

# **Informationsveranstaltungen für Zugewanderte im Kanton Luzern: Evaluation und Optionen für die künftige Ausgestaltung**

## **Schlussbericht**

Zuhanden Gesundheits- und Sozialdepartement des Kantons Luzern, Dienststelle Soziales und Gesellschaft, Fachstelle Gesellschaftsfragen, Luzern

Ruth Calderón-Grossenbacher  
Bern, im November 2011



## Zusammenfassung

Der Kanton Luzern setzt im Rahmen des Informationsauftrags gemäss Bundesgesetz über die AusländerInnen und Ausländer Art. 56 verschiedene Massnahmen zur Integrationsförderung von Zugewanderten um. Auch die Informationsveranstaltungen im Rahmen des Programms „Sprache und Information“ gehören dazu. Diese sollen neu zugezogenen und länger anwesenden MigrantInnen Orientierungswissen für den Alltag vermitteln und so ihre Handlungskompetenzen stärken.

Im Auftrag der Fachstelle Gesellschaftsfragen der Dienststelle Soziales und Gesellschaft des Kantons Luzern werden im Rahmen dieses Berichts die Informationsveranstaltungen hinsichtlich der bisherigen Erfahrungen evaluiert und Optionen für die künftige Ausgestaltung entwickelt. Der Kanton Luzern will das künftige Angebot an Informationsveranstaltungen besser koordinieren, die finanziellen Mittel effizient einsetzen und das Angebot ausweiten.

Der Bericht kommt zu folgenden Ergebnissen:

Alle befragten Gruppen, die Anbietenden von Informationsveranstaltungen, die interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden sowie die interviewten Teilnehmenden selber sind übereinstimmend der Meinung, dass die Informationsveranstaltungen gewinnbringend sind. Sie betonen den Wissenszuwachs der Teilnehmenden in den für sie wichtigen Fragen der Alltagsbewältigung in der Schweiz.

Die Erreichbarkeit der Zielgruppen stellt eine Herausforderung dar. Um diese zu erhöhen, wird empfohlen, die Fachpersonen der Regelstrukturen (Lehrpersonen, medizinische Fachpersonen, Sozialarbeitende, Arbeitgebende, Deutschkursleitende etc.) systematisch einzubeziehen. Sie spielen als MultiplikatorInnen bei der Kommunikation der Informationsanlässe eine wichtige Rolle, da sie direkte Kontakte mit Zugewanderten haben.

Die vorhandenen Ressourcen bei Migrationsorganisationen und Schlüsselpersonen (u.a. interkulturell Übersetzende und Vermittelnde) sollten vermehrt in die Informationsarbeit einbezogen werden. Die Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen der Regelstrukturen und Schlüsselpersonen der Migrationsbevölkerung bei der Planung und Durchführung von Informationsanlässen ermöglicht über direkte und persönliche Kontakte einen Perspektivenwechsel und kann für beide Seiten gewinnbringend sein.

Schliesslich werden die Empfehlungen in sechs Optionen zur Optimierung des Angebots und der Vollzugsstrukturen gebündelt. Die Optionen 1 und 2 betreffen Massnahmen auf übergeordneter Ebene: In Option 1 „Zentrale Kommunikation zu Angeboten von Informationsveranstaltungen“ wird vorgeschlagen, dass alle Informationsveranstaltungen im Kanton zentral auf Internet und in geeigneter schriftlicher Form publiziert werden. Die potenziellen MultiplikatorInnen bei der Kommunikation der Informationsveranstaltungen werden demnach von einer Stelle aus regelmässig aktiv informiert.

Option 2 „Themenangebot vereinfachen und koordinieren: Informationsveranstaltungen zentral aufbereiten und dezentral anbieten“ empfiehlt, dass künftig der Kanton die Themenbereiche für die Informationsveranstaltungen sowie deren regionale Verteilung festlegt. Die Anbietenden von Informationsveranstaltungen spezialisieren sich ihrerseits für einzelne Themenbereiche. Der Kanton steuert das Angebot und den effizienten Einsatz der vorhandenen Ressourcen über entsprechende Subventionskriterien.

Ergänzend werden vier Optionen auf untergeordneter Ebene zu folgenden Verbesserungsmöglichkeiten vorgeschlagen: „Interkulturell Übersetzende und Vermittelnde als ThemenspezialistInnen“ (Option 3), „Zusammenarbeit mit Migrationsorganisationen stärken“ (Option 4), „Anreize und Verbindlichkeit zur Teilnahme an Informationsveranstaltungen“ (Option 5) sowie „Sprachgruppenspezifische Angebote“ (Option 6).



## Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	1
Inhaltsverzeichnis.....	3
1 Einleitung und Auftrag.....	5
1.1 Hauptfragestellungen.....	5
1.2 Methodisches Vorgehen.....	6
1.3 Gliederung des Berichts.....	7
2 Ausgangslage.....	8
2.1 Information für MigrantInnen im Kanton Luzern: verschiedene Kanäle und Formen.....	8
2.2 Informationsveranstaltungen im Rahmen des Programms „Sprache und Information“.....	8
2.3 Rechtliche Grundlagen und Zuständigkeiten für die Subventionen.....	10
2.4 Informationsangebote für MigrantInnen ausserhalb des Programms.....	11
3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf.....	12
3.1 Informationsbedarf.....	12
3.1.1 Informationsbedarf aus Sicht der Behörden und Fachstellen.....	13
3.1.2 Informationsbedarf aus Sicht der Anbietenden von Informationsveranstaltungen.....	16
3.1.3 Informationsbedarf aus Sicht der MigrantInnen.....	16
3.1.4 Informationsbedarf aus Sicht der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden.....	19
3.1.5 Thematische Abdeckung des Informationsbedarfs.....	20
3.2 Kommunikation zu Informationsveranstaltungen und Erreichbarkeit der Zielgruppen.....	22
3.2.1 Vertrauen ist wichtig.....	23
3.2.2 Zielgruppenspezifische Anreize und Verpflichtung zur Teilnahme, Steigerung der Teilnahmequote.....	24
3.2.3 Mündliche Kommunikation über Informationsveranstaltungen spielt eine zentrale Rolle..	25
3.2.4 Informationsveranstaltungen decken kurzfristigen Informationsbedarf nicht ab.....	28
3.2.5 Kosten für Deutsch- und Integrationskurse stellen eine finanzielle Hürde dar.....	28
3.2.6 Zeitpunkt und örtliche Nähe der Informationsveranstaltungen sind wichtig.....	28
3.2.7 Angebote auch für MigrantInnen in spezifischen Lebenslagen.....	29
3.2.8 Geschlechtergetrennte Veranstaltungen sind vor allem bei Gesundheitsthemen und Geschlechterfragen angebracht.....	29
3.2.9 Erreichbarkeit der Zielgruppen und Verbesserungspotenzial: Zusammenfassung.....	29
3.3 Rahmenbedingungen bei der Planung und Vorbereitung.....	31
3.3.1 Koordination der Angebote auf kantonaler Ebene.....	31
3.3.2 Zusammenarbeit zwischen den subventionierenden Stellen und den Anbietenden von Informationsveranstaltungen.....	32
3.3.3 Der Einsatz von interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden.....	33
3.4 Rahmenbedingungen bei der Durchführung.....	35
3.4.1 Information in der Erstsprache.....	35
3.4.2 Inhaltliches und sprachliches Anspruchsniveau bei Deutsch- und Integrationskursen.....	36

## Inhaltsverzeichnis

3.4.3	Gelegenheit zum Fragen stellen.....	37
3.5	Nutzen (Eignung und Qualität) .....	37
3.5.1	Qualitätssicherung .....	39
3.5.2	Aspekte, die den Nutzen erhöhen .....	39
3.6	Möglichkeiten und Grenzen von Informationsveranstaltungen .....	40
3.7	Weitere Möglichkeiten zur Informationsvermittlung.....	41
3.8	Weitere zu berücksichtigende Fragen .....	42
4	Vorschläge zur Optimierung des Angebots und der Vollzugsstrukturen .....	43
4.1	Rahmenbedingungen und Grundlagen für die Entwicklung der Optionen .....	43
4.2	Sechs Optionen für die künftige Ausgestaltung der Informationsveranstaltungen.....	43
4.2.1	Zentrale Kommunikation zu Angeboten von Informationsveranstaltungen (Option 1).....	44
4.2.2	Themenangebot vereinfachen und koordinieren (Option 2).....	46
4.2.3	Interkulturell Übersetzende und Vermittelnde als ThemenspezialistInnen (Option 3) .....	49
4.2.4	Zusammenarbeit mit Migrationsorganisationen stärken (Option 4).....	51
4.2.5	Anreize und Verbindlichkeit zur Teilnahme an Informationsveranstaltungen (Option 5) ...	52
4.2.6	Sprachgruppenspezifische Angebote (Option 6).....	55
5	Schlussfolgerungen und Empfehlungen zur Umsetzung.....	57
	Literaturverzeichnis .....	59
	Anhang .....	60
	Tab. A.1: Übersicht methodisches Vorgehen	
	Tab. A.2 Informationen für Ausländerinnen und Ausländer über die Lebens- und Arbeitsbedingungen in der Schweiz und Angebote zur Integrationsförderung	

## Abkürzungsverzeichnis

AMIGRA	Amt für Migration des Kantons Luzern
AuG	Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer
BAG	Bundesamt für Gesundheit
BFM	Bundesamt für Migration
DBW	Dienststelle Berufs- und Weiterbildung
DISG	Dienststelle Soziales und Gesellschaft des Kantons Luzern
ECAP	Anbieter von Deutsch- und Integrationskursen, privates Berufs-, Weiterbildungs- und Forschungsinstitut
EFTA	Europäische Freihandelsassoziation (engl. European Free Trade Association)
EU	Europäische Union
FABIA	Luzerner Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländern und Ausländerinnen
SAH	Schweizerisches Arbeiterhilfswerk
TAK	Tripartite Agglomerationskonferenz von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden
VIntA	Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländern

## 1 Einleitung und Auftrag

Im Zuge der Einführung des Bundesgesetzes über Ausländerinnen und Ausländer (AuG) auf den ersten Januar 2008 hat der Kanton Luzern verschiedene Massnahmen zur Integrationsförderung von Zugewanderten entwickelt. Zum Massnahmenset gehören Begrüssungsgespräche, Integrationsvereinbarungen, Deutschkurse und Informationsveranstaltungen. Letztere sollen neu zugezogenen und länger anwesenden MigrantInnen Orientierungswissen für den Alltag vermitteln und so ihre Handlungskompetenzen stärken.

Im Rahmen dieses Berichts werden die Informationsveranstaltungen, welche im Rahmen des kantonalen Programms „Sprache und Information“ subventioniert werden, hinsichtlich der bisherigen Erfahrungen beurteilt und Optionen für die künftige Organisation entwickelt. Die Fachstelle Gesellschaftsfragen des Kantons Luzern hat Ruth Calderón von rc consulta, Büro für sozial- und bildungspolitische Fragestellungen in Bern, mit der Erarbeitung des Berichts beauftragt. Der Auftrag erfolgte auf dem Hintergrund des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG und im Kontext der Entwicklung der kantonalen Integrationsstrategie.

In einem ersten Schritt werden die bisherigen Erfahrungen mit den Informationsveranstaltungen ausgewertet und der Handlungsbedarf für die künftige Informationsvermittlung an MigrantInnen aufgezeigt. In einem zweiten Schritt werden Optionen und Vorschläge für die Optimierung und Anpassung des Angebots und der Vollzugsstrukturen entwickelt und mit den beteiligten AkteurInnen diskutiert. Die Erfahrungen und die Sicht von MigrantInnen als Zielgruppe der Massnahme und von Schlüsselpersonen als Beteiligte werden im Sinne eines ressourcenorientierten Ansatzes ebenfalls einbezogen.

