



Kompetenzzentrum
Migration



Einsatz von Schlüsselpersonen im Kanton Luzern

EMPFEHLUNGEN FÜR GEMEINDEN

FABIA, 20.02.2020

Die vorliegenden Empfehlungen bilden die Grundlage für den Einsatz von Schlüsselpersonen in den Gemeinden¹. Sie wurden im Auftrag der Dienststelle Soziales und Gesellschaft im Rahmen des Kantonalen Integrationsprogrammes KIP erstellt.

1. Schlüsselpersonen

1.1 Was sind Schlüsselpersonen?

Schlüsselpersonen sind Einzelpersonen mit einer engen Verbindung zu einer Sprach- und/oder Migrationsgruppe. Sie nehmen innerhalb dieser Gemeinschaft eine akzeptierte und bekannte Position ein. Gleichzeitig sind sie in der Schweiz bzw. in ihrer Wohnregion gut integriert und kennen die lokale Sprache und Kultur².

Schlüsselpersonen unterstützen Migranten und Migrantinnen beim Integrationsprozess und erleichtern den Informationsfluss zwischen Gemeinde (Verwaltung, Schule, Integrationsverantwortliche etc.) und Migrationsgemeinschaften. Sie informieren Migrantinnen und Migranten über die verschiedenen Angebote und Fachstellen und ermutigen sie, diese Angebote zu nutzen. Schlüsselpersonen gehen aktiv auf Migrantinnen und Migranten zu und stehen nebst ihrer Informationstätigkeit auch für Alltagsfragen zur Verfügung.

Schlüsselpersonen kommen zum Einsatz, wenn es um die Weitergabe von allgemeinen Informationen geht, also Informationen, die keinen vertraulichen Inhalt haben. Bei formellen Gesprächssituationen im Rahmen der sozialdienstlichen Aufgaben, im Bildungs- sowie im Gesundheitswesen sind interkulturell Dolmetschende einzusetzen.

Ganz wichtig: Schlüsselpersonen sind keine interkulturell Dolmetschende bzw. keine interkulturell Vermittelnde. Sie haben im Gegensatz zu den interkulturell Dolmetschenden/Vermittelnden keine anerkannte, standardisierte Ausbildung absolviert. Demzufolge ist es zum einen eminent wichtig, dass Schlüsselpersonen in ihre Aufgabe eingeführt, bei der Reflexion ihrer Rolle begleitet und befähigt werden zu Abgrenzungen oder Einleitung einer Triage an eine andere Stelle. Zum anderen müssen auch die Auftraggebenden (bspw. Gemeinden) sensibilisiert sein darauf, dass Schlüsselpersonen keine interkulturell Vermittelnde/Dolmetschende etc. sind.

1.2 Abgrenzungen zu interkulturell Dolmetschenden/Vermittelnden

Um die Verständigung im Kontakt mit Behörden aus dem Sozial-, Gesundheits- sowie Bildungsbereich zu gewährleisten, vermittelt der Dolmetschdienst Zentralschweiz³ qualifizierte Dolmetschende in über 50 Sprachen (Termine beim RAV, beim Sozialdienst, beim Arzt etc.). Im Rahmen des Kantonalen Integrationsprogramms sind unter dem Pfeiler interkulturelle Verständigung die Tätigkeiten des Dolmetschdienstes Zentralschweiz durch eine Leistungsvereinbarung geregelt. Für Institutionen aus dem Sozial-, Bildungs- und Gesundheitsbereich im Kanton Luzern gelten deshalb die subventionierten Tarife.

Interkulturell Dolmetschende

Interkulturell Dolmetschende sind Fachpersonen - in der Regel mit familiärer Migrationsgeschichte - mit anerkannter, standardisierter Ausbildung⁴. In dieser Ausbildung müssen sie ihre sprachlichen Fähigkeiten in Deutsch und ihrer Herkunftssprache unter Beweis stellen und werden auch spezifisch auf einzelne Aufgabenbereiche vorbereitet (z.B. Schule, Ge-

¹ Diese Empfehlungen wurden denjenigen des Kantons Aargau adaptiert.

