft St. Peter und Paul wurden beispielsweise niederschwelliger Deutschunterricht, ein Bastelnachmittag für Kinder, Stadtrundgänge und Yoga angeboten.

## Tandemprogramm

Im AOZ-Tandemprogramm treffen sich Freiwillige für mindestens sechs Monate wöchentlich mit einer geflüchteten Person oder Familie. Das erfolgreiche Programm mit rund 230 laufenden Tandems wird kontinuierlich an die aktuellen Bedürfnisse angepasst. Im Rahmen eines Pilotprojekts wurden 2022 unter anderem die Einführungs- und Austauschformate neu konzipiert und implementiert. Der Fachbereich Freiwilligenarbeit lancierte Ende August zudem einen Anmeldedesk, um Geflüchteten aus der Ukraine, die keine individuelle Sozialberatung haben, zweimal in der Woche die Möglichkeit zu bieten, sich fürs Tandemprogramm anzumelden. Bis Ende des Jahres 2022 konnten so 17 zusätzliche Tandems mit Ukrainer\*innen vermittelt werden.

## Freiwillige für unbegleitete Minderjährige

Aufgrund der hohen Belegung der MNA-Unterkünfte prüfte der Fachbereich den Einsatz von

Tandemprojekten für Minderjährige. Um den Kinderschutz in solchen Tandemprogrammen gewährleisten zu können, wurde der Vermittlungsprozess angepasst.

Bei den MNA-Gruppenangeboten konnten Anfang 2022 ein Projekt für Hausaufgabenhilfe sowie Kochabend lanciert werden. Zudem wurde die bereits seit 2019 bestehende Hausaufgabenhilfe an der MNA-Aussenstelle Aubrugweg ausgebaut und auf die neue MNA-Wohngruppe Oerlikon ausgeweitet.



Freizeitaktivität im Tandemprogramm

An den neuen Standorten Plattenstrasse und Obstgartensteig wurden Sportaktivitäten mit den Jugendlichen gestartet und ein niederschwelliges Deutschangebot lanciert, das die Jugendlichen besuchen können, bis sie einen Platz in den regulären Deutschkursen erhalten. Ein ähnliches Angebot wurde im Durchgangszentrum Volketswil aufgebaut, wo seit September auch MNA untergebracht werden.

## Future Kids Mentoring

Future Kids hatte im Kanton Zürich per 31. Dezember 2022 insgesamt 9 Partnerschulen und arbeitete im Rahmen des Pilotprojekts der Stadt Zürich mit 6 weiteren Primarschulen zusammen. Ende Jahr bestanden 142 aktive Mentoratsbeziehungen.

## Pilotprojekt Stadt Zürich

2022 stand eine interne Evaluation des von der Stadt Zürich finanzierten Pilotprojekts im Zentrum. Ausgewertet wurden Umfragen bei den beteiligten Lehrpersonen, Mentor\*innen und pädagogischen Coaches sowie eine Datenanalyse der eigens für den Pilotversuch programmierten Onlineplattform. Die Resultate gaben Future Kids die Möglichkeit, Prozesse zu optimieren und Massnahmen für die Ausweitung des Angebots zu bestimmen. Aufgrund der positiven Evaluation wurde im Frühling 2022 entschieden, die 20 Kinder des Pilotprojekts ein weiteres Schuljahr (bis Juli 2023) im Programm zu belassen.



Future Kids Mentoring als wichtige Stütze für Kinder

## Suche nach neuen Finanzierungspartnern ab 2024

Zur Kernaufgabe gehörte 2022 die Suche nach neuen Lösungen für die Finanzierung von Future Kids ab 2024. In den letzten sieben Jahren wurde Future Kids über den gemeinnützigen Fonds der Bildungsdirektion des Kantons Zürich finanziert. Zudem leistete die Stadt Zürich über die besonderen städtischen Integrationsleistungen einen wichtigen finanziellen Beitrag. Ab 2024 läuft der gemeinnützige Fonds des Kantons aus. Das Volksschulamt des Kantons Zürich – seit jeher ein wichtiger Kooperationspartner von Future Kids – unterstützt die Programmleitung bei der Suche nach neuen Finanzierungslösungen.

## Ausbau der Kooperation mit Hochschulen

Mit den Hochschulen PHZH, ZHAW und Institut Unterstrass bestehen enge Kooperationen. Die Studierenden dieser Hochschulen können sich das Engagement als Mentor\*innen bei Future Kids an ihr Studium anrechnen lassen. Eine zusätzliche Kooperation mit der Universität Zürich ist für das Programm ein wichtiger Meilenstein: 2022 wurde zusammen mit drei Professoren aus unterschiedlichen Disziplinen ein Modul entworfen, das ab Herbstsemester 2023 im Vorlesungsverzeichnis der gesamten UZH erscheint und von Studierenden belegt werden kann.

## Kommunikation und gesellschaftliche Diversität

### Kennzahlen

		2022	2021
<b>Soziale Integrationsprojekte</b>			
<b>Erstinformation /Beratung</b>	Teilnehmende Kurse/Informationsveranstaltungen (Swiss Info zuvor Swiss Skills)	449	270
	Beratungsgespräche	5 523	3 722
	Teilnehmende kommunale Tour der offenen Türen für Neuzugezogene	110	99
<b>Sprachförderung / IntroDeutsch</b>			
	Teilnehmende Schnupperkurse	506	409
	Beratungsgespräche (Deutschkurse, E-Learning)	1 724	1 029
<b>MAPS Züri Agenda</b>			
	Ausgaben pro Jahr	12	12
	Durchschnittliche Auflage pro Ausgabe	3 889	3 496
	Durchschn. Anzahl Newsletterabonnemente	2 496	2 042
<b>Freiwilligenarbeit</b>			
<b>Tandemprogramme und Gruppenangebote</b>			
	Freiwillige im Einsatz während des Jahres*	1 335	478
	Neue Freiwillige während des Jahres*	778	224
	Begleitung Einzelpersonen/Familien per 31.12.	231	232
	Gruppen (Kurse, Kinderanimation etc.)	106	78
	Geleistete Stunden durch Freiwillige*	15 850	14 242
<b>Future Kids</b>			
<b>Future Kids Mentoring</b>	Unterstützte Kinder per 31.12.	136	142
<b>Wissensvermittlung</b>			
	Anzahl Weiterbildungen, Fachveranstaltungen und Touren	38	27
<b>Kommunikation</b>			
	E-Mails an info@aoz.ch	2 348	1 279
	AOZ-Newsletterabonnemente	3 425	3 287
	Follower*innen auf Social Media (Facebook, Instagram, LinkedIn)	3 736	1 800

\* Inklusive Kurzeinsätze von Freiwilligen für Ukrainer\*innen

# Zentrale Dienste

**Mehr Unterbringungsstrukturen, mehr Mitarbeitende, mehr Kursräume und viele neue Prozesse im Hintergrund – 2022 war die Abteilung Zentrale Dienste mit einer wachsenden Zahl Geflüchteten sowie einer sich stetig vergrößernden AOZ konfrontiert. Dabei erschwerten Komplexität und Volatilität der Aufgaben, die die AOZ wahrnimmt, eine mittel- oder sogar langfristige Planung. Viel Engagement und Kreativität waren gefragt.**

## Informatik (ICT)

### Neustrukturierung der ICT

Eine der grundlegenden Aufgaben im Berichtsjahr war die Neuorganisation und die Professionalisierung der Informatik. Seit Januar 2022 gliedert sie sich in die Bereiche Technik und Infrastruktur (TEC) sowie Applikationsmanagement (APV). Beide Bereiche stehen in engem Austausch mit der Informatik der Stadt Zürich (OIZ), von der die AOZ eine Vielzahl an Dienstleistungen und die Infrastruktur bezieht.