### 1.1 Hauptfragestellungen

Gegenstand der Evaluation sind somit die Stärken und Schwächen der Umsetzung und der Ausgestaltung der Informationsveranstaltungen für MigrantInnen im Kanton Luzern. Es sollen folgende **Hauptfragestellungen** beantwortet werden:

■ **Bedarfserhebung:** Welchen Informationsbedarf gibt es von Seiten Behörden (Kanton, Gemeinden) und von Seiten der MigrantInnen?

Folgende im Projektauftrag aufgeführte Frage gehört zu dieser Hauptfragestellung:

- Zu welchen Themen besteht bei welchen Gruppen besonderer Informationsbedarf?

■ **Resultate der Angebote:** Wie werden die bisherigen Angebote von Seiten der Behörden und von Seiten der MigrantInnen beurteilt?

Folgende im Projektauftrag aufgeführte Frage gehört zu dieser Hauptfragestellung:

- Wie werden die Zielgruppen informiert? Wie gut werden sie erreicht?
- Wie wichtig ist es für die Zugänglichkeit der Informationsveranstaltungen, dass diese (auch) in geschlechtergetrennten Gruppen durchgeführt werden?
- Inwiefern ist das erworbene Wissen für die Teilnehmenden im Alltag von Nutzen?

■ **Angemessenheit:** Inwieweit sind die **Inhalte und die Form der Informationsveranstaltungen** im Hinblick auf den festgestellten Bedarf, die Bedürfnisse der MigrantInnen und den Organisationsaufwand angemessen?

Folgende im Projektauftrag aufgeführte Fragen gehören zu dieser Hauptfragestellung:

- Entsprechen die Informationsveranstaltungen dem festgestellten Bedarf? Welche (thematischen) Lücken können festgestellt werden?
- Eignen sich die Gefässe für die Vermittlung der Informationen?

## 1 Einleitung und Auftrag

- Wie ist die Organisation der Informationsveranstaltungen zu beurteilen (Aufwand, Reichweite, Aufbereitung der Informationen, Koordination)?

■ **Optionen für die Weiterentwicklung:** Wo liegt im Bereich der Inhalte, der Organisation und des Informationsangebots generell noch Verbesserungspotenzial?

Folgende Fragen gehören zu dieser Hauptfragestellung:

- Was müsste aus Sicht der Akteure (kantonale Stellen, Anbietende) und der MigrantInnen angepasst werden?
- Welche Möglichkeiten zur Verbesserung des Angebots sehen die Akteure (kantonale Stellen, Anbietende) und die MigrantInnen?

### 1.2 Methodisches Vorgehen

Die Evaluation der bisherigen Erfahrungen und die Entwicklung von künftigen Optionen für die Informationsveranstaltungen fand im Zeitraum Januar bis September 2011 statt. Die bisherigen Erfahrungen und der vorhandene Anpassungsbedarf aus Sicht der verschiedenen beteiligten oder interessierten Personengruppen und Institutionen standen dabei im Zentrum.

Im Rahmen einer **Dokumentenanalyse** wurden die von der Fachstelle Gesellschaftsfragen zur Verfügung gestellten Protokolle und Konzepte aus den Jahren 2008-2010 analysiert. Diese Dokumente geben Aufschluss darüber wie die Anbietenden von Informationsveranstaltungen und BehördenvertreterInnen das bisherige Angebot im Kanton einschätzen. Sie betreffen verschiedene Veranstaltungen, an denen die Stärken und Schwächen der bisherigen Ausgestaltung und Umsetzung der Informationsveranstaltungen analysiert wurden (SWOT-Analysen).

Um diese Stärken-Schwächen-Analysen zu vertiefen und zu ergänzen, wurden mit fünf Anbietenden von Informationsveranstaltungen (Fachstellen, Hilfswerke und Migrationsorganisationen) **leitfadengestützte Telefoninterviews** geführt.

Die Sichtweise der auftraggebenden Stellen im Kanton Luzern und der Anbietenden wird ergänzt mit der Einschätzung des Zielpublikums, also mit MigrantInnen, die an Informationsveranstaltungen teilgenommen haben. Es wurden **leitfadengestützte Interviews** mit 10 Teilnehmenden sowie eine **Gruppenevaluation im Rahmen eines Workshops** mit 20 interkulturell Übersetzenden<sup>1</sup> und Vermittelnden durchgeführt. Diese sind an der Durchführung der Informationsveranstaltungen direkt beteiligt als Übersetzende oder, wenn sie selber als Dozierende tätig sind, als interkulturell Vermittelnde. Ihre Sicht interessiert einerseits hinsichtlich der Arbeitsbedingungen, welche einen direkten Einfluss auf die Qualität der Veranstaltungen haben. Andererseits kennen sie die Informationsbedürfnisse der Zugewanderten und wissen, welche Formen der Informationsvermittlung sich für die jeweilige Migrationsgruppe am besten eignen.

Auch die Anliegen der Gemeinden wurden einbezogen. Diese sowie die Informationsbedürfnisse der neu zugezogenen MigrantInnen wurden über **schriftliche Befragungen** eingeholt.

Die Rückmeldungen und Beurteilungen der verschiedenen Personengruppen erlauben eine umfassende Beurteilung des bisherigen Angebots an Informationsveranstaltungen und zeigen den Handlungsbedarf auf. Auf dieser Grundlage sowie aufbauend auf den Erfahrungen aus Projekten auch ausserhalb des Kantons Luzern wurden Optionen für die Optimierung und Anpassung des Angebots und der Vollzugsstrukturen erarbeitet. Diese wurden im Rahmen eines **Workshops mit der Fachgruppe Integration**

---

<sup>1</sup> Im Kanton Luzern als Dolmetschende bezeichnet. Wir halten uns an die Bezeichnungen der Schweizerischen Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln INTERPRET.

**des Kantons Luzern** (zuständige Stellen aus kantonalen und kommunalen Behörden, Hilfswerke und Beratungsstellen) **sowie mit bisherigen Anbietenden von Informationsveranstaltungen** hinsichtlich deren Realisierbarkeit diskutiert (Synergien, Hürden, Kosten, strukturellen Zuständigkeiten). Die Diskussionsergebnisse wurden in die Schlussfassung der Beschreibung der Optionen integriert.

Eine Übersicht zu den Quellen und Personengruppen und dem jeweils gewählten methodischen Rahmen findet sich in **Tab. A.1** im Anhang. Der Auftrag wurde von Ruth Calderón des Büros rc consulta in Bern ausgeführt. Für einzelne Arbeiten wie schriftliche Befragungen, Beratung und Mitarbeit bei einem Workshop wurde das Büro BASS in Bern beigezogen. An dieser Stelle sei allen Personen gedankt, welche in der einen oder anderen Weise zum Bericht beigetragen haben: Jürg Guggisberg, Theres Egger, Désirée Stocker vom Büro BASS, Ruth Bachmann und Sabine Schoch der Fachstelle Gesellschaftsfragen, der Dienststelle Soziales und Gesellschaft (DISG) des Kantons Luzern, Hildegard Steger der Dienststelle Berufs- und Weiterbildung des Kantons Luzern sowie den zuständigen Stellen von Caritas, ECAP, FABIA, kurdischer Kulturverein, VertreterInnen der portugiesischen Migrationsgemeinschaft, SAH, TAMIL MANDRAM, UNITRE, welche einerseits für Informationen und Interviews zur Verfügung standen und andererseits den Zugang zu den zahlreichen Auskunftspersonen ermöglichten und Räumlichkeiten für Interviews zur Verfügung stellten.

### 1.3 Gliederung des Berichts

Nach dem einleitenden **Kapitel 1**, in dem die Hauptfragestellungen und das methodische Vorgehen beschrieben werden, folgt in **Kapitel 2** die Darstellung des eigentlichen Untersuchungsgegenstandes. Dabei geht es um die Abgrenzung und Charakterisierung der zu untersuchenden Informationsveranstaltungen im Umfeld der aktuellen Informationsangebote im Kanton Luzern und um die rechtlichen Rahmenbedingungen. In **Kapitel 3** werden die Ergebnisse der Evaluation dargestellt. Die Erfahrungen und der eruierte Anpassungsbedarf werden zu jeder einzelnen Fragestellung beschrieben und in Kombination mit den Erkenntnissen aus Projekten auch ausserhalb des Kantons Luzern und aus der Fachliteratur diskutiert. Auf dieser Grundlage wird eine Reihe von Empfehlungen formuliert. In **Kapitel 4** werden die Empfehlungen gebündelt in sechs Optionen zur künftigen Optimierung des Angebots der Informationsveranstaltungen und der entsprechenden Vollzugsstrukturen. In **Kapitel 5** wird der Bezug zu einem übergreifenden Informationskonzept hergestellt und im Rahmen der Schlussfolgerungen ein etappenweises Vorgehen zur Umsetzung der Optionen resp. Massnahmenvorschläge skizziert.

## 2 Ausgangslage

### 2.1 Information für MigrantInnen im Kanton Luzern: verschiedene Kanäle und Formen

Im Kanton Luzern werden Zugewanderte ausländischer Herkunft über verschiedene Informationsangebote spezifisch angesprochen. Die folgende Auflistung bietet eine Übersicht zu den häufigsten Formen und Kanälen:

- **Begrüßungsgespräche beim kantonalen Amt für Migration** für alle neu in den Kanton Luzern zugezogenen Personen
- **Begrüßungsveranstaltungen für Neuzuziehende** aus der Schweiz und dem Ausland in der Stadt Luzern und in anderen Gemeinden
- **Persönliche Information** bei der Luzerner Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländern und Ausländerinnen FABIA
- **Informationsveranstaltungen zur Orientierung im Alltag** im Kanton Luzern, z.T. als Module integriert in Sprachkurse, von verschiedenen Anbietenden
- **Besuche von Institutionen auf Deutsch** organisiert durch Vereine
- **Schlüsselpersonen** in verschiedenen Gemeinden

### 2.2 Informationsveranstaltungen im Rahmen des Programms „Sprache und Information“

Informationsveranstaltungen für Zugewanderte im Kanton Luzern werden im Rahmen des Programms „Sprache und Information“ vom Kanton finanziell unterstützt. Ziel ist es, neu zugezogenen und länger anwesenden MigrantInnen Orientierungswissen für den Alltag zu vermitteln und so ihre Handlungskompetenzen zu stärken. Die Fachstelle Gesellschaftsfragen der DISG und die Dienststelle Berufs- und Weiterbildung sind gemeinsam für die Koordination und Subvention der Angebote zuständig.