² Die im Text gemachten Definitionen betreffend Schlüsselpersonen, interkulturell Dolmetschenden und inter- kulturell Vermittelnden wurden von INTERPRET, der Schweizerischen Interessengemeinschaft für interkulturel- les Dolmetschen und Interkulturelles Vermitteln übernommen. (www.inter-pret.ch)

³ www.dolmetschdienst.ch

sundheitswesen, ...). Sie werden bei Gesprächen zwischen Teilnehmenden unterschiedlicher Herkunft zugezogen. Ihre Aufgabe ist die Übersetzung des Gesprochenen von einer Sprache in die andere unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden. Die wichtigsten Einsatzbereiche sind Bildung, Soziales und Gesundheit.

Interkulturell Vermittelnde

Interkulturell Vermittelnde verfügen in der Regel über langjährige Erfahrungen als interkulturell Dolmetschende. Qualifizierte interkulturell Vermittelnde verfügen neben sprachlichen Qualifikationen und Kenntnissen im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich über zusätzliche Kompetenzen in der Beratung und Begleitung von Migrantinnen und Migranten, in der Informationsvermittlung, der Erwachsenenbildung oder der Projektarbeit. Interkulturell Vermittelnde werden deshalb in der Regel für komplexe Gespräche eingesetzt, die mit den Auftraggebenden vor- und nachbesprochen werden und für die sie von den Auftraggebenden klare Aufträge erhalten, worauf sie im Gespräch achten sollen. Interkulturell Vermittelnde können auch für andere Aufgaben eingesetzt werden, wie zum Beispiel für die Leitung von Gesprächsgruppen an Elternabenden, für Führungen an der Zentralschweizer Bildungsmesse zebi, für die Übernahme von einzelnen Teilen an Weiterbildungen oder für die Begleitung von Fachpersonen in speziellen Projekten. Im Gegensatz zur Mediation, einem spezifischen Konfliktlösungsverfahren, sind interkulturell Vermittelnde nicht diejenigen, die das Gespräch leiten oder über Kompetenzen in diesem Bereich verfügen. Aus diesem Grund kann nicht erwartet werden, dass sie Konflikte als solches lösen können.

Qualifizierte interkulturell Vermittelnde werden vom Dolmetschdienst Zentralschweiz vermittelt, interkulturell Vermittelnde im Schulbereich können über FABIA gebucht werden.

1.4 Aufgaben von Schlüsselpersonen

Die Schlüsselpersonen können in den Gemeinden verschiedene Aufgaben übernehmen:

- **Information**
Schlüsselpersonen informieren Migrantinnen und Migranten im Auftrag der Gemeinden über die hiesigen Lebensbedingungen, über Rechte und Pflichten und verschiedene Alltagsthemen. Sie machen auf die Angebote, Fachstellen und Institutionen in der Gemeinde und der Region aufmerksam (z.B. Mütter-Väterberatung, Spielgruppen und Kitas, Kinderkleiderbörsen, Bibliotheken, Berufsberatung, RAV etc.). Dazu gehören auch die verschiedenen Sprachkursangebote, Treffpunkte und Begegnungsmöglichkeiten. Sie ermutigen Migrantinnen und Migranten diese Angebote zu nutzen.
- **Teilnahme an Veranstaltungen**
Schlüsselpersonen motivieren Migrantinnen und Migranten zur Teilnahme an Veranstaltungen. Sie nehmen auch selber aktiv teil (z.B. an Neuzuzugsanlässen, Elternabenden, Informationsveranstaltungen). Dabei vermitteln sie relevante Informationen und/oder machen auf ihre Funktion in der Gemeinde aufmerksam.
- **Mentoring/Begleitung**
Schlüsselpersonen begleiten Migranten und Migrantinnen bei Behördengängen, helfen beim Ausfüllen von Formularen und übersetzen einfache Informationsmaterialien, wie beispielsweise Elternbriefe.
- **Beratende Funktion für Gemeinden oder weitere Institutionen**
Schlüsselpersonen werden von der Gemeinde oder Fachinstitutionen beigezogen, um bei der Entwicklung von Angeboten und Massnahmen zur Integrationsförderung

mitzuwirken. Dabei vermitteln Schlüsselpersonen wichtige Informationen, damit Angebote für die betreffende Personengruppe bedarfsgerecht ausgestaltet werden können.