Die ICT der AOZ unterliegt den Weisungen und Reglementen der OIZ.

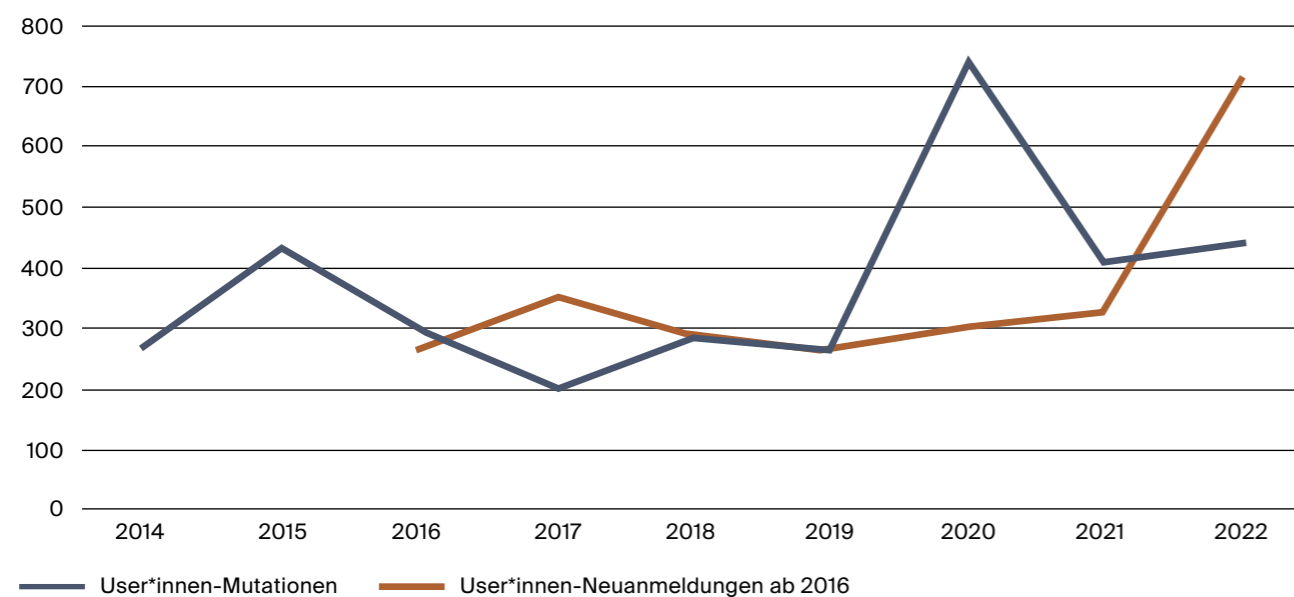
### Migration der Server-Infrastruktur

2022 wurde die komplette Server-Infrastruktur der AOZ in die virtuelle Umgebung des Rechenzentrums Zürich migriert. Mit der Migration auf die neuen Server wurden, wo möglich, die Fachapplikationen aktualisiert. In der Migrationsphase konnte stets ein stabiler Betrieb gewährleistet werden.

### Wachstum bindet Ressourcen

Das enorme Wachstum der AOZ und die Ausweitung der Angebote, bedingt unter anderem durch die Auswirkungen der Ukraine Krise, führten zu einer sehr hohen Arbeitsbelastung der ICT, ohne dass die beiden Teams TEC und APV im selben Tempo aufgestockt werden konnten. Aufgrund des Ressourcenmangels hat teilweise die Servicequalität und -bewältigung gelitten.

Neuanmeldungen und Mutationen von User\*innen nach Jahr



Blauer Peak 2020: das Bereitstellen von Homeoffice während der Coronapandemie führte zu vielen Mutationen.  
 Oranger Peak 2022: mehr als doppelt so viele Neuanmeldungen von User\*innen wie im Vorjahr

## Die Aufgaben der Abteilung Zentrale Dienste

Die Abteilung Zentrale Dienste (ZDI) stellt mit ihren vier Fachbereichen sowie dem Stab die Grundlagen zur Verfügung, damit die operativen Abteilungen sich auf ihre fachliche Kernarbeit konzentrieren können.

Die Informatik (ICT) betreibt und überwacht Netzwerke, Server-Infrastruktur und Datenbanken. Sie stellt Arbeitsplätze, IT-Equipment sowie Standard- und Fachapplikationen bereit und sichert den Support. Der Fachbereich Finanzen (FIN) ist verantwortlich für Finanzen und Controlling. Die Immobilienverwaltung (IMV) ist für die Beschaffung (inklusive Bauprojekte) und Bewirtschaftung der Wohn- und Geschäftsliegenschaften und für die Unterbringung von Geflüchteten in der Stadt Zürich zuständig. Der Support Sozialberatung (SUP) ist für die finanzrelevanten Belange der Klient\*innen verantwortlich (inklusive Gesundheitskosten). Das Team gewährleistet und verbessert die internen administrativen Arbeitsprozesse der Sozialhilfe. Das Team ZDI Stab ist die zentrale Ansprechstelle für übergeordnete Themen wie Qualitätsmanagement, Projektmanagement sowie Sicherheits- und Gesundheitsschutz. Die Abteilung ZDI beschäftigte Ende des Jahres 91 Mitarbeiter\*innen.

## Datenschutz als Herausforderung

Viele Applikationen werden heute in die Cloud verlegt oder an die Cloud angebunden. Dabei steigen die Anforderungen bezüglich Datenschutz und Sicherheit. Zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und der im Handbuch Informationssicherheit der Stadt Zürich festgehaltenen Leitlinien hat ICT die Prozesse entsprechend angepasst.

## Neuer Hauptstandort und Homeoffice

Am neuen Hauptstandort der AOZ an der Eggbühlstrasse 15 in Zürich Nord wurden die ersten beiden Stockwerke mit moderner Kursinfrastruktur in Betrieb genommen. Auch einige Arbeitsplätze wurden bereits eingerichtet. AOZ-Mitarbeitende arbeiten jedoch zukünftig nicht nur im Büro. Die vollständige Integration des Homeoffice in den Arbeitsprozess gehörte zu den Höhepunkten im Berichtsjahr. Die AOZ gewinnt dadurch an Attraktivität als Arbeitgeberin (Stichwort New Work).