Im Rahmen des **Programms „Sprache und Information“** wurden im Kanton Luzern in den Jahren 2009 und 2010 folgende kantonale, regionale oder lokale Informationsveranstaltungen für Zugewanderte ausländischer Herkunft subventioniert:

- Caritas Luzern: Informationsmodule im Rahmen des Bildungsangebotes für Migrantinnen
- Caritas Luzern: Info-Runden im Alltag (Pilotprojekt im 2009)
- ECAP Zentralschweiz: Informationsmodule im Rahmen der Deutsch und Integrationskurse
- FABIA: Informationskurs 'Die Familie kommt in die Schweiz'
- Kurdischer Kultur- und Integrationsverein: Aufklärung für die Frau
- Tamil Mandram: Informationsveranstaltungen für Angehörige der tamilischen Bevölkerung
- Italienische SeniorInnen-Universität UNITRE: Informationsveranstaltungen
- Informationsveranstaltungen zur Orientierung im Alltag für MigrantInnen im Kanton Luzern, angeboten von Caritas Luzern und durchgeführt von interkulturell Vermittelnden in verschiedenen Sprachen
- Informationsmodule der ECAP im Rahmen der Intensivkurse Deutsch- und Integration für fremdsprachige Neuzugezogene

Im Jahr 2010 wurden Informationsveranstaltungen von Migrationsvereinen sowie der FABIA mit kantonalen Beiträgen im Umfang von rund CHF 20'000 unterstützt. Weiter wurden Beiträge über CHF 91'355 für die Informationsmodule in Erstsprachen der ECAP Zentralschweiz sowie CHF 5'200 für Informationsmodule in Erstsprachen des Bildungsangebotes für Migrantinnen der Caritas Luzern bewilligt. Inse-

## 2 Ausgangslage

samt wurden 2010 Informationsveranstaltungen für Zugewanderte im Rahmen des Programms „Sprache und Information“ mit über CHF 120'000 unterstützt.<sup>2</sup>

Die Informationsveranstaltungen zu Alltagsthemen und Fragen zum Leben in der Schweiz werden je nach Träger in unterschiedlichem Rahmen durchgeführt.<sup>3</sup> **Tabelle 1** bietet eine Übersicht über die Rahmenbedingungen der in die Evaluation einbezogenen Informationsangebote.

Tab. 1: Übersicht über die Merkmale der in die Evaluation einbezogenen Informationsangebote

Themenbereiche	Schulsystem, Berufswahl <sup>4</sup> Förderung der Kinder und andere Erziehungsfragen Sozialversicherungen Steuern Arbeitssuche, Arbeitsrecht Gesundheitsthemen (u.a. Erste Hilfe, Rund um die Geburt, Lebensphasen der Frau, gesunde Ernährung, alternative Medizin) Wohnen Familiennachzug (Meine Familie kommt in die Schweiz) Staatskunde Lebensberatung (u.a. Häusliche Gewalt, Umgang mit Geld) Besuch von öffentlichen Institutionen (Spital, Berufsinformationszentrum, Bibliothek, FABIA, AMIGRA etc.)		
Rahmen, Institution	<b>Anbietende von Deutschkursen</b>	<b>Schulen, Gemeinden, Fachstellen</b>	<b>Migrationsorganisationen</b>
Art der Veranstaltung	Informationsmodule integriert in Deutschkurs	Informationsveranstaltungen	Informationsveranstaltungen
Anbietende	Caritas ECAP	FABIA	Kurdischer Kulturverein Portugiesische Schlüsselpersonen Tamil Mandram UNITRE
Kosten für Teilnehmende	Informationsmodule im Kursgeld inbegriffen	Gratis	Gratis
Dauer	Einzelveranstaltungen à 2-3 Std. Mehrteilige Veranstaltungen à 1 – 3 Std.		
Finanzieller Beitrag	Subvention des Kantons Luzern im Rahmen des Programms „Sprache und Information“		
Anteil Teilnehmende (TN) total	TN im Jahr 2009: 365 Personen TN im Jahr 2010: 275 Personen		

Die Auswertung der im Jahr 2010 durchgeführten Informationsveranstaltungen durch die Fachstelle Gesellschaftsfragen zeigt, dass verschiedene Schwierigkeiten bei der Umsetzung bestehen. Sowohl bei der Caritas Luzern als auch bei der ECAP Zentralschweiz wird die Vielfalt der Erstsprachen der Teilnehmenden von Deutschkursen immer grösser. Diese Heterogenität führt dazu, dass die Organisation von Informationsmodulen in Sprachgruppen, d.h. mit interkulturell Übersetzenden oder Vermittelnden immer aufwändiger und teurer wird. Caritas Luzern führt seit 2011 im Rahmen der Deutschkurse daher

<sup>2</sup> Fachstelle Gesellschaftsfragen: Evaluation Informationsveranstaltungen für Zugewanderte im Kanton Luzern (Begleitdokument zum Auftrag zur vorliegenden Studie). Dieses nicht veröffentlichte Dokument vom Frühjahr 2011 enthält die Beschreibung der Ausgangslage zu den in den Jahren 2009 und 2010 subventionierten Informationsveranstaltungen.

<sup>3</sup> Siehe auch Auflistung der Anbietenden von Informationsveranstaltungen in Kapitel 2.1

<sup>4</sup> Mit Ausnahme der Informationsveranstaltungen für Eltern in den öffentlichen Schulen durchgeführt von FABIA. Diese werden von der Bildungsdirektion im Rahmen eines Leistungsvertrags subventioniert.

keine Informationsmodule mehr durch. Andererseits hängt die Durchführung von geplanten Informationsveranstaltungen, welche über Migrationsvereine und Schlüsselpersonen organisiert werden, von den jeweiligen Freiwilligen ab, die diese Aufgabe auf sich nehmen können. Entsprechend sind auch hier Schwankungen bei der Anzahl Angebote zu verzeichnen. Die Zahl der MigrantInnen, die an Informationsveranstaltungen teilgenommen haben, ist im Vergleich der Jahre 2009 mit 365 Teilnehmenden und 2010 mit rund 275 Teilnehmenden (Stand Mai 2011) zurückgegangen. Angesichts dieser Entwicklungen drängt sich eine Neu Beurteilung der Organisation von Informationsveranstaltungen auf, die im Rahmen dieses Berichts vorgenommen wird.

### 2.3 Rechtliche Grundlagen und Zuständigkeiten für die Subventionen

Das per 1. Januar 2008 in Kraft getretene Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (AuG) beinhaltet einen expliziten Informationsauftrag an Bund, Kantone und Gemeinden. Sie sind verpflichtet, Personen ausländischer Herkunft angemessen über die Lebens- und Arbeitsbedingungen in der Schweiz und insbesondere über ihre Rechte und Pflichten zu informieren und auf bestehende Angebote zur Integrationsförderung hinzuweisen (AuG Art. 56, Abs. 1 und 2). Die Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländern (Art. 10 VIntA) konkretisiert die Inhalte der Information. Die betreffenden Inhalte für die Information von MigrantInnen werden in Kap. 3.1.1 weiter ausgeführt. Die Tripartite Agglomerationskonferenz von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden (TAK) hat mit dem Bericht zur Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Artikel 56 AuG eine Grundlage für die praktische Umsetzung dieses Auftrags geschaffen.<sup>5</sup>

Im Programmkonzept „Sprache und Information 2009 - 2011“ des Kantons Luzern werden die rechtlichen Grundlagen aufgeführt, auf welche sich die Subventionierung der Informationsveranstaltungen stützt. Neben den oben genannten bundesrechtlichen Grundlagen ist dies zurzeit das Gesetz über die Berufsbildung und die Weiterbildung vom 12. September 2005.<sup>6</sup>

Wie bereits oben in Kapitel 2.2 beschrieben, werden die Informationsveranstaltungen für Zugewanderte im Rahmen des Programms „Sprache und Information“ vom Kanton jährlich im Umfang von rund CHF 116'500 finanziell unterstützt. Die Subventionstarife sind bei der Dienststelle Berufs- und Weiterbildung (DBW) auf Internet direkt zugänglich. Auf der Seite der Fachstelle Gesellschaftsfragen ist ein Link zur Webseite der DBW aufgeschaltet. Der grösste Teil der Gelder kommt bisher aus dem Integrationskredit des Bundes. Für die Koordination und Subvention sind die Fachstelle Gesellschaftsfragen der DISG und die Dienststelle Berufs- und Weiterbildung gemeinsam zuständig.

Die Aufgabenteilung nach aussen sieht folgendermassen aus:

- Die Dienststelle Berufs- und Weiterbildung<sup>7</sup> ist Ansprechstelle für Beitragsgesuche von Bildungsinstitutionen für „Kurse für Zugewanderte, die am Alltag und an der Sprachanwendung orientierte Deutschkenntnisse und soziale Orientierung vermitteln“<sup>8</sup>.
- Die Fachstelle Gesellschaftsfragen ist Ansprechstelle für Beitragsgesuche für verschiedene Trägerschaften für Angebote, welche Zugewanderten Alltagsinformationen vermitteln und die Kommunikation zwischen Zugewanderten und bereits im Kanton ansässigen Personen fördern.

<sup>5</sup> Tripartite Agglomerationskonferenz von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden: Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG. Bericht der Tripartiten Technischen Arbeitsgruppe (TTA) vom 22. Mai 2008, Empfehlungen der TAK vom 30. Juni 2008 (kurz: TAK-Bericht zum Informationsauftrag)

<sup>6</sup> Dienststelle Soziales und Gesellschaft. Fachstelle Gesellschaftsfragen: Programmkonzept «Sprache und Information». Umsetzung Schwerpunktprogramm 2009-2011 EJPD. Schwerpunkt 1 Sprache und Bildung. Luzern, Dezember 2008; [http://www.disg.lu.ch/konzept\\_def\\_bereinigt-3.pdf](http://www.disg.lu.ch/konzept_def_bereinigt-3.pdf)

<sup>7</sup> [http://www.beruf.lu.ch/index/studium\\_weiterbildung/beitraege\\_fuer\\_integrationsfoerderung.htm](http://www.beruf.lu.ch/index/studium_weiterbildung/beitraege_fuer_integrationsfoerderung.htm)

<sup>8</sup> Gemäss Fachstelle Gesellschaftsfragen: <http://www.disg.lu.ch/index/integration/projektfoerderung.htm>

## 2 Ausgangslage

Die Formulare und Merkblätter sowie weitere Unterlagen für die Gesuchseinreichung stehen auf Internet zur Verfügung. Für Fragen zur Planung, Organisation und Finanzierung von Integrationsprojekten können sich interessierte Trägerschaften an die FABIA (Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländern) wenden.

### **2.4 Informationsangebote für MigrantInnen ausserhalb des Programms**

Es gibt andere vergleichbare Informationsaktivitäten neben den im Rahmen des Programms „Sprache und Information“ subventionierten Informationsveranstaltungen. Diese Angebote richten sich meist an bestimmte Zielgruppen, z.B. im Erwerbslosen-, Asyl- und Gesundheitsbereich, im Bereich frühe Förderung und im Bildungswesen. Es sind dies u.a. Frauenprojekte, Elternrunden, interkulturelle Austauschgruppen wie auch Kurse für die Integration in den Arbeitsmarkt, für die Suchtprävention und Einbürgerungskurse. Die Trägerschaften sind Hilfswerke, Städte und Gemeinden, Fachstellen und Vereine, welche mit Freiwilligen und/oder mit Fachpersonen zusammen arbeiten. Ihnen gemeinsam ist, dass sie Informationen zum schweizerischen Alltag zugänglich machen und diese verbinden mit Weiterbildung oder Begegnungs- und Austauschmöglichkeiten.

Insbesondere von Interesse sind auch die Informationsanlässe, welche im Asylbereich für Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene durchgeführt werden. Die in diesem Rahmen vorhandenen Erfahrungen, Kenntnisse und Konzepte können allenfalls auch für ein weiteres Publikum der Migrationsbevölkerung von Interesse sein und bei der Frage der Optimierung der Angebote eine Rolle spielen.

Die vorliegende Evaluation beschränkt sich jedoch auf die im Rahmen des Programms "Sprache und Information" durchgeführten Informationsveranstaltungen.