Folgende Kenntnisse und Voraussetzungen bringen Schlüsselpersonen mit:

- Kenntnisse der Lebensbedingungen in der Schweiz
- Gut vertraut mit den Lebensgewohnheiten in der Schweiz und im Herkunftsland
- Kennen sich in der Gemeinde und Region aus
- Gut vernetzt in der Migrations- und in der einheimischen Bevölkerung
- Gute Sprachkenntnisse
- Hohe Sozialkompetenz
- Erfahrungen im Integrationsbereich

In der Regel haben Schlüsselpersonen eine familiäre Migrationsgeschichte. Dadurch sind sie besonders geeignet für diese Tätigkeiten. Jedoch kann es in besonderen Fällen sinnvoll sein, auch Personen ohne eigene Migrationserfahrung einzusetzen.

1.5 Entschädigungen der Schlüsselpersonen

Je nach Situation und Grösse der Gemeinde, nach Anzahl von nicht deutschsprachigen Personen in der Gemeinde und bereits vorhandenen Strukturen sind verschiedene Modelle denkbar:

- **Modell 1: Schlüsselpersonen als Freiwilligenarbeit**
Schlüsselpersonen engagieren sich freiwillig. Für ihren Einsatz werden die [Standards von Benevol Schweiz](#) eingehalten. Freiwilligenarbeit ist unentgeltlich und begrenzt sich auf max. 6 Stunden pro Woche.
- **Modell 2: Schlüsselpersonen mit Einsatzpauschalen**
Schlüsselpersonen erhalten eine Pauschale pro Einsatz (z.B. Fr. 30.00) sowie eine Spesenentschädigung (Fahrspesen, Büromaterial, Telefon) gemäss Spesenreglement der Gemeinde.
- **Modell 3: Schlüsselpersonen im Angestelltenverhältnis**
Schlüsselpersonen sind bei der Gemeinde angestellt und erhalten einen Stundenlohn. Die Sozialversicherungsbeiträge werden bezahlt, zudem sind einige arbeitsrechtliche Fragen zu klären: Unfallversicherung, Ferien, BVG Beiträge, u.a.

2. Rolle der Gemeinde

Die Gemeinde ist verantwortlich für den Aufbau eines Netzes von Schlüsselpersonen und deren Einsätze. Die Aufgabe umfasst Koordination und Begleitung der Schlüsselpersonen und kann entweder direkt in der Gemeindeverwaltung (bei der Einwohnerkontrolle, den Sozialen Diensten, einer bereits bestehenden Fachstelle, etc.) angegliedert oder an eine geeignete Institution oder einen Verein übertragen werden. Die mit dieser Aufgabe betraute Koordinationsperson arbeitet in jedem Fall im Auftrag der Gemeinde und macht dies nach Innen und Aussen sichtbar.

Zwischen der Gemeinde resp. Auftraggeberin und den Schlüsselpersonen muss eine Einsatzvereinbarung unterzeichnet werden. Schweigepflicht muss Bestandteil der Einsatzvereinbarung sein. Die Schlüsselpersonen sind durch die Auftraggeberin in eine Haftpflichtversicherung aufzunehmen.

2.1 Koordinationsaufgaben

- **Personalführung**
Rekrutierung von Schlüsselpersonen; Abschliessen der Vereinbarungen; Ansprechperson bei Fragen; Leitung von Teamsitzungen; Verantwortung für Einführung und Weiterbildung sowie fachlich begleiteter Erfahrungsaustausch; jährliche Auswertungsgespräche mit den Schlüsselpersonen; Ausstellen eines Arbeitszeugnisses oder eines Sozialzeitausweises je nach gewähltem Modell.
- **Einsätze koordinieren**
Einsätze vermitteln; abklären, ob Schlüsselpersonen für Anliegen zuständig sind; Abläufe festlegen.
- **Grundlagen für die Einsätze bereitstellen**
Einsatzvereinbarung erarbeiten; Bereitstellung von Informationen/Leitfaden für Gespräche; Vorlage für Kurzprotokolle bereitstellen.
- **Zusammenarbeit mit der Gemeinde und Vernetzung mit weiteren Akteuren**
Austausch und Zusammenarbeit mit Behörden und Verwaltung sowie mit den verschiedenen Stellen Rahmenbedingungen schaffen, damit Schlüsselpersonen regelmässig eingesetzt werden. Zusammenarbeit mit Institutionen der Integrationsförderung pflegen.
- **Öffentlichkeitsarbeit**
Information über das Netzwerk Schlüsselpersonen; Organisation von öffentlichen Veranstaltungen; Erstellen von Kommunikationsmitteln.