## Finanzen (FIN)

**Keine Qualitätseinbussen trotz des Workloads**  
 Trotz der zusätzlichen Arbeitsbelastung im Zusammenhang mit den Auswirkungen des Kriegs in der Ukraine und den steigenden Asylgesuchzahlen konnten die Dienstleistungen sowohl in der Finanzbuchhaltung als auch im Controlling in der gewohnten Qualität erbracht werden. Aufgrund der volatilen Rahmenbedingungen waren zusätzliche und oftmals dringliche Prognosen und Kalkulationen wie auch Sensitivitätsanalysen nötig. Die Entscheidungsträger\*innen konnten trotz Zeitdruck professionell unterstützt werden.

## Zwei Schritte nach vorn

Die Überarbeitung und die Implementierung des Finanzplanprozesses waren wichtige Meilensteine für den Fachbereich FIN, ebenso die Einführung eines überarbeiteten und automatisierten Mahnprozesses.

## Zentrale Dienste

### Abweichungen von Standardprozessen

Die geplante Einführung der Business-Intelligence-Lösung (Power BI) und des elektronischen Spesenmanagements verzögerte sich wegen der Ukrainekrise und der damit verbundenen Ressourcenknappheit. Zudem musste von vielen Standardprozessen abgewichen werden, was wiederum Unklarheiten und zusätzliche Aufwände verursachte.

### Immobilienverwaltung (IMV)

#### Mehr Wohnräume

Direkt nach Ausbruch des Kriegs in der Ukraine stieg die Anzahl der Platzierungen von Geflüchteten deutlich an, bei gleichzeitig verkürzten Vorlaufzeiten. Insgesamt gab es im Berichtsjahr 807 Neuaufnahmen (Vorjahr 291) in AOZ-Wohnliegenschaften, beispielsweise aufgrund regulärer Zuweisungen der Behörden oder bei Verlust der Privatunterbringung von Geflüchteten aus der Ukraine. Die Anzahl Plätze für Geflüchtete in AOZ-Wohnliegenschaften stieg um 55 Prozent an. Viele Genossenschaften und Immobilienunternehmen sind dem Aufruf des Stadtrats gefolgt und haben der AOZ Wohnraum zur Unterbringung von Geflüchteten angeboten, sodass genügend Unterbringungsplätze geschaffen werden konnten. Trotz Lieferengpässen gelang es dem technischen Dienst, die erforderliche Möblierung zu beschaffen und die Wohnräume rechtzeitig einzurichten.

Die IMV hat im Berichtsjahr unter anderem folgende Unterbringungsstrukturen angemietet, in Betrieb genommen und bewirtschaftet:

- ehemaliges Personalhaus des Stadtspitals Triemli und Alterszentrum Buttenau als Unterkunft für Geflüchtete aus der Ukraine
- ehemaliges Personalhaus des Universitätsspitals Zürich an der Plattenstrasse für MNA und BBJE

- Diverse Zivilschutzanlagen für die temporäre Unterbringung von Geflüchteten
- Rückbau der temporären Wohnsiedlung (TWS) Flüelastrasse

#### Mehr Arbeitsplätze

Aufgrund des gestiegenen Auftrags- und Personalvolumens brauchte es mehr Arbeitsplätze, sodass zusätzliche Büroflächen gemietet werden mussten. Im Fokus stand die rasche Inbetriebnahme von zwei Kursgeschossen am neuen AOZ-Hauptstandort an der Eggbühlstrasse in Zürich Nord.



Neue Arbeitsplätze an der Eggbühlstrasse, Zürich

#### Krankheit und hohe Fluktuation

Zum Jahresanfang waren zahlreiche Mitarbeitende mit dem Coronavirus infiziert, was für die Aufrechterhaltung des Tagesbetriebs eine grosse Herausforderung darstellte.

Die im Vergleich zu den Vorjahren hohe Personalfuktuation sowie der gleichzeitige Ausbau der personellen Ressourcen verhinderten die angestrebte Stabilisierung der ZDI-Teams und den Abbau von Mehrstunden.

### Support Sozialberatung (SUP)

#### Unterstützung der Sozialberatung

Im Berichtsjahr übernahm der SUP zusätzliche Aufgaben, um die überlasteten Teams der Sozialberatung zu unterstützen – so etwa die Kontierung von Debitorenrechnungen sowie die Administration von Klient\*innen-Rechnungen und Rückforderungsbelegen im Bereich Gesundheit.

#### Erstmalige Abrechnung nach der Integrationsagenda Zürich

Im Februar 2022 konnten die Kosten für die Integration von Geflüchteten erstmals nach dem neuen Modell der Integrationsagenda Zürich erfolgreich mit dem Kanton Zürich abgerechnet werden. Die Abrechnung nach diesem neuen Modell benötigte bedeutende systemtechnische sowie prozessuale Anpassungen.

#### Ad-hoc-Prozessanpassungen

Das Sozialdepartement beauftragte die AOZ, zusätzlich zu den Sozialen Diensten (SOD), temporär Notfallhilfe gemäss Sozialhilfegesetz an die Geflüchteten aus der Ukraine (Durchreisende und Personen mit Touristenstatus bis zur Registrierung des Schutzstatus S) auszurichten. Da dieser Auftrag bisher nicht zu den Kernaufgaben der AOZ gehörte, wurden kurzfristig neue Prozesse definiert und Anpassungen der Fallführungssoftware vorgenommen.

Die enorme Anzahl von neuen Asylgesuchen, kombiniert mit den besonderen Eigenschaften des Schutzstatus S, haben ebenfalls dazu geführt, dass einige der bewährten Supportprozesse nicht weiterverfolgt werden konnten. Die Definition von neuen Prozessen und die dazugehörigen Anpassungen in der Fallführungssoftware mussten sehr schnell und in der Folge teilweise unkoordiniert vorgenommen werden.

Der SUP agierte in dieser Zeit in einer Art Notfallmodus, was sich negativ auf die angestrebten Qualitätsstandards ausgewirkt hat.

### ZDI Stab

#### Der Wille zur Lösungsfindung

Das Vorprojekt «Integriertes Management System» machte deutlich, dass das rasante Wachstum der Organisation auf Kosten einer gesunden, strukturierten Entwicklung geht. Die Komplexität und die Volatilität der Aufgaben, die die AOZ wahrnimmt, sind grosse Herausforderungen. Die Stabilität von Prozessen kann deshalb nicht immer sichergestellt werden, mit der Konsequenz, dass die bestehenden Ressourcen noch intensiver beansprucht werden – und nicht selten ist Kreativität gefragt. Der Wille und die Fähigkeit zur Lösungsfindung in Krisensituationen (Coronapandemie, Auswirkungen des Kriegs in der Ukraine) zeichnete die Mitarbeitenden des Teams ZDI Stab auch im Berichtsjahr aus.