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Die Ergebnisse der Evaluation des Angebots der Informationsveranstaltungen im Rahmen des Programms „Sprache und Information“ werden zusammen mit Hinweisen auf weitere Erkenntnisse aus der Fachliteratur dargestellt und teilweise mit Empfehlungen ergänzt. Die Darstellung orientiert sich an folgenden thematischen Ebenen des Planungs- und Realisierungsprozesses:

- Informationsbedarf: Inhalte / Themen aus Sicht derjenigen, die informieren und derjenigen, die Informationen erhalten
- Kommunikation zu Informationsveranstaltungen und Erreichbarkeit der Zielgruppen
- Rahmenbedingungen bei der Planung und Vorbereitung
- Rahmenbedingungen bei der Durchführung (Organisation, Angemessenheit)
- Nutzen (Eignung und Qualität)

Die Ergebnisse der Dokumentenanalyse von Protokollen und Konzepten aus den Jahren 2008-2010 der Fachstelle Gesellschaftsfragen und die Antworten der verschiedenen befragten Personengruppen, aufgrund von Interviews, schriftlichen Umfragen und Workshops, fliessen fragenspezifisch in die Beschreibung ein.

Die Herausforderung bestand darin, die Ergebnisse so darzustellen, dass sie die breit gefächerten Fragen zu unterschiedlich gelagerten Bereichen und Zielgruppen abbilden. Entsprechend vielfältig sind die Themen, welche im Einzelnen in diesem Rahmen nur ansatzweise behandelt werden können.

#### 3.1 Informationsbedarf

Hier stellt sich die Frage, welche Informationen über schweizerische Verhältnisse, Regelungen und Alltagsfragen spezifisch für die Migrationsbevölkerung nötig und sinnvoll sind. Dies hängt einerseits vom Bedarf der Behörden (Kanton, Gemeinden, öffentliche Institutionen) und andererseits von den MigrantInnen selber ab. Der Informationsbedarf kann sich in vielen Bereichen überschneiden, wird aber durch die unterschiedlichen Interessenlagen geprägt. Dies kann am Beispiel der Elterngespräche in der Schule illustriert werden<sup>9</sup>: Obwohl die Lehrpersonen bei Gesprächen mit fremdsprachigen Eltern zur besseren Verständigung interkulturell Übersetzende beiziehen, empfinden Eltern die Gespräche oft als einseitig. Sie beklagen, dass die Kommunikation sich nur auf die Vermittlung der Informationen und Erwartungen der Schule an die Eltern beschränke und ihnen kein Raum geboten werde, ihre Erwartungen an die Schule einzubringen.

Wenn Informationsvermittlung nachhaltig sein soll, muss sie sowohl im Alltag der Zielpersonen von Bedeutung sein wie auch anknüpfen bei den Erfahrungen und Erwartungen der Zugewanderten.<sup>10</sup> Entsprechend haben wir bei der Evaluation sowohl den Informationsbedarf aus Sicht der Behörden berücksichtigt wie auch bei den MigrantInnen selber nachgefragt.

Im Folgenden stellen wir den festgestellten Informationsbedarf dar und beantworten soweit möglich die Frage nach bestehenden Lücken.

---

<sup>9</sup> Perregaux Christiane et al. (2006): Quels changements la scolarisation de l'aîné(e) peut-elle provoquer dans une famille migrante?, in Cahier thématique du PNR 52 «L'impact de la migration sur les enfants, les jeunes et les relations entre générations», Schweiz. Nationalfonds, Bern

<sup>10</sup> Siehe auch die Ausführungen zu „Bi-direktionalen Informationskanälen“ in: Moret Joëlle, Dahinden Janine (2009): Wege zu einer besseren Kommunikation. Kooperation mit Netzwerken von Zugewanderten. Deutsche Kurzfassung. EKM, BAG, BFM (Hrsg.), Bern, S. 18

### 3.1.1 Informationsbedarf aus Sicht der Behörden und Fachstellen

Was den Bedarf der Behörden anbelangt, hat die Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) auf nationaler Ebene in einem Arbeitspapier eine umfassende, zielgruppenspezifische Auflistung von Informationen zu den relevanten Zuständigkeitsbereichen der öffentlichen Hand erstellt.<sup>11</sup> Das Arbeitspapier trägt dem Umstand Rechnung, dass die zugewanderte Personen unterschiedliche Informationen erhalten müssen, je nachdem, welchen rechtlichen Status sie haben und wie lange sie schon in der Schweiz leben. Folgende **Zielgruppen** sind demnach zu unterscheiden:

- Neuzuziehende: zielgruppenspezifische Information für Personen aus EU/EFTA- und Drittstaaten
- Niedergelassene: zielgruppenspezifische Information für Jugendliche, Frauen, Betagte, Eltern mit Schulkindern etc.
- Personen im Asylbereich und vorläufig Aufgenommene
- Minderheiten (kleine Diaspora, Religionsgruppen)
- Migrationsorganisationen

Der **Informationsbedarf** respektive die diesbezüglichen Themenbereiche aus Sicht der Behörden (Bund, Kantone, Gemeinden) werden im TAK-Arbeitspapier detailliert aufgelistet<sup>12</sup>:

- **Migrationspolitik allgemein:** Willkommensbotschaft, Rechte bzgl. Aufenthalt, Arbeit, Familiennachzug etc.
- **Integrationspolitik:** Integrationsleitbild, Integrationsvereinbarung, Informationsveranstaltungen, Sprach- und Integrationskurse, Entwicklungen in der Schweiz etc.
- **Staat und Politik:** Grundrechte, politisches System, Steuern, politische Rechte, Geburt, Heirat, Tod etc.
- **Gesundheit / Prävention:** Gesundheitssystem, Häusliche Gewalt, Familienplanung, Mädchenbeschneidung, Krankenversicherung etc.
- **Bildung und Arbeit:** Schul- und Bildungssystem, Stipendien, Diplomanerkennung, Erwerbstätigkeit, Unternehmensgründung, Schwarzarbeit, Kinderbetreuung etc.
- **Wohnen:** Mieten, Immobilienerwerb, Abfallentsorgung etc.
- **Soziale Sicherheit / Schutz:** Arbeitslosigkeit, Altersvorsorge, Invalidität, Sozialhilfe, Versicherungen, Budget- / Schuldenberatung etc.
- **Mobilität / Freizeit:** öffentlicher Verkehr, Führerausweis, Motorfahrzeugkontrolle, Freizeit- und Kulturangebote etc.

Die TAK berücksichtigt zudem, auf dem Hintergrund von Art. 56 AuG, auch den Informationsbedarf der schweizerischen Bevölkerung in Bezug auf die besondere Situation der AusländerInnen. Dieser wird in einer separaten Übersicht dargestellt. Da diese Frage nicht Gegenstand der vorliegenden Studie ist, verzichten wir hierzu auf weitergehende Ausführungen.

Beim Informationsbedarf aus Sicht der Behörden, Fachstellen und Gemeinden im Kanton Luzern ergeben sich gegenüber dem Themenraster der TAK Akzentuierungen in Teilaspekten und -themen. Aus der Dokumentenanalyse<sup>13</sup> kommt hervor, dass es einen Ausbau der Informationsveranstaltungen und ein Programmkonzept braucht. In einem Protokoll zu einer Veranstaltung mit Fachpersonen im Integrationsbereich wird festgehalten, dass länger anwesende MigrantInnen stehen bleiben, während neu Zugewanderte von den Informationsmassnahmen profitieren. Zudem fehle es an Informationen zu Berufsausbildungen.

---

<sup>11</sup> Tripartite Agglomerationskonferenz von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden: Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG: Übersicht über die Informationsbedürfnisse: Arbeitsdokument der Tripartiten Technischen Arbeitsgruppe (TTA) der TAK vom 22. Mai 2008. Siehe Anhang 2 [http://www.disg.lu.ch/integration\\_tak\\_uebersicht\\_informationsbeduerfnisse.pdf](http://www.disg.lu.ch/integration_tak_uebersicht_informationsbeduerfnisse.pdf)

<sup>12</sup> Vollständige Fassung siehe Anhang A.2

<sup>13</sup> Von der Fachstelle Gesellschaftsfragen zur Verfügung gestellte Protokolle und Konzepte, siehe im Anhang: Tab. A.1 Übersicht methodisches Vorgehen

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Die **Umfrage bei den Gemeinden im Kanton Luzern**<sup>14</sup> zeigt folgende Ergebnisse:

Die Gemeinden wurden gefragt, wie wichtig sie die Information von MigrantInnen zu insgesamt 16 Themenbereichen erachten.<sup>15</sup> Als wichtig stufen sie fast einstimmig Information zu «Schule, Ausbildung (Schulsystem, Elternmitwirkung, Berufswahl etc.)» und «Öffentliche Dienste und Institutionen (wichtige Telefonnummern, Zuständigkeiten, Angebote...)» (je 98%) wie auch zu «Sprache lernen (Deutschkurse etc.)» (96%) ein. Weiter finden über 80% der Gemeinden auch die Information zu folgenden Themenbereichen wichtig: «Gesundheit (Gesundheitsversorgung, Krankenversicherung etc.)» (91%), «Wohnen (Wohnungssuche, Rechte und Pflichten, Abfallentsorgung etc.)» (90%), «Familie und Kinderbetreuung (Betreuungsangebote, Beratung für Familien und Eltern etc.)» (85%), «Sitten und Gebräuche (Verhaltensregeln etc.)» (82%).

Die Meinungen gehen jedoch bei folgenden Themenbereichen auseinander: Etwas mehr als die Hälfte der Gemeinden erachtet Informationen zum Themenbereich «Politisches System, Gemeindepolitik und Mitwirkungsmöglichkeiten» (53%) sowie zu «Familiennachzug» als weniger wichtig (52%), während die andere Hälfte (47% resp. 48%) diese als wichtig ansieht. Nur etwas mehr als die Hälfte der Gemeinden findet die Information über folgende Themenbereiche wichtig: «Verkehr und Reisen (ÖV, Abonnemente, Führerschein etc.)» (52%), «Sozialhilfe, Sozialleistungen» (53%) und «Steuerfragen, Steuererklärung» (59%).

Weiter mussten die Gemeinden abschätzen, zu welchen Themen MigrantInnen eher zu wenig oder genügend Information erhalten (**Abb. 1**). Der Bedarf an Information wird aus Sicht der Gemeinden weitgehend abgedeckt (Zustimmung  $\geq 80\%$ ) in den Themenbereichen «Öffentliche Dienste und Institutionen», «Schule, Ausbildung», «Wohnen», «Kultur und Freizeit», «Familie und Kinderbetreuung», «Sozialhilfe, Sozialleistungen» und «Steuerfragen». In den Bereichen «Sitten und Gebräuche» (52%) und «Politisches System, Gemeindepolitik und Mitwirkungsmöglichkeiten» (41%) wird das grösste Informationsdefizit gesehen. Inwieweit sich diese Einschätzungen mit dem Bedarf der MigrantInnen decken, wird in Kap. 3.1.3 verglichen.