2.2 Einführung, Erfahrungsaustausch und Weiterbildung der Schlüsselpersonen

Die Einführung in die Aufgabe erfolgt durch die Koordinationsperson. Sie stellt sicher, dass Schlüsselpersonen über das notwendige Wissen verfügen, um die Einsätze übernehmen zu können. Die Koordinationsperson ist zudem dafür besorgt, dass die Schlüsselpersonen in der Folge Weiterbildungsveranstaltungen und Supervisionen besuchen. Regelmässige Teamsitzungen und Supervisionen dienen dem Erfahrungsaustausch zwischen den Schlüsselpersonen und der Besprechung von auftretenden Fragen.

3. Finanzierung

3.1 Beitrag des Kantons:

- Der Kanton beteiligt sich an der Finanzierung des Aufbaus eines Netzes von Schlüsselpersonen sowie deren Einführung in die Aufgabe.
- Im Rahmen der Leistungsaufträge des Kantons (DISG und DVS) mit der FABIA können sich Gemeinden von der FABIA kostenlos beim Aufbau von Schlüsselpersonennetzwerken beraten lassen. Weiterbildungen für Schlüsselpersonen sind in diesen Leistungen nicht enthalten.

3.2 Beitrag der Gemeinden

Die Gemeinden finanzieren die jährlich wiederkehrenden Kosten für:

- den Personalaufwand der Koordinationsperson
- die Entschädigung der Schlüsselpersonen je nach gewähltem Modell (vgl. 1.5)
- Weiterbildungen und fachlich begleiteter Erfahrungsaustausch (Supervisionen) für Schlüsselpersonen
- alle weiteren Aufwendungen (Infrastruktur, Flyer, Veranstaltungen, etc.)

4. Vorgehen beim Aufbau eines Schlüsselpersonen-Netzes

Die Situation vor Ort und der Bedarf unterscheidet sich von Gemeinde zu Gemeinde. Was in einer Gemeinde gut funktioniert, ist in einer anderen Gemeinde nicht sinnvoll oder nicht umsetzbar. Deshalb sollte in jeder interessierten Gemeinde die Situation spezifisch analysiert werden. Es stellen sich folgende Fragen:

- Ist ein Schlüsselpersonen-Netz für die Situation vor Ort geeignet?
- Wie ist das Vorgehen für den Aufbau eines Schlüsselpersonen-Netzes?
- Wo in der Gemeinde sollen Schlüsselpersonen angegliedert werden?
- Welchen Auftrag genau übernehmen Schlüsselpersonen?
- Mit welchen Institutionen (z.B. Schule) macht eine Zusammenarbeit Sinn?
- Für welche Communities sollen Schlüsselpersonen rekrutiert werden?
- Wie werden Schlüsselpersonen rekrutiert?
- Wie viele Schlüsselpersonen sollen rekrutiert werden?
- Wie sollen Vereinbarungen mit Schlüsselpersonen gestaltet werden?
- Wie lange sollen sie sich verpflichten?
- Sowie weitere Fragen

Gemeinden, welche sich überlegen ein Schlüsselpersonen-Netz aufzubauen, wird empfohlen mit FABIA Kontakt aufzunehmen. Im Rahmen der kostenlosen FABIA-Beratung können Möglichkeiten zum Aufbau von Schlüsselpersonen vorgestellt und unter anderem oben aufgeführte Fragen geklärt werden. Dieses Beratungsangebot wird über das kantonale Integrationsprogramm (KIP) finanziert.