Dies zeigte sich unter anderem bei folgenden Projekten:

- Umsetzung erster Professionalisierungsmassnahmen im Bereich «Interne Audits»
- Abschluss des Vorprojekts «Integriertes Management System»
- Auswahl der ISO-Zertifizierungsstelle im Rahmen eines Einladungsverfahrens (Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften im öffentlichen Beschaffungswesen)
- Aufbau der Versorgungslogistik der Ukraine-Notfallzentren
- Erarbeitung eines neuen Konzepts in Bezug auf die systematische, digitale Erfassung der Gefahrenermittlung im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz



## Zentrale Dienste Kennzahlen

		2022	2021
<b>Finanzen</b>			
Ausgestellte Rechnungen	Anzahl	59 337	53 948
Erhaltene Rechnungen	Anzahl	23 275	19 973
<b>Support Sozialberatung</b>			
Erhaltene Rechnungen für Klient*innen	Anzahl	128 402	109 910
Erfolgte Sozialhilfeauszahlungen an Klient*innen	Anzahl	80 378	61 825
<b>Informatik</b>			
Verarbeitete Supportaufträge	Anzahl	2 757	1 781
Betreute ICT-Geräte	Anzahl	2 190	1 553
<b>Immobilienverwaltung</b>			
<b>Geschäftsliegenschaften</b>			
Arbeitsplätze	Anzahl	511	486
Bewirtschaftungsfläche	Fläche in m <sup>2</sup>	41 992	40 790
<b>Wohnliegenschaften</b>			
Zimmer in der Stadt Zürich	Anzahl	2 175	1 392
Bewirtschaftungsfläche	Fläche in m <sup>2</sup>	44 988	29 916
<b>Empfang</b>			
Schalterbesuche	Anzahl	21 068	15 976
Bearbeitete Postsendungen	Anzahl	108 409	109 842
<b>Technischer Dienst</b>			
Aufträge in Geschäftsliegenschaften	Anzahl	586	682
Aufträge in Wohnliegenschaften	Anzahl	6 472	5 370

## «Ich bin ein Lernender» Videokünstler Roble Mussa Roble

Der Videokünstler Roble Mussa Roble erzählt mit eindrücklicher Bildsprache die Geschichte junger Menschen, die sich ohne Eltern auf den langen und gefährlichen Weg in Richtung Europa gemacht haben – auf der Suche nach einer anderen, einer vielleicht besseren Zukunft.



Als Jugendlicher floh Roble selbst in die Schweiz und lebte von 2016 bis Ende 2017 als unbegleiteter minderjähriger Asylsuchender im MNA-Zentrum Lilienberg in Affoltern am Albis. Heute studiert er Film an der F+F Schule für Kunst und Design in Zürich.

Wie finden Fluchterfahrungen eines jungen Menschen ihren Ausdruck in der Kunst? Welche Geschichten von Ankommen und Fremdsein im Kanton Zürich gilt es zu erzählen? Martin Roth, Abteilungsleiter Kommunikation und gesellschaftliche Diversität, traf Roble zum Gespräch. Die Bildstrecke im vorliegenden Geschäftsbericht wurde Robles aktuellem Kurzfilm «JG» entnommen, der als Wettbewerbsbeitrag an Filmfestivals eingereicht und anschliessend öffentlich verfügbar sein wird.

**«U firso dadkena go'oga eeg  
U firso dalkena go'oga eeg  
u firso dhalintena jabkoga eeg  
Waan lunay waan tagnay isir mee»**

**«Sehen Sie sich den Verlust unseres Volkes an  
Sehen Sie sich den Verlust unseres Landes an  
Sehen Sie sich den Verlust unserer Jugend an  
Wir haben verloren und sind gegangen, wo ist die Wurzel?»**

### Wie bist du zum Film gekommen?

2018 konnte ich dank eines Stipendiums der F+F Schule für Kunst und Design in Zürich den gestalterischen Vorkurs besuchen. Zu dieser Zeit lebte ich in einem Rückkehrzentrum von Nothilfe. Mein Asylgesuch wurde abgelehnt, ich hatte keine Perspektive in der Schweiz. Nach Hause konnte ich aber auch nicht, dafür fehlten mir die nötigen Papiere. Die Situation war verzwickelt. Dabei war ich aus meinem Heimatland Äthiopien geflohen, weil ich ein besseres Leben, eine gute Schulbildung wollte. Die Flucht war schwierig und interessant zugleich – unterwegs habe ich viel über das Leben gelernt. Als ich in die Schweiz kam, war ich 16 Jahre alt und hatte bereits viel erlebt und viel zu erzählen. Und genau das mache ich heute: Ich studiere an der F+F mit Vertiefungsrichtung Film und erzähle mit meinen Videos und Kurzfilmen Geschichten.

### Welche Geschichten erzählst du mit deinen Filmen?

Ich erzähle die Geschichten meiner Freunde. Und ich erzähle meine Geschichte – was ich auf der Flucht erlebt habe, wie das Leben in der Schweiz ist als ein Illegaler. Ich kam 2016 aus Äthiopien, hätte aber geradeso gut vom Mars kommen können, so anders ist alles hier, das System, die Sprache, die Regeln. Diese Geschichten von jungen geflüchteten Menschen, die ohne Eltern oder Verwandte hierherkommen, die interessieren mich, die möchte ich erzählen.

### Gibt es eine Kernbotschaft, die du vermitteln möchtest?

Ich möchte aus meiner Perspektive zeigen, was junge und geflüchtete Menschen beschäftigt, wenn sie hier sind. Dort, wo ich herkomme, hat es so viele hoffnungslose Jugendliche. Es sind unsere Geschwister, unsere alten Freunde. Die wollen nach Europa, die wollen zu uns und können nicht. Und hier in der Schweiz hat es ebenfalls viele hoffnungslose Jugendliche, Asylsuchende, Migranten, die wollen zurück nach Hause und können nicht. In diesem Spannungsfeld bewege ich mich und erzähle Geschichten.

### Was bedeutet für dich eine gelungene Integration?

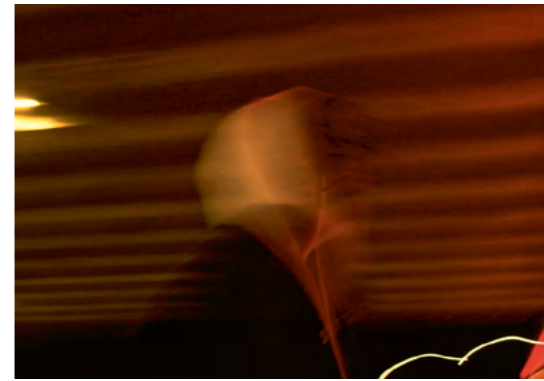
Ich habe keine Ahnung, was Integration meint. Wenn ich an einen neuen Ort komme, geht es mir um Adaption. Ich schaue, wie die Menschen, die Gesellschaft funktioniert und was es von mir braucht, um adäquat zu reagieren. Dafür muss man stets dazulernen.