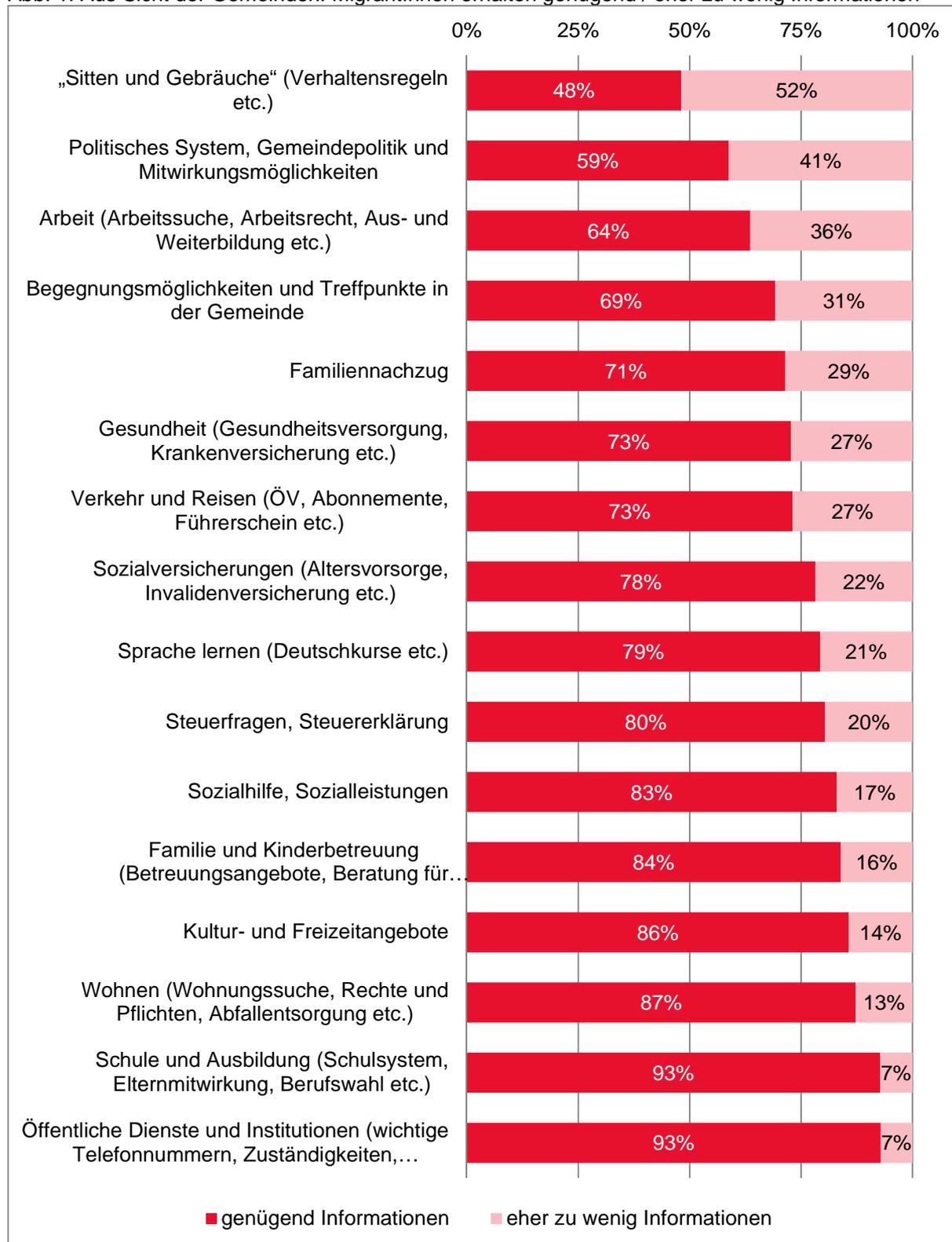
---

<sup>14</sup> Von 85 angeschriebenen Gemeinden im Kanton Luzern haben 64 den Fragebogen ausgefüllt. Weitere Ergebnisse der Umfrage finden sich in: Calderón-Grossenbacher Ruth, Guggisberg Jürg, Egger Theres, Stocker Désirée (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche im Kanton Luzern. Im Auftrag der Fachstelle Gesellschaftsfragen des Kantons Luzern, Bern, Kap. 5 Die Sichtweise der Gemeinden

<sup>15</sup> Themenliste gleich wie in Abb. 1

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Abb. 1: Aus Sicht der Gemeinden: MigrantInnen erhalten genügend / eher zu wenig Informationen



Quelle: Schriftliche Befragung Gemeinden, BASS 2011

#### 3.1.2 Informationsbedarf aus Sicht der Anbietenden von Informationsveranstaltungen

Die Anbietenden von Informationsveranstaltungen<sup>16</sup> sehen aufgrund ihrer Beobachtungen bei den Teilnehmenden von Informationsveranstaltungen vor allem in zwei Punkten Entwicklungsbedarf beim Angebot:

##### **Ausdehnung der Informationsmodule auf Sprachkursniveau A2**

Im Rahmen der Deutschkurse werden mit den Teilnehmenden verschiedene Institutionen wie die Stadtbibliothek, das Spital, die FABIA, das Berufsinformationszentrum und das AMIGRA besucht. Das Angebot an Informationsmodulen, die in die Sprachkurse integriert sind, sollte bis auf das Niveau A2 ausgedehnt werden. Dann wäre es einerseits möglich, diese Besuche teilweise etwas später im Lernprozess anzusetzen, wenn die Teilnehmenden über grundlegende Deutschkenntnisse verfügen und auch in ihrem Integrationsprozess bereits mehr Klarheit über ihren Informationsbedarf haben. Andererseits könnte die Zusammenarbeit zwischen den Deutschkurs Anbietenden und den kantonalen Stellen für die Organisation solcher Besuche ausgeweitet und vertieft werden.<sup>17</sup>

##### **Informationsbedarf von älteren MigrantInnen berücksichtigen**

Eine Migrationsorganisation weist darauf hin, dass ältere und seit Jahren hier anwesende MigrantInnen spezifische und lebensphasenbezogene Informationsbedürfnisse haben. Subventionen sollten nicht auf traditionelle Sprach- und Integrationskurse beschränkt werden, sondern z.B. auch möglich sein für Informationsveranstaltungen, die dem Bedürfnis nach medizinischen Informationen im Sinne von Prävention Rechnung tragen (z.B. Informationen über Krankheiten im Alter, deren Therapien und die eigenen Handlungsmöglichkeiten).

#### 3.1.3 Informationsbedarf aus Sicht der MigrantInnen

Den Informationsbedarf aus Sicht der Zielgruppe der MigrantInnen haben wir über verschieden Wege erhoben: mittels einer schriftlichen Umfrage und Interviews mit Neuzugezogenen sowie über Interviews mit Teilnehmenden an Informationsveranstaltungen.<sup>18</sup>

Neuzugezogene AusländerInnen erhalten im Kanton Luzern bereits anlässlich des Begrüssungsgesprächs beim AMIGRA einen Grundstock an Informationen. Rund zwei Drittel der begrüßten MigrantInnen haben einen weiteren Informationsbedarf. 62% bejahen die Frage, ob es Themen im Zusammenhang mit dem Leben in der Schweiz und an ihrem Wohnort gibt, über die sie gerne mehr erfahren würden.<sup>19</sup>

Welche Themen für sie im Zentrum stehen, wird in **Abb. 2** dargestellt. Am häufigsten werden zusätzlich Informationen über die Arbeit wie z.B. Arbeitssuche, Arbeitsrecht, Aus- und Weiterbildung gewünscht (59%), gefolgt von Informationen rund um Steuerfragen (43%) und betreffend die «Verhaltensregeln» zum Leben in der Schweiz und im Umgang mit SchweizerInnen (42%).

##### **Zielgruppenspezifische Bedürfnisse**

In Bezug auf den besonderen Informationsbedarf bei einzelnen Gruppen verdeutlicht die Detailanalyse der Ergebnisse der schriftlichen Umfrage, dass gerade **Personen aus dem Asylbereich** bei vielen der

<sup>16</sup> Interviewt wurden VertreterInnen von 3 Hilfswerken und 2 Migrationsorganisationen. Siehe im Anhang: Tab. A.1 Übersicht methodisches Vorgehen

<sup>17</sup> Siehe auch Kap. 3.4.2 Inhaltliches und sprachliches Anspruchsniveau bei Sprach- und Integrationskursen

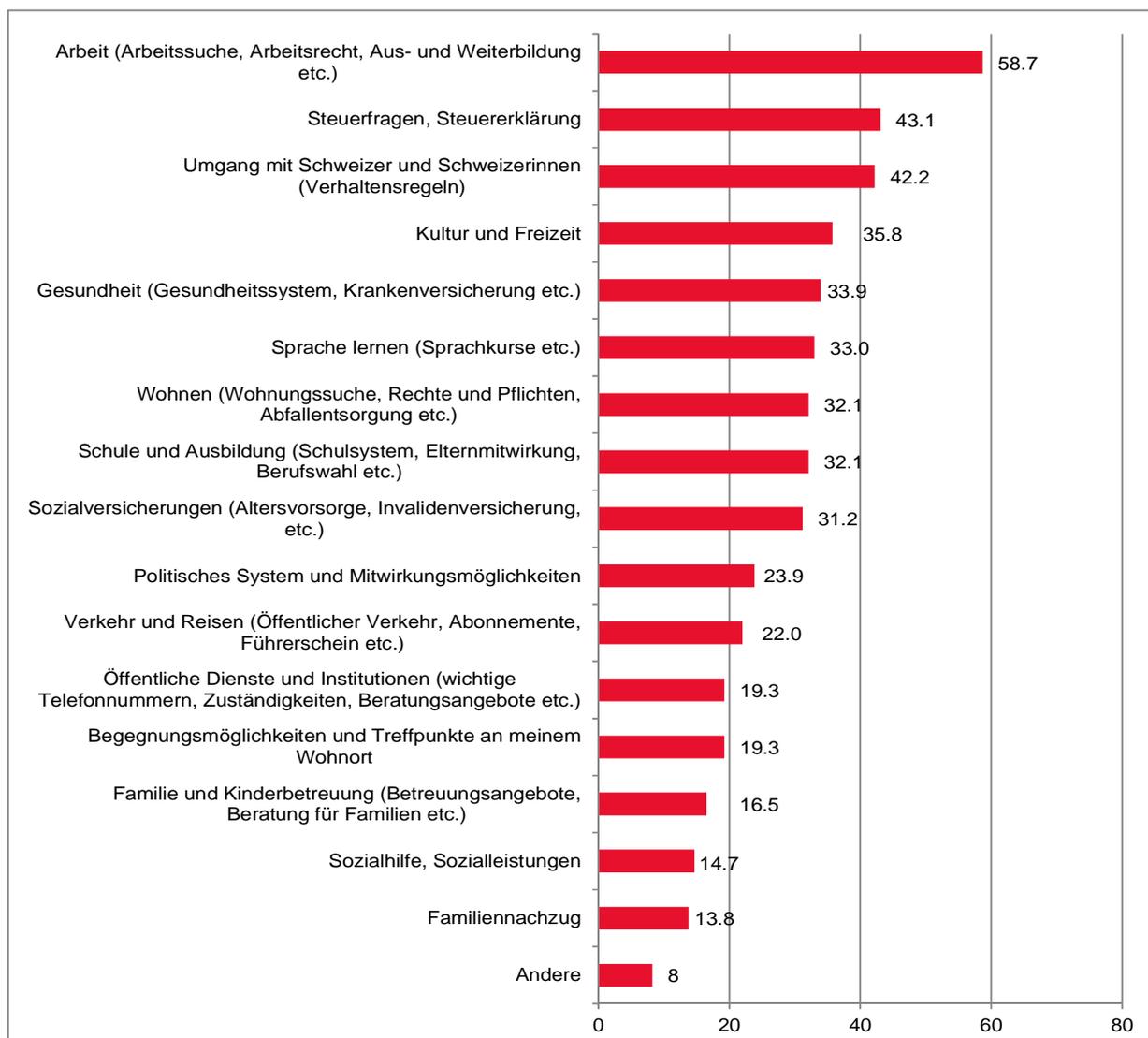
<sup>18</sup> 184 neuzugezogene Personen beantworteten den Fragebogen, Interviews mit Neuzugezogenen: 6 Personen, Interviews mit Teilnehmenden von Informationsveranstaltungen: 10 Personen. Übersicht methodisches Vorgehen siehe Tab. A.1 im Anhang

<sup>19</sup> Auszug aus dem Umfragebericht. Für die vollständige Darstellung der Ergebnisse der schriftlichen Befragung der neuzugezogenen MigrantInnen siehe: Calderón-Grossenbacher et al. (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche im Kanton Luzern, Kap. 6.4 Schriftliche Befragung der neuzugezogenen MigrantInnen

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

aufgezählten Themen ein überdurchschnittliches Interesse zeigen. Dies betrifft den Umgang mit SchweizerInnen sowie die Themen Gesundheit und Gesundheitssystem, Wohnen, Sozialversicherungen, politisches System und Mitwirkungsmöglichkeiten sowie Familiennachzug. Das überdurchschnittlich hohe Interesse kann ein Hinweis sein, dass bei Personen aus dem Asylbereich, die sich in der Regel schon länger in der Schweiz aufhalten, nicht automatisch angenommen werden darf, dass sie bereits über alle notwendigen Informationen verfügen. Weiter können sie aufgrund der bereits vorhandenen Erfahrungen mit dem Leben in der Schweiz besser erkennen, wo sie einen vertieften Informationsbedarf haben, als Personen die erst seit Kurzem in der Schweiz leben. Der Informationsbedarf von **Personen aus Ländern ausserhalb Europas** weicht insofern vom Durchschnitt ab, als dass sie sich häufiger Informationen über die öffentlichen Dienstleistungen und Institutionen sowie zum Familiennachzug wünschen. **Alleinlebende Neuzuziehende** äussern überdurchschnittlich oft das Bedürfnis nach Informationen zum Umgang mit SchweizerInnen und zu Verkehr und Mobilität. **Personen, die zwecks Arbeit in die Schweiz zugereist** sind, wünschen sich zudem häufiger auch Informationen rund um das Gesundheitswesen.