### Wie sieht dein Leben in fünf Jahren aus?

Ich sehe mich in fünf Jahren immer noch lernend. Ich bin ein Lernender.

















## Betriebsfinanzierung der AOZ

**Die Betriebsfinanzierung ist in der Verordnung über die Asyl-Organisation Zürich (AOZ) geregelt. Die AOZ ist nicht gewinnorientiert, aber verpflichtet, ihre Leistungen kostendeckend zu erbringen.**

Die AOZ ist Leistungserbringerin für die Stadt Zürich und für Dritte (Bund, Kantone, Gemeinden und weitere). Leistungen für Dritte dürfen die städtischen Aufträge beziehungsweise die Mittel, welche die Stadt Zürich dafür aufwendet, nicht tangieren. Eine Quersubventionierung zwischen städtischen Aufträgen und Aufträgen von Dritten ist deshalb ausgeschlossen.

Der Leistungsauftrag der AOZ wird vom Stadtrat festgelegt und beinhaltet den städtischen Leistungsbereich sowie den Leistungsbereich Dritter. Er umfasst alle Aufgaben im Asyl- und Flüchtlingsbereich, zu denen die Stadt Zürich gesetzlich verpflichtet ist, sowie die besonderen Integrationsleistungen. In der jährlich zu erneuernden Leistungsvereinbarung zwischen der AOZ und dem Sozialdepartement werden Leistungsumfang und -qualität, Reporting und die leistungsabhängige Abgeltung geregelt. Diese Abgeltung ist im Budget des Sozialdepartements enthalten und muss im Rahmen des städtischen Budgets durch den Gemeinderat genehmigt werden.

Leistungen für Dritte unterstehen grossteils dem Submissionsrecht. Die AOZ beteiligt sich in diesem Bereich an Ausschreibungen und steht in Konkurrenz zu anderen Anbietenden. Erhält sie einen Zuschlag, werden Leistungsumfang und -qualität, Reporting und Abgeltung ebenfalls in einer Leistungsvereinbarung geregelt. Hierüber entscheidet der Verwaltungsrat der AOZ.

Die Betriebsfinanzierung erfolgt zum grossen Teil über Erträge aus Leistungsvereinbarungen mit der Stadt und mit Dritten. Daneben generiert die AOZ Erträge aus dem Verkauf von Dienstleistungen (zum Beispiel interkulturelles Dolmetschen, Familiencoaching, Arbeitsvermittlung, Deutschkurse) und Produkten, die im Rahmen von Beschäftigungs- und Arbeitsintegrationsprogrammen hergestellt werden (zum Beispiel Brockito, Restaurant Riedbach, Handwerkstatt).

Für die Betriebsfinanzierung spielen die sogenannten Transferleistungen (Sozialhilfegelder, die den Klient\*innen zugutekommen) keine Rolle, da sie erfolgsneutral sind, obwohl sie einen erheblichen Anteil am Rechnungsvolumen der AOZ ausmachen.

Im Jahr 2022 betrug die Gesamtentschädigung des AOZ-Verwaltungsrats CHF 179 623. Mit der Entschädigung des AOZ Verwaltungsrats sind sämtliche Aufwände seiner Mitglieder abgegolten. Die Gesamtentschädigung der AOZ-Geschäftsleitung betrug im Jahr 2022 CHF 1 515 690. Mit der Entschädigung der AOZ-Geschäftsleitung sind sämtliche Aufwände ihrer Mitglieder abgegolten.

Die städtische Finanzkontrolle prüft als Revisionsstelle, ob die AOZ ihre Aufgaben rechtmässig, wirtschaftlich und zweckmässig erfüllt.

## Bilanz

(in TCHF)	31.12.2022	31.12.2021
<b>Aktiven</b>		
100 Flüssige Mittel und kurzfristige Geldanlagen	18 283.7	6 465.5
101 Forderungen	55 523.8	32 689.9
104 Aktive Rechnungsabgrenzungen	48 433.8	32 967.4
106 Vorräte und angefangene Arbeiten	394.1	182.9
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>122 635.4</b>	<b>72 305.7</b>
<b>Total Finanzvermögen</b>	<b>122 635.4</b>	<b>72 305.7</b>
140 Sachanlagen VV	21 774.3	21 072.7
142 Immaterielle Anlagen	248.2	293.1
145 Beteiligungen, Grundkapitalien	353.6	324.9
<b>Anlagevermögen Verwaltungsvermögen</b>	<b>22 376.0</b>	<b>21 690.7</b>
<b>Total Verwaltungsvermögen</b>	<b>22 376.0</b>	<b>21 690.7</b>
<b>Total Aktiven</b>	<b>145 011.4</b>	<b>93 996.4</b>
<b>Passiven</b>		
200 Laufende Verbindlichkeiten	-89 018.6	-59 875.9
201 Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	-61.8	0.0
204 Passive Rechnungsabgrenzungen	-28 634.7	-13 991.3
205 Kurzfristige Rückstellungen	-6 051.5	-4 324.9
<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>-123 766.6</b>	<b>-78 192.1</b>
208 Langfristige Rückstellungen	-5 388.5	-3 794.4
209 Verbindlichkeiten gegenüber Fonds im Fremdkapital	-448.4	-441.1
<b>Langfristiges Fremdkapital</b>	<b>-5 836.9</b>	<b>-4 235.4</b>
<b>Total Fremdkapital</b>	<b>-129 603.5</b>	<b>-82 427.5</b>
299 Bilanzüberschuss/-fehlbetrag	-15 407.9	-11 568.9
<b>Zweckfreies Eigenkapital</b>	<b>-15 407.9</b>	<b>-11 568.9</b>
<b>Total Eigenkapital</b>	<b>-15 407.9</b>	<b>-11 568.9</b>
<b>Total Passiven</b>	<b>-145 011.4</b>	<b>-93 996.4</b>

Allfällige Rundungsdifferenzen ergeben sich aus der Darstellung in Tausend CHF.

Die vorliegende Jahresrechnung beruht auf dem Gemeindegesetz vom 20. April 2015 (GG; LS 131.1), der Gemeindeverordnung vom 29. Juni 2016 (VGG, LS 131.11) und dem Handbuch über den Finanzhaushalt der Zürcher Gemeinden. Die Rechnungslegung orientiert sich an den Standards des Harmonisierten Rechnungslegungsmodell 2 für die Kantone und Gemeinden (HRM2).

## Erfolgsrechnung

(in TCHF)			
	Rechnung 2022	Budget 2022	Rechnung 2021
<b>Gestufte Erfolgsausweis</b>			
30 Personalaufwand	115 030.6	91 989.1	90 479.0
31 Sach- und übriger Betriebsaufwand	43 866.8	34 087.7	32 302.5
33 Abschreibungen Verwaltungsvermögen	4 091.6	4 303.3	3 757.4
36 Transferaufwand	140 290.6	113 593.8	110 895.8
<b>Total betrieblicher Aufwand</b>	<b>303 279.5</b>	<b>243 973.9</b>	<b>237 434.6</b>
42 Entgelte	7 101.4	5 189.3	4 216.9
43 Verschiedene Erträge	16 905.7	25 965.7	14 207.1
46 Transferertrag	280 541.9	210 321.2	217 046.6
<b>Total betrieblicher Ertrag</b>	<b>304 549.0</b>	<b>241 476.1</b>	<b>235 470.5</b>
<b>Ergebnis aus betrieblicher Tätigkeit<sup>1</sup></b>	<b>1 269.5</b>	<b>-2 497.8</b>	<b>-1 964.1</b>
34 Finanzaufwand	478.9	546.5	551.6
44 Finanzertrag <sup>1</sup>	3 048.5	2 248.6	2 379.3
<b>Ergebnis aus Finanzierung</b>	<b>2 569.6</b>	<b>1 702.1</b>	<b>1 827.7</b>
<b>Operatives Ergebnis</b>	<b>3 839.1</b>	<b>-795.7</b>	<b>-136.4</b>
38 Ausserordentlicher Aufwand	0.0	0.0	0.0
48 Ausserordentlicher Ertrag	0.0	0.0	0.0
<b>Ausserordentliches Ergebnis</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
<b>Gesamtergebnis Erfolgsrechnung</b>	<b>3 839.1</b>	<b>-795.7</b>	<b>-136.4</b>
Ertragsüberschuss (+)/Aufwandüberschuss (-)			
39 Interne Verrechnungen: Aufwand	95 479.9	66 150.9	77 242.3
49 Interne Verrechnungen: Ertrag	95 479.9	66 150.9	77 242.3
Total Aufwand	399 238.3	310 671.3	315 228.6
Total Ertrag	403 077.4	309 875.6	315 092.2

<sup>1</sup> Nach HRM2 müssen Mieterträge aus gemieteten Liegenschaften als Finanzertrag ausgewiesen werden. Bei der AOZ haben diese jedoch einen betrieblichen Charakter. Aus diesem Grund wird im Ergebnis aus betrieblicher Tätigkeit ein negatives Resultat gezeigt, das durch das Ergebnis aus Finanzierung kompensiert wird.

### Revisionsbericht

Die Finanzkontrolle der Stadt Zürich hat die ausführliche Jahresrechnung geprüft und mit dem Bericht vom 27. Februar 2023 empfohlen, die geprüfte Jahresrechnung zu genehmigen.

## Rechnung nach Produktgruppen

### Erfolgsrechnung: Produktgruppen-Jahresabschluss 2022

Produktgruppen (in TCHF)	Rechnung 2021			Budget 2022			Rechnung 2022		
	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo	Aufwand	Ertrag	Saldo
1 Städtische Aufträge	111 116.3	111 456.4 *)	340.1	106 044.0	105 811.7 *)	- 232.3	140 025.1	139 908.5 *)	- 116.6
2 Andere Aufträge	204 112.3	203 635.8	- 476.5	204 627.3	204 063.9	- 563.4	259 213.2	263 168.9	3 955.7
<b>TOTAL</b>	<b>315 228.6</b>	<b>315 092.2</b>	<b>- 136.4</b>	<b>310 671.3</b>	<b>309 875.6</b>	<b>- 795.7</b>	<b>399 238.3</b>	<b>403 077.4</b>	<b>3 839.1</b>

\*) wovon Beiträge der Stadt Zürich

40 164.1

41 281.8

44 468.8

### Aufteilung der Produktgruppe «Städtische Aufträge»

(in TCHF)	Rechnung 2021			Budget 2022			Rechnung 2022		
	Aufwand	Ertrag <sup>1)</sup>	Saldo	Aufwand	Ertrag <sup>1)</sup>	Saldo	Aufwand	Ertrag <sup>1)</sup>	Saldo
<b>Städtische Pflichtleistungen:</b>	<b>104 834.4</b>	<b>105 026.1</b>	<b>191.8</b>	<b>98 978.3</b>	<b>98 894.5</b>	<b>- 83.8</b>	<b>131 810.2</b>	<b>131 646.4</b>	<b>- 163.8</b>
Prozesskosten Sozialberatung, Unterbringung, Wohnberatung, Arbeitsvermittlung	15 079.7	15 271.4 *)	191.8	15 328.1	15 244.3 *)	- 83.8	22 802.6	22 638.8 *)	- 163.8
<b>Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe</b>	<b>89 754.7</b>	<b>89 754.7</b>	<b>0.0</b>	<b>83 650.2</b>	<b>83 650.2</b>	<b>0.0</b>	<b>109 007.6</b>	<b>109 007.6</b>	<b>0.0</b>
Transferleistungen Asylfürsorge	40 204.1	40 204.1 *)	0.0	38 463.0	38 463.0 *)	0.0	60 144.7	60 144.7 *)	0.0
Transferleistungen Existenzsicherung SHG	49 101.4	49 101.4 *)	0.0	44 757.2	44 757.2 *)	0.0	48 477.5	48 477.5 *)	0.0
AHV-Beiträge für Bedürftige	449.1	449.1	0.0	430.0	430.0	0.0	385.4	385.4	0.0
<b>Besondere städtische Integrationsleistungen</b>	<b>6 281.9</b>	<b>6 430.3 *)</b>	<b>148.4</b>	<b>7 065.7</b>	<b>6 917.2 *)</b>	<b>- 148.5</b>	<b>8 214.9</b>	<b>8 262.0 *)</b>	<b>47.2</b>
<b>Total Produktgruppe</b>	<b>111 116.3</b>	<b>111 456.4</b>	<b>340.1</b>	<b>106 044.0</b>	<b>105 811.7</b>	<b>- 232.3</b>	<b>140 025.1</b>	<b>139 908.5</b>	<b>- 116.6</b>

\*) wovon Beiträge der Stadt Zürich für

<b>Prozesskosten (Konto 5500 3634 00 104)</b>	<b>14 683.4</b>	<b>14 683.4</b>	<b>20 278.1</b>
davon Prozesskosten Pandemie	202.0	202.0	202.0
davon Prozesskosten Organisation und Betreuung Zusatzzentren			1 977.0
<b>Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe (Konto 5500 3634 00 100)</b>	<b>19 291.4</b>	<b>19 981.2</b>	<b>13 132.7</b>
davon Asylfürsorge	15 920.4	15 257.9	10 997.0
davon wirtschaftliche Hilfe	2 921.9	4 293.3	1 750.3
davon AHV-Beiträge für Bedürftige	449.1	430.0	385.4
<b>Beiträge an öffentliche Unternehmungen (Konto 5550 3634 00 000)</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>3 234.9</b>
davon Notfallhilfe	0.0	0.0	3 234.9
<b>Integrationsleistungen (Konto 5500 3634 00 105)</b>	<b>6 189.3</b>	<b>6 617.2</b>	<b>7 823.1</b>