Abb. 2: Zu welchen der folgenden Themen würden Sie gerne mehr erfahren?  
[Angaben in Prozent; Mehrfachantworten möglich; n (gültig) =109]



Quelle: Schriftliche Befragung Migrantinnen und Migranten, BASS 2011

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Das Bedürfnis nach Information und Orientierung im Alltag ist oft geprägt von ganz konkreten und praktischen Fragen. Ein interviewter neuzugezogener Mann türkischer Herkunft schildert seine Informationsbedürfnisse so<sup>20</sup>:

*„Man braucht Informationen, z.B. über Nachbarschaftsbeziehungen. In der Türkei grüsst man sich und spricht miteinander. Hier grüsst man sich nur. Das hat mich sehr erstaunt, ich war nicht darauf vorbereitet, wie man miteinander umgeht.“*

*„Es wäre gut, wenn man mehr Informationen bekommt, auch über die Arbeit, über Rechte und Pflichten, Soziale Sicherheit und über soziales Leben, Alltagsgestaltung zwischen Arbeit und Privatem. So könnte man die Monotonie verhindern. In der Schweiz gibt es nur zwei Dinge, Arbeit und Erholung zuhause, und seine Freunde sieht man nicht. Informationen über die Gestaltung der Freizeit wären hilfreich.“*

Auf die Frage, wie die Gemeinde MigrantInnen unterstützen könnte, damit sie sich gut im Alltag orientieren und in Gesellschaft und Beruf integrieren können, meinte eine junge Frau aus Lateinamerika:

*„Es sind Fragen aufgetaucht wie „Feuchtigkeit in der Wohnung“, ich wusste nicht wohin mich wenden. Die Heizung funktionierte nicht richtig. (...) Wegen dem Kehrriech entsorgen fragte ich Freundinnen (aus dem gleichen Herkunftsland), die schon länger hier leben. Dann habe ich noch eine Infobroschüre auf Spanisch in einem Latino-Laden in Zürich gefunden.“*

Die Interviews mit Teilnehmenden von Informationsveranstaltungen zeigen bezüglich der gewünschten Themen ähnliche Ergebnisse wie in der schriftlichen Umfrage mit neuzugezogenen MigrantInnen. Die Antworten aus den Interviews ermöglichten jedoch einen vertiefenden Einblick in den Informationsbedarf. So schildern die befragten älteren MigrantInnen italienischer Herkunft, welche Informationsveranstaltungen bei der italienischen SeniorInnen-Universität UNITRE in Luzern besuchen, ihre Situation und Informationsbedürfnisse folgendermassen:

Zum Kurs über das Steuersystem und die Steuerklärung: *„Bei Pensionierten ist (die Steuererklärung) immer gleich. Während der Erwerbszeit hatten wir keine Zeit für Kurse, jetzt schon. Die Steuererklärung können wir jetzt selber ausfüllen, früher liessen wir es machen.“*

Zum Kurs über Gesundheitsfragen: *„Medizinische Themen sind sehr interessant. Viele haben keine Ahnung, wofür die Medikamente sind, die wir erhalten. Wir haben gelernt, dass wir z.B. den Arzt direkt fragen können zu den Vor- und Nachteilen.“*

Ein Teilnehmer ging zum Kurs über die Steuern wegen dem Dozenten, der ein guter Bekannter ist, und weil es immer wieder Neuerungen bei der Steuererklärung gibt. Die Motivation an einer Informationsveranstaltung teilzunehmen besteht nach Auskunft der älteren Teilnehmenden aus einer Mischung unterschiedlicher Bedürfnisse. Es geht sowohl um das Bedürfnis nach Aktivierung im Alter, emotionale Integration wie auch um Informationen zu spezifischen Fragen in späteren Lebensphasen. Auch für jüngere MigrantInnen, welche an Informationsveranstaltungen von Migrationsorganisationen teilgenommen haben, sind soziale Aspekte wie der Austausch über das Gehörte in der eigenen Sprache oder die Begleitung durch eine bekannte Person wichtig.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Quelle: Interviews mit MigrantInnen, die am Begrüssungsgespräch beim AMIGRA teilgenommen hatten. Die Antworten wurden während dem Interview durch die Interviewerin schriftlich erfasst. Die Zitate geben den ungefähren Wortlaut wieder und sind sprachlich angepasst. Siehe auch Calderón-Grossenbacher et al. (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche im Kanton Luzern

<sup>21</sup> Siehe Rahmenbedingungen der Durchführung, Kap. 3.4

### 3.1.4 Informationsbedarf aus Sicht der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden

Die an den Informationsveranstaltungen beteiligten interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden wurden aufgrund ihrer Beobachtungen und Erfahrungen mit einem schriftlichen Fragebogen und im Rahmen eines Workshops ebenfalls zum Informationsbedarf befragt.

Die entsprechende Frage im Fragebogen lautete: Zu welchen konkreten Fragen im Zusammenhang mit dem Leben in der Schweiz sind die Angehörigen Ihrer Migrationsgruppe gemäss Ihren Beobachtungen wenig oder zu wenig informiert und bräuchten mehr Informationen? Im Workshop wurden in Gruppen Verbesserungsvorschläge für künftige Informationsveranstaltungen diskutiert und festgehalten.

In der nachfolgenden Liste sind die Antworten aus der schriftlichen Befragung und den Gruppenarbeiten zusammenfassend und in Stichworten dargestellt. Die Antworten der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden zeigen einige spezifische Facetten des Informationsbedarfs zu einzelnen Themenbereichen auf.

Tab. 2 Worüber werden MigrantInnen zu wenig informiert?

[Sicht von 20 interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden aus 12 Sprachgruppen]<sup>22</sup>

Themenbereich	Einzelne Themen oder Aspekte
Gesundheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesundheitswesen</li> <li>- Gesundheit (Einfluss von Bewegung, Ernährung und sozialem Netz auf Psyche und Körper)</li> </ul>
Bildung, Aus- und Weiterbildung, Erziehung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulsystem und Konsequenzen. Beispiel Schulgespräche: Eltern sind verunsichert bis sie lernen, dass Schulgespräche hier „normal“ sind.</li> <li>- Diplomanerkennung</li> </ul>
Wohnen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regeln (u.a. Hausregeln in einem Wohnblock)</li> <li>- Mietvertrag, Kündigungsfrist, Akonto-Nebenkosten</li> <li>- Adressen Mieterverbände, weitere Vermittelnde</li> <li>- Öffentlicher Verkehr: Information über verschiedene Abonnemente, Fahrkarten, Fahrpläne</li> <li>- Einkaufsmöglichkeiten</li> </ul>
Rechte und Pflichten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sozialhilfe und Konsequenzen</li> <li>- Eherecht</li> <li>- Sozialversicherungssystem, AHV, IV, Krankenkasse etc.</li> <li>- Quellensteuer</li> <li>- Asylverfahren (u.a. Aufenthaltsbewilligungen in der Schweiz)</li> </ul>
Staat, Zusammenleben	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allgemeine Informationen über die Schweiz (Geografie, Geschichte, Politik etc.)</li> <li>- Zusammenleben, Kontakt mit Einheimischen, mitmachen an öffentliche Veranstaltungen</li> </ul>

Interkulturell Übersetzende und Vermittelnde betonen, dass es wichtig und hilfreich sei, die ausländische Bevölkerung über die Gesetze zu obigen Bereichen insbesondere bei Neuerungen im Voraus zu informieren (z.B. bei Änderungen des Ausländergesetzes oder der Sozialversicherungen).

Eine Vertreterin einer Migrationsorganisation verweist darauf, dass ebenfalls ein Bedarf besteht, die Schweizer Ehemänner über ihre Pflichten und die Rechte ihrer ausländischen Ehefrauen eingehender

<sup>22</sup> Siehe Übersicht methodisches Vorgehen siehe Tab. A.1 im Anhang

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

zu informieren. Diesem Umstand wird teilweise bereits anlässlich der Begrüssungsgespräche beim AMIGRA Rechnung getragen, wenn die Männer ihre neu eingewanderten Ehefrauen begleiten.<sup>23</sup>

#### 3.1.5 Thematische Abdeckung des Informationsbedarfs

Der in den verschiedenen Personengruppen geäusserte Informationsbedarf deckt sich weitgehend mit den im Übersichtsrastrer der TAK aufgelisteten Themen. Die verschiedenen Partner nennen übereinstimmend dieselben Themenbereiche über die informiert werden soll. Allerdings werden Informationen über diese Themenbereiche im Kanton Luzern noch unterschiedlich ausreichend abgedeckt.

Ein Vergleich mit den Antworten aus den beiden schriftlichen Umfrage im Kanton Luzern bei den Gemeinden<sup>24</sup> und bei neuzugezogenen MigrantInnen<sup>25</sup> zeigt folgende Gemeinsamkeiten und Unterschiede bezüglich des wahrgenommenen Bedarfs an Informationen:

- Themenbereich «Sitten und Gebräuche (Verhaltensregeln etc.) bzw. «Umgang mit Schweizer und Schweizerinnen (Verhaltensregeln)»: 52 Prozent der Gemeinden finden, dass die MigrantInnen dazu eher zu wenig Informationen erhalten, und 42 Prozent der Neuzugezogenen selber möchten gerne mehr darüber erfahren. Die beiden Sichten zeigen übereinstimmend, dass hier ein Bedarf nach mehr Information besteht.
- Themenbereich «Politisches System, Gemeindepolitik und Mitwirkungsmöglichkeiten»: Obwohl Informationen zu diesen Fragen von 53 Prozent der Gemeinden als weniger wichtig eingeschätzt werden, finden 41 Prozent trotzdem, dass MigrantInnen dazu eher wenig Informationen erhalten. Fast ein Viertel der neuzugezogenen MigrantInnen (23.9%) hätte gerne mehr Informationen.
- Themenbereiche «Öffentliche Dienste und Institutionen (wichtige Telefonnummern, Zuständigkeiten, Angebote...）」 und «Schule, Ausbildung (Schulsystem, Elternmitwirkung, Berufswahl etc.)»: Die Gemeinden schätzen die Informationen als genügend ein. Bei den neuzugezogenen MigrantInnen wünscht sich immerhin ein Drittel mehr Informationen zu Schul- und Bildungsfragen (32.1%) und ein Fünftel zu öffentlichen Diensten und Institutionen (19.3%).
- Themenbereich «Arbeit (Arbeitssuche, Arbeitsrecht, Aus- und Weiterbildung etc.)»: Hier gehen die Einschätzungen auseinander. Während zwei Drittel der Gemeinden (64%) der Meinung sind, dass hierzu genügend informiert werde, geben ebenfalls fast zwei Drittel der neuzugezogenen MigrantInnen (58.7%) an, dass sie gerne mehr Informationen hätten.
- Themenbereich «Steuerfragen, Steuererklärung»: Auch hier zeigt sich ein grosser Unterschied in der Sichtweise. Während 80 Prozent der Gemeinden finden, dass MigrantInnen dazu genügend Informationen erhalten, hat fast die Hälfte der neuzugezogenen MigrantInnen (43.1%) Bedarf nach mehr Information.

Diese Ergebnisse spiegeln sich auch in den oben dargestellten Rückmeldungen der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden wieder. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass in diesen Themenbereichen der Bedarf an Information noch besser abgedeckt werden müsste.

#### *Empfehlung:*

Informationen in folgenden Themenbereichen ausbauen: «Umgang mit Schweizer und Schweizerinnen (Verhaltensregeln)», «Politisches System, Gemeindepolitik und Mitwirkungsmöglichkeiten», «Arbeit (Arbeitssuche, Arbeitsrecht, Aus- und Weiterbildung etc.)», «Steuerfragen, Steuererklärung», «Öffentliche Dienste und Institutionen (wichtige Telefonnummern, Zuständigkeiten, Angebote...）」 sowie zu «Schule, Ausbildung (Schulsystem, Elternmitwirkung, Berufswahl etc.)».

<sup>23</sup> Calderón-Grossenbacher et al. (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche Kanton Luzern. Kap. 3.3.1

<sup>24</sup> Siehe Kapitel 3.1.1

<sup>25</sup> Siehe Kapitel 3.1.3

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Je nach Sichtweise und Lebenssituation ergeben sich Akzentuierungen bezüglich des Informationsbedarfs, welche aber über ein umfassendes Themenangebot und mit der Offenheit für Fragen der Teilnehmenden an den jeweiligen Informationsveranstaltungen aufgefangen werden können.

Eine vollständige Erfassung bestehender Lücken im Angebot an Informationsveranstaltungen im Kanton Luzern ist im Rahmen dieser Untersuchung nicht möglich, da dafür einerseits Angaben zur regionalen Zusammensetzung der Migrationsbevölkerung und andererseits eine umfassende Bestandesaufnahme aller Informationsangebote für MigrantInnen im Kanton Luzern nötig wäre. Es müssten auch diejenigen, die ausserhalb des Programms „Sprache und Information“ durchgeführt werden, berücksichtigt werden. So gibt es lokale Angebote<sup>26</sup> von Vereinen, Kirchen und Gemeinden, die Informationen mit Begegnungsmöglichkeiten im Rahmen von Treffpunkten verknüpfen. Zudem gibt es Angebote für MigrantInnen im Bereich Arbeitswelt (z.B. Bewerbungsmodule, Deutsch und Beruf für Lernungewohnte), im Bereich Gesundheit (z.B. Mütter- und Väterberatung) und niederschwellige Elternbildungsveranstaltungen. Einige Gemeinden führen zudem Einbürgerungskurse durch. Die Mehrzahl dieser Informations- und Integrationsangebote konzentriert sich auf den Grossraum Luzern. Aber auch in einzelnen Gemeinden mit einem relativ geringen AusländerInnen-Anteil zwischen 8 und 14 Prozent gibt es Integrationsangebote für MigrantInnen.<sup>27</sup> Wir gehen davon aus, dass die bestehenden Angebote aufgrund eines Bedarfs entstanden sind, der sich lokal oder innerhalb einer Institution manifestiert hat. Der Zugang ist je nach Trägerschaft und lokaler Verankerung limitiert für ein bestimmtes Segment der Migrationsbevölkerung (Frauen, Erwerbslose, Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene).

Was die inhaltliche Ausdifferenzierung der Themenfelder anbelangt, kann auf die bestehenden Erfahrungen mit den bisherigen Angeboten im Rahmen des Programms „Sprache und Information“ abgestellt werden. An dieser Stelle sei auch auf die Informationsveranstaltungen hingewiesen, welche die SAH (Gruppenprojekte für Personen aus Somalia und Eritrea) und die Caritas im Flüchtlings- und Asylbereich durchführen.<sup>28</sup> Dazu wurden ausführliche und alltagsnahe Konzepte entwickelt.

*Empfehlung:*

Synergien nutzen, indem Angebote aus dem Asyl- und Flüchtlingsbereich auch für andere Teile der Migrationsbevölkerung geöffnet werden. Der Informationsbedarf in Bezug auf Fragen des täglichen Lebens, der Gesundheit und Erziehung ist für alle Zugewanderten mit der Perspektive eines längeren Aufenthalts in der Schweiz ähnlich, unabhängig vom ausländerrechtlichen Status.

Weiter spielt das **Internet** für die Informationsbeschaffung auch bei der Migrationsbevölkerung eine zunehmend wichtige Rolle. Im nationalen Aktionsplan zur Umsetzung der „Strategie für eine Informationsgesellschaft in der Schweiz“ stellen MigrantInnen eine wichtige Zielgruppe für die Verbesserung der Medienkompetenz dar.<sup>29</sup> Gerade im Präventionsbereich gibt es Bedarf in der Elternbildung. Eltern sollten über grundlegende Kenntnisse verfügen, um den Internetkonsum ihrer Kinder kritisch begleiten zu können.

*Empfehlung:*

Vermeehrt auch Informations- und Bildungsangebote für den Umgang mit dem Internet anbieten. Mehrteilige Informationsveranstaltungen zu oben genannten Bereichen des schweizerischen Alltags und Sprachkurse kombinieren mit der Einführung in den Umgang mit dem Internet.

<sup>26</sup> Siehe Kap. 2.2 sowie: [www.integration-zentralschweiz.ch](http://www.integration-zentralschweiz.ch) → Integration

<sup>27</sup> z.B. Angebote der Gemeinden Menznau, Willisau und Wohlhusen, siehe [www.integration-zentralschweiz.ch](http://www.integration-zentralschweiz.ch)

<sup>28</sup> Siehe Beschreibung der Themen bei Caritas – Infopunkt:

[http://www.caritas-luzern.ch/cm\\_data/Flyer\\_Info\\_Point.pdf](http://www.caritas-luzern.ch/cm_data/Flyer_Info_Point.pdf).

<sup>29</sup> TAK-Bericht zum Informationsauftrag, S. 20

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Fachpersonen und BehördenvertreterInnen haben festgestellt, dass es einen **Ausbau der Informationsveranstaltungen** braucht. Eine proaktive Planung des Angebots sollte sich an der Zusammensetzung der Migrationsbevölkerung in den verschiedenen Regionen sowie an den lebensphasenspezifischen Informationsbedürfnissen orientieren.<sup>30</sup> Die inhaltlichen Zuständigkeiten liegen je nach Thema bei unterschiedlichen Verwaltungsbereichen und Institutionen.

#### *Empfehlungen:*

- 1) Die Grundinformationen (Bildungsstand, Sprachkenntnisse, Familiensituation etc.) der neuzugezogenen Migrationsbevölkerung anlässlich der Begrüssungsgespräche beim AMIGRA statistisch erfassen und als Grundlage für die Planung der Angebote beiziehen.<sup>31</sup>
- 2) Um das Angebot zu koordinieren, die departementsübergreifende Zusammenarbeit auf kantonaler Ebene ausbauen.

### 3.2 Kommunikation zu Informationsveranstaltungen und Erreichbarkeit der Zielgruppen

Im Folgenden werden wir den Fragen nachgehen, wie die Zielgruppen informiert werden und wie gut sie erreicht werden. Zudem wird im Rahmen des Auftrags gefragt, wie wichtig es für die Zugänglichkeit der Informationsveranstaltungen ist, dass diese (auch) in geschlechtergetrennten Gruppen durchgeführt werden.

Bevor wir darauf eingehen, möchten wir auf einige zentrale Elemente hinweisen, wie sie im TAK-Bericht zur Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG<sup>32</sup> im Hinblick auf ein Kommunikationskonzept beschrieben sind. Sie dienen uns zur Klärung der Ausgangsbedingungen.

Die Zielgruppe der MigrantInnen ist keine homogene Gruppe, entsprechend sind auch die Informationsbedürfnisse unterschiedlich. Einen wesentlichen Einfluss auf die Erreichbarkeit hat das Bildungsniveau. Heute wandern mehrheitlich gut qualifizierte Erwerbstätige zu. Auch wenn sie über mehr Ressourcen verfügen, um sich im Alltag zu orientieren, haben sie Informationsbedürfnisse, die es abzudecken gilt. Das Internet stellt dabei eine wichtige Informationsquelle dar. Oft übernehmen die jüngeren Mitglieder in den Familien die Rolle von „Info-Brokern“, indem sie die benötigten Informationen im Internet holen.<sup>33</sup> Die Medien (Fernsehen, Radio, Zeitungen und Internet) werden von den MigrantInnen je nach Herkunft, Alter, Geschlecht und Bildungsstand unterschiedlich intensiv genutzt.<sup>34</sup>

Im TAK-Bericht wird der Fokus auf diejenigen MigrantInnen gerichtet, „die aufgrund einer speziellen Lebenssituation, fehlender sozialer Kontakte, geringer ökonomischer Ressourcen, Bildungs- und Berufsqualifikationen, familiärer und gesundheitlicher Probleme von gesellschaftlicher Desintegration bedroht sind.“<sup>35</sup> Weiter wird festgestellt, dass die bestehenden Informationsangebote nur von einem Teil der potenziellen NutzerInnen in Anspruch genommen wird und deshalb die Zielgruppenerreichung eine zentrale Herausforderung für die Informationsarbeit darstellt. Da das Vertrauen gegenüber den schweizerischen Behörden und Institutionen nicht von vorneherein vorausgesetzt werden kann, kommt der Nähe zur Zielgruppe eine wichtige Bedeutung zu.

<sup>30</sup> Ein Beispiel für das Vorgehen beim Erheben des Informationsbedarf gibt es aus der Stadt Zürich: Siehe Bischof Michael, Meier Christof (2011): Der Informationsbedarf der in die Stadt Zürich ziehenden Ausländerinnen und Ausländer. Arbeitspapier der Integrationsförderung der Stadt Zürich

<sup>31</sup> Siehe Empfehlung 6.7 in: Calderón-Grossenbacher et al. (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche Kanton Luzern

<sup>32</sup> TAK-Bericht zum Informationsauftrag

<sup>33</sup> Ebd. S. 20

<sup>34</sup> Eine differenzierte Darstellung der verschiedenen NutzerInnengruppen findet sich in: Moret und Dahinden (2009), S. 15

<sup>35</sup> TAK-Bericht zum Informationsauftrag, S. 14

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Für die staatlichen Institutionen und Fachstellen bietet es sich daher an, transkulturelle Teams zu bilden, zu denen auch Mitarbeitende mit eigener Migrationserfahrung gehören, sowie mit MigrantInnen als interkulturell Vermittelnde und mit Migrationsorganisationen zusammen zu arbeiten. Deren Wissen, Erfahrungen und Nähe zu den Zielgruppen können dazu beitragen, diese besser zu erreichen.

#### *Empfehlungen:*

- 1) Bei öffentlichen Diensten mit direktem KundInnenkontakt transkulturelle Teams bilden.
- 2) Interkulturell Vermittelnde und Schlüsselpersonen aus Migrationsorganisationen systematisch in die Planung und Organisation von Informationsveranstaltungen einbeziehen.