<sup>1)</sup> Die hier separat dargestellten Beträge der Produktgruppe «Städtische Aufträge» entsprechen den beim Sozialdepartement auf Konto Nr. 5500 3634 00 104 «Beiträge an AOZ für städtische Pflichtleistungen», Konto Nr. 5500 3634 00 100 «Beiträge an AOZ für Asylfürsorge und wirtschaftliche Hilfe», Konto Nr. 5500 3634 00 105 «Beiträge an AOZ für besondere städtische Integrationsleistungen» und Konto Nr. 5550 3634 00 000 «Beiträge an öffentliche Unternehmungen» ausgewiesenen Beiträgen an die AOZ. Die im Rahmen der «Städtischen Pflichtleistungen» ausbezählten Transferleistungen werden durch den Kanton sowie die Stadt Zürich finanziert. Allfällige Rundungsdifferenzen ergeben sich aus der Darstellung in Tausend CHF.

# Erläuterungen zur Rechnung nach Produktgruppen

## PG 1: Städtische Aufträge

### 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 organisiert und vermittelt gemeinnützige Beschäftigungseinsätze für Sozialhilfe-bezügler\*innen. Die gemeinnützigen Einsätze können innerhalb der Verwaltung der Stadt Zürich und in Non-Profit-Organisationen geleistet werden.
- |               |      |        |                            |       |
|---------------|------|--------|----------------------------|-------|
| Ertrag        | TCHF | 440.3  | davon Beitrag Stadt Zürich | 440.2 |
| Aufwand       | TCHF | 521.5  |                            |       |
| Ergebnis 2022 | TCHF | - 81.2 |                            |       |
- 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 | 642.6 | davon Beitrag Stadt Zürich | 642.6 |
| Aufwand       | TCHF | 549.8 |                            |       |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 92.8  |                            |       |
- 1.2.3 Zürcher Anlaufstelle Rassismus ZÜRAS.
- |               |      |       |                            |      |
|---------------|------|-------|----------------------------|------|
| Ertrag        | TCHF | 223.7 | davon Beitrag Stadt Zürich | 96.0 |
| Aufwand       | TCHF | 206.5 |                            |      |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 17.2  |                            |      |
- 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 | 177.9  |                            |       |
| Ergebnis 2022 | TCHF | - 14.0 |                            |       |
- 1.2.5 TransFair vermittelt und unterstützt Freiwillige, die Personen mit Fluchthintergrund helfen, sich besser in der Schweiz und in Zürich zurechtzufinden.
- |               |      |       |                            |       |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag        | TCHF | 529.6 | davon Beitrag Stadt Zürich | 434.5 |
| Aufwand       | TCHF | 523.8 |                            |       |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 5.8   |                            |       |
- 1.2.6 IntroDeutsch entwickelt und praktiziert neue Methoden, um Migrant\*innen, die 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 2022 | TCHF | 0.0  |                            |      |
- 1.2.7 Future Kids ist ein Lern- und Integrationsförderungsangebot für Primarschüler\*innen in Stadt und Kanton Zürich. Es richtet sich an Kinder, die 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 2022 | TCHF | 0.0   |                            |       |
- 1.2.8 Die AOZ unterstützt mit dem Projekt «zivilgesellschaftliches Engagement» die Zivilbevölkerung bei ihrem Engagement zugunsten von Personen aus dem Flüchtlingsbereich (Gastfamilienprojekt, Koordination von Sachspenden, Unterstützung von Firmen bei speziellen Projekten etc.).
- |               |      |       |                            |       |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag        | TCHF | 250.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 250.0 |
| Aufwand       | TCHF | 249.8 |                            |       |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 0.2   |                            |       |

## PG 1: Städtische Aufträge

- 1.2.9 Integration Intensiv: Grundlagenschulung Deutsch und Integration für asylsuchende Jugendliche und junge Erwachsene.
- |               |      |       |                            |       |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag        | TCHF | 960.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 960.0 |
| Aufwand       | TCHF | 934.3 |                            |       |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 25.7  |                            |       |
- 1.2.10 Gastkurs mit Zertifikat von Gastro Zürich.
- |               |      |      |                            |      |
|---------------|------|------|----------------------------|------|
| Ertrag        | TCHF | 90.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 90.0 |
| Aufwand       | TCHF | 90.0 |                            |      |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 0.0  |                            |      |
- 1.2.11 Züri rollt: Beschäftigungsprogramm
- |               |      |        |                            |       |
|---------------|------|--------|----------------------------|-------|
| Ertrag        | TCHF | 368.2  | davon Beitrag Stadt Zürich | 300.0 |
| Aufwand       | TCHF | 410.2  |                            |       |
| Ergebnis 2022 | TCHF | - 42.0 |                            |       |
- 1.2.12 Begleitung und Betreuung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Fachpersonal: individuelle Begleitung in der Wohnsituation; begleitete, dezentrale Wohngruppen; betreute Wohngruppe Aubrugweg; externe Unterbringung mit Begleitung und Betreuung.
- |               |      |         |                            |         |
|---------------|------|---------|----------------------------|---------|
| Ertrag        | TCHF | 2 505.3 | davon Beitrag Stadt Zürich | 2 375.0 |
| Aufwand       | TCHF | 2 460.5 |                            |         |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 44.8    |                            |         |
- 1.2.13 Ergänzende Betreuung und Begleitung von MNA des BAZ Zürich: ergänzende Betreuung und Begleitung von unbegleiteten Minderjährigen des Bundesasylzentrums Zürich und zweckgebundene Schulsozialarbeit-Ressourcen (125%) durch SOD.
- |               |      |       |                            |       |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag        | TCHF | 859.7 | davon Beitrag Stadt Zürich | 847.5 |
| Aufwand       | TCHF | 868.5 |                            |       |
| Ergebnis 2022 | TCHF | - 8.7 |                            |       |
- 1.2.14 SwissSkills Junior: Erstinformationsangebot für junge Erwachsene.
- |               |      |      |                            |      |
|---------------|------|------|----------------------------|------|
| Ertrag        | TCHF | 53.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 53.0 |
| Aufwand       | TCHF | 52.0 |                            |      |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 1.0  |                            |      |
- 1.2.15 Bereitstellung von Erstinformationen (Info-Line in Muttersprache) bezüglich ukrainischer Geflüchteter.
- |               |      |      |                            |      |
|---------------|------|------|----------------------------|------|
| Ertrag        | TCHF | 35.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 35.0 |
| Aufwand       | TCHF | 30.3 |                            |      |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 4.7  |                            |      |
- 1.2.16 Bereitstellung einer Hotline für Anliegen bezüglich ukrainischer Geflüchteter.
- |               |      |        |                            |       |
|---------------|------|--------|----------------------------|-------|
| Ertrag        | TCHF | 155.8  | davon Beitrag Stadt Zürich | 152.0 |
| Aufwand       | TCHF | 171.5  |                            |       |
| Ergebnis 2022 | TCHF | - 15.7 |                            |       |
- 1.2.17 Basics Intensiv: Vermittlung von Grundlagen in Deutsch, Mathematik und IKT für Jugendliche und junge Erwachsene.
- |               |      |      |                            |      |
|---------------|------|------|----------------------------|------|
| Ertrag        | TCHF | 44.9 | davon Beitrag Stadt Zürich | 44.9 |
| Aufwand       | TCHF | 28.4 |                            |      |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 16.5 |                            |      |
- 1.2.18 Kantonale MNA-Wohngruppen: Beitrag an neue MNA-Wohngruppen in der Stadt Zürich.
- |               |      |       |                            |       |
|---------------|------|-------|----------------------------|-------|
| Ertrag        | TCHF | 730.0 | davon Beitrag Stadt Zürich | 730.0 |
| Aufwand       | TCHF | 730.0 |                            |       |
| Ergebnis 2022 | TCHF | 0.0   |                            |       |

#### 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 ab dem 19.04.2022 0.9 % (vorher 0.5 %) der ständigen Wohnbevölkerung nach zivilrechtlichem Wohnsitzbegriff, das heisst 0.9 % von 426 890 Personen (Stand 31.12.2022). Das ergibt eine durchschnittliche Quote von 3330 Personen des Asylbereichs, welche die Stadt Zürich zu betreuen hatte. Dieses Kontingent konnte im Jahr 2022 zu 107 % 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 2022 wurden durchschnittlich 1992 Personen mit Sozialhilfeleistungen unterstützt.

## Glossar

<b>AWA</b>	Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich
<b>BAZ</b>	Bundesasylzentrum
<b>BAZmV</b>	Bundesasylzentrum mit Verfahrensfunktion
<b>BAZoV</b>	Bundesasylzentrum ohne Verfahrensfunktion
<b>BBJE</b>	Betreuung und Begleitung junger Erwachsener, ein Angebot der AOZ
<b>BEB</b>	Betreuung Bundesasylzentren, eine Abteilung der AOZ
<b>BSI</b>	Berufliche und soziale Integration, eine Abteilung der AOZ
<b>DZ</b>	Durchgangszentrum, Kollektivstruktur des Kantons Zürich (erste Phase)
<b>FI</b>	Fachstelle Integration des Kantons Zürich
<b>FTE</b>	Full-time equivalent (Vollzeitstelle)
<b>GAV</b>	Gesamtarbeitsvertrag
<b>GEP</b>	Gemeinnützige Einsatzplätze, ein Integrationsprogramm der AOZ
<b>GPK</b>	Geschäftsprüfungskommission
<b>IACH</b>	Integrationsagenda Schweiz
<b>IAZH</b>	Integrationsagenda Zürich
<b>KKU</b>	Kantonale Kollektivunterkunft aufgrund der hohen Asylzahlen, zum Beispiel Zivilschutzanlage Katzenschwanzstrasse; wurde 2022 auch Notfallzentrum genannt
<b>KOM/GES</b>	Kommunikation und gesellschaftliche Diversität, eine Abteilung der AOZ
<b>KPB</b>	Konfliktpräventives Personal in Bundesasylzentren
<b>KSA</b>	Kantonales Sozialamt des Kantons Zürich
<b>Kurzzeitzentrum</b>	Kantonales Zentrum St. Peter und Paul für Ukrainer*innen
<b>LGBTIQ*</b>	Lesbisch, gay, bisexuell, transsexuell, intersexuell und queer usw.
<b>MNA</b>	Mineurs non accompagnés, unbegleitete Minderjährige; werden im Umfeld der Bundesasylzentren auch UMA genannt
<b>NGO</b>	Nichtregierungsorganisationen
<b>NKVF</b>	Nationale Kommission zur Verhütung von Folter
<b>Notfallzentrum</b>	Kantonale Unterkunft aufgrund der hohen Asylzahlen, zum Beispiel Zivilschutzanlage Katzenschwanzstrasse; heisst seit Anfang 2023 kantonale Kollektivunterkunft (KKU)
<b>Notunterkunft</b>	Städtische Unterkunft aufgrund der hohen Anzahl Geflüchteter aus der Ukraine, zum Beispiel das ehemalige Personalhaus Triemli; heisst seit Anfang 2023 städtische Kollektivunterkunft (SKU)
<b>PSD</b>	PsychoSozialer Dienst, ein Fachbereich der AOZ
<b>PvB</b>	Programme zur vorübergehenden Beschäftigung von Klient*innen der regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV)
<b>RAV</b>	Regionale Arbeitsvermittlungszentren
<b>SD</b>	Sozialdepartement der Stadt Zürich
<b>SEM</b>	Staatssekretariat für Migration
<b>SEMO</b>	Motivationssemester

<b>SHU</b>	Sozialhilfe und Unterbringung, eine Abteilung der AOZ
<b>SKU</b>	Städtische Kollektivunterkunft aufgrund der hohen Anzahl Geflüchteter aus der Ukraine, zum Beispiel das ehemalige Personalhaus Triemli; wurde 2022 auch Notunterkunft genannt
<b>SOD</b>	Soziale Dienste der Stadt Zürich
<b>TWS</b>	Temporäre Wohnsiedlung zur Unterbringung von Geflüchteten in der Stadt Zürich (zweite Phase)
<b>UMA</b>	Unbegleitete minderjährige Asylsuchende; werden im Kanton Zürich auch MNA genannt
<b>VPOD</b>	Schweizerischer Verband des Personals öffentlicher Dienste, Gewerkschaft für Angestellte im Service public
<b>ZDI</b>	Zentrale Dienste, eine Abteilung der AOZ
<b>ZSA</b>	Zivilschutzanlage

## **Impressum**

### **Herausgeberin**

AOZ  
Eggbühlstrasse 15  
8050 Zürich  
Telefon 044 415 65 00  
[www.aoz.ch](http://www.aoz.ch)  
April 2023

### **Auflage**

1500 Exemplare deutsch, 100 Exemplare italienisch  
Beide Versionen auf [www.aoz.ch](http://www.aoz.ch) als PDF verfügbar  
Gedruckt auf Z-Offset Natural

### **Konzept und Gestaltung**

AOZ Kommunikation und Marketing

### **Bildnachweis**

Roble Mussa Roble, Jules Spinatsch und AOZ

Die Weiterverbreitung oder anderweitige Verwendung der Bilder ist untersagt.



**AOZ**  
**Eggbühlstrasse 15**  
**8050 Zürich**

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