Die Erkenntnisse zur Erreichung der Zielgruppen aus unserer Evaluation decken sich weitgehend mit den Feststellungen im TAK-Bericht. Sie werden im Folgenden beschrieben.

#### **3.2.1 Vertrauen ist wichtig**

Wenn Fragen im Alltag auftauchen, ist es entscheidend, dass die Zugewanderten das Vertrauen und das Wissen haben, wo sie welche Informationen abholen können. So bieten Deutschkurse einen vertrauten Rahmen für Orientierung und Information, weshalb sich die Einbettung von Informationsmodulen in den Deutschkurs gemäss Erfahrungen der Kursanbietenden und der von ihnen durchgeführten Kurs-evaluationen bewährt hat. In Ergänzung zu den in der Erstsprache durchgeführten Informationsmodulen kann der deutsche Wortschatz gleich auch noch im Deutschunterricht eingeführt werden. Zudem können weitere Aspekte des Themas im vertrauten Rahmen der Kursgruppe besprochen werden. Die anbietenden Institutionen berichten über gute Erfahrungen mit der Kombination von Informationsveranstaltungen und Deutschkursen. Im Deutschkurs wurde z.B. das Thema „Häusliche Gewalt“ vorbesprochen. Die Möglichkeit, weitere Bekannte an die Veranstaltung mitbringen zu können, spielt eine grosse Rolle bei der Erreichbarkeit der Zielgruppe und funktioniert gemäss Beobachtung der Anbietenden.

Personen, die an Informationsveranstaltungen bei der eigenen Migrationsorganisation teilgenommen haben, betonen, dass sie es schätzen über die behandelten Themen in der Erstsprache im Bekanntenkreis d.h. mit Landsleuten austauschen zu können. So sei es auch später noch möglich sich gegenseitig zu fragen, wenn wieder Fragen auftauchen.

Bewährt hat sich auch die Anbindung einer Informationsveranstaltung an einen kulturellen Anlass einer Migrationsorganisation. Die Leute sind dann bereits vor Ort und können leichter erreicht werden, stellt für eine Institution als externe Anbietende fest.

Ein Anbietender von Informationsveranstaltungen bei Organisationen der eigenen Migrationsgemeinschaft beschreibt wie wichtig aber auch zeitaufwändig es ist, über persönliche, mündliche Kontakte im Verein oder Treffpunkt wenig interessierten Landsleuten den Sinn der Veranstaltung zu erklären und sie zur Teilnahme zu motivieren. Für viele ist selbst in der vertrauten Umgebung des kulturellen Vereins der Schritt dazu sich über die schweizerischen Verhältnisse zu informieren schwierig, da für sie der Nutzen nicht im Voraus absehbar ist. Die Form der kollektiven Information in Erwachsenengruppen ist insbesondere für Personen mit einem tiefen Bildungsniveau ungewohnt.

#### 3.2.2 Zielgruppenspezifische Anreize und Verpflichtung zur Teilnahme, Steigerung der Teilnahmequote

Die Schwierigkeit, Personen mit eher tiefem Bildungsniveau zur Teilnahme zu motivieren, stellt nach Erfahrung der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden eine grosse Herausforderung dar. Der TAK-Bericht<sup>36</sup> verweist darauf, dass es dabei auch um die Schaffung eines Bewusstseins für die Bedeutung der Information geht. Personen mit tiefem Bildungsniveau „unterschätzen möglicherweise die Tragweite und die Konsequenzen ihres Nichtwissens“.

Wenn die Behörden ihre Erwartungen und verbindliche Vorgaben explizit kommunizieren, kann die Bildungsbeteiligung von bildungsfernen MigrantInnen gesteigert werden. Dies zeigen die Erfahrungen mit den Begrüssungsgesprächen und den Integrationsvereinbarungen im Kanton Luzern. Seit deren Einführung im Jahr 2008 hat die Nachfrage nach Deutschkursen deutlich zugenommen.<sup>37</sup> So machen bei den Deutsch- und Integrationskursen der ECAP die Personen mit Integrationsvereinbarung 60% der Teilnehmenden aus.

Die Frage, wie ein verbindlicher Rahmen für die Teilnahme an Informationsveranstaltungen zu wichtigen Grundinformationen geschaffen werden kann, müsste geprüft werden. Die befragten interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden regen aufgrund ihrer Erfahrungen an, die Teilnahme für die Zielgruppen verbindlich zu erklären. Die Anbietenden von Informationsveranstaltungen wie auch die Fachleute der Fachgruppe Integration unterstützen diese Idee mehrheitlich.<sup>38</sup> Ausgewählte Informationsveranstaltungen sollten den Stellenwert von Pflichtveranstaltungen erhalten für Personen mit Integrationsvereinbarung und für Personen mit besonderer Verantwortung. Die Verpflichtung zur Teilnahme an bestimmten Informationsveranstaltungen könnte je nach Güterabwägung mit einem öffentlichen Interesse begründet werden. Die Unkenntnis von Sachverhalten kann zu Schwierigkeiten führen, die z.B. aufwändige Hilfs- und Unterstützungsmassnahmen der öffentlichen Hand auslösen. Um solche Schwierigkeiten vorzubeugen, kann der Staat eine entsprechende Bildungs- oder Informationspflicht vorschreiben. Informationsveranstaltungen sind gegenüber Einzelberatungen kostengünstiger, da die Vermittlung im kollektiven Rahmen angeboten wird. Eine andere Legitimation kann z.B. darin liegen, die Rechte der Kinder zu schützen. So ist gemäss Art. 27 der Kinderrechtskonvention allen Kindern unabhängig ihrer Herkunft eine altersgemässe Entwicklung im Sinne der Kinderrechte zu gewähren. Eine zur Information zu verpflichtende Gruppe können deshalb Eltern von minderjährigen Kindern ohne Deutschkenntnisse sein. Der Kanton Basel-Stadt macht zurzeit im Bereich frühe Sprachförderung von Kindern aus Migrationsfamilien erste Schritte in Richtung eines selektiven Obligatoriums. Dafür musste eine rechtliche Grundlage (Volksschulgesetz) geschaffen werden.<sup>39</sup> Im Kanton Solothurn ist z.B. der Besuch von Willkommensveranstaltungen für Personen mit einer Integrationsvereinbarung verpflichtend. Welche rechtlichen Grundlagen für die Verpflichtung zur Teilnahme an bestimmten Informationsveranstaltungen im Kanton Luzern nötig wären, müsste juristisch abgeklärt werden.

Die Teilnahme aus Verpflichtung anstelle einer persönlichen Motivation kann gemäss den Beobachtungen der Anbietenden von Informationsveranstaltungen und den interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden verschiedene Reaktionen bei den bildungsungewohnten Teilnehmenden auslösen. Einige entdecken im Laufe des Kurses oder der Veranstaltung die Bedeutung von Information für sich und sind entsprechend motiviert, noch weitere Bildungs- und Informationsveranstaltungen zu besuchen. Bei einer Minderheit der Teilnehmenden hingegen, die nicht bereit sind, sich für diese Form der Information zu

---

<sup>36</sup> Ebd. S. 19

<sup>37</sup> Siehe Calderón-Grossenbacher et al. (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche im Kanton Luzern, Kap. 5, Ziel 3

<sup>38</sup> Ergebnis Workshop zu künftigen Optionen, siehe Anhang: Tab. A.1 Übersicht methodisches Vorgehen

<sup>39</sup> Siehe Informationen zur frühen Sprachförderung im Kanton Basel-Stadt: <http://www.ed-bs.ch/bildung/sprachfoerderung> sowie den Projektbericht zum Regierungsratsbeschluss: Regierungsrat des Kantons Basel Stadt: Ratschlag Sprachförderung für Dreijährige, 24. März 2009, Seiten 21 ff. <http://www.ed-bs.ch/bildung/sprachfoerderung/dokumente>

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

öffnen, führt dies dazu, dass sie die Veranstaltungen mit Desinteresse absitzen und auch den Sinn derselben nicht sehen. Die Herausforderung besteht darin, die Informationen so aufzubereiten und weiterzugeben, dass sich auch bildungsferne Teilnehmende angesprochen fühlen (z.B. über Kurzfilme, Rollenspiele, Zeugnisse von Erfahrungen anderer MigrantInnen).

Naheliegenderweise ist für das Interesse an bestimmten Informationen auch der Zeitpunkt im Migrationsprozess wichtig. Nicht alle Fragen ergeben sich bereits in der ersten Phase nach der Einwanderung.<sup>40</sup> Innerhalb einer vorgeschriebenen Anzahl Informationsveranstaltungen sollte es Auswahlmöglichkeiten geben, indem unterschieden wird zwischen Pflicht- und Wahlthemen. Zudem braucht es ergänzend weitere Formen und Zugänge zur benötigten Information (siehe Kapitel 3.6).

Im Rahmen der Verpflichtung zur Teilnahme müssten auch finanzielle Hürden gesenkt werden, indem Anreize wie z.B. eine finanzielle Entschädigung für lange Anreisewege und Kinderbetreuung, geschaffen werden. Ein Gutscheinsystem sowie ein Integrationspass im Sinne eines Bildungsbüchleins könnten als Massnahmen geprüft werden (siehe Kapitel 4, Option 5). Erst eine Kombination verschiedener Fördermassnahmen und Anreizsysteme ist gemäss Erfahrungen bei der Bildungsbeteiligung von tiefqualifizierten Personen erfolgsversprechend.<sup>41</sup>

#### 3.2.3 Mündliche Kommunikation über Informationsveranstaltungen spielt eine zentrale Rolle

Die Teilnehmenden der schriftlichen Befragung von Neuzugezogenen<sup>42</sup> wurden gebeten anzugeben, wie sie von der Informationsveranstaltung oder dem Deutschkurs erfahren haben, falls sie ein entsprechendes Angebot in Anspruch genommen hatten (**Abb. 3**). Rund die Hälfte derjenigen, die ein Angebot in Anspruch nahmen oder nehmen, gibt an, vom Amt für Migration AMIGRA darüber informiert worden zu sein.

Am zweithäufigsten (46%) haben die Befragten den Hinweis auf die Veranstaltung oder den Kurs von Freunden und Bekannten erhalten. In der Reihenfolge der Häufigkeit kommen anschliessend Zeitung / Internet, Arbeitgeber und Gemeinde. Selten bzw. gar nicht nennen die Befragten Kirchen oder Gewerkschaften als Informationsquelle. Unter der Kategorie «Anderes» wurden folgende Quellen genannt: Caritas, Flyer an Bushaltestelle, Schweizerisches Arbeiterhilfswerk SAH, Arbeitslosenkasse/RAV.

Einzelne der interviewten Teilnehmenden von Informationsveranstaltungen, welche schon länger in der Schweiz leben, gaben an, dass sie von der Informationsveranstaltung über einen Hinweis in der Migrationszeitung in der Erstsprache, über einen Flyer oder eine persönliche schriftliche Einladung erfahren haben. Einige bevorzugen die Einladungen zu Informationsveranstaltungen über die Sprachschule, die eigene Migrationsgemeinschaft (z.B. durch die Kurse in heimatlicher Sprache und Kultur, die die Kinder besuchen) oder den Arbeitgeber zu erhalten. Eine Mehrheit möchte aber künftig durch die persönliche Post über Informationsveranstaltungen erfahren. Sie wären auch bereit, Informationsveranstaltungen an einem ihnen noch unbekanntem Ort zu besuchen, vorausgesetzt dass der Anreiseweg nicht zu lang ist und der Zeitpunkt gut gelegen ist. Diese Offenheit könnte ein Resultat von ersten positiven Erfahrungen mit Informationsveranstaltungen sein.

---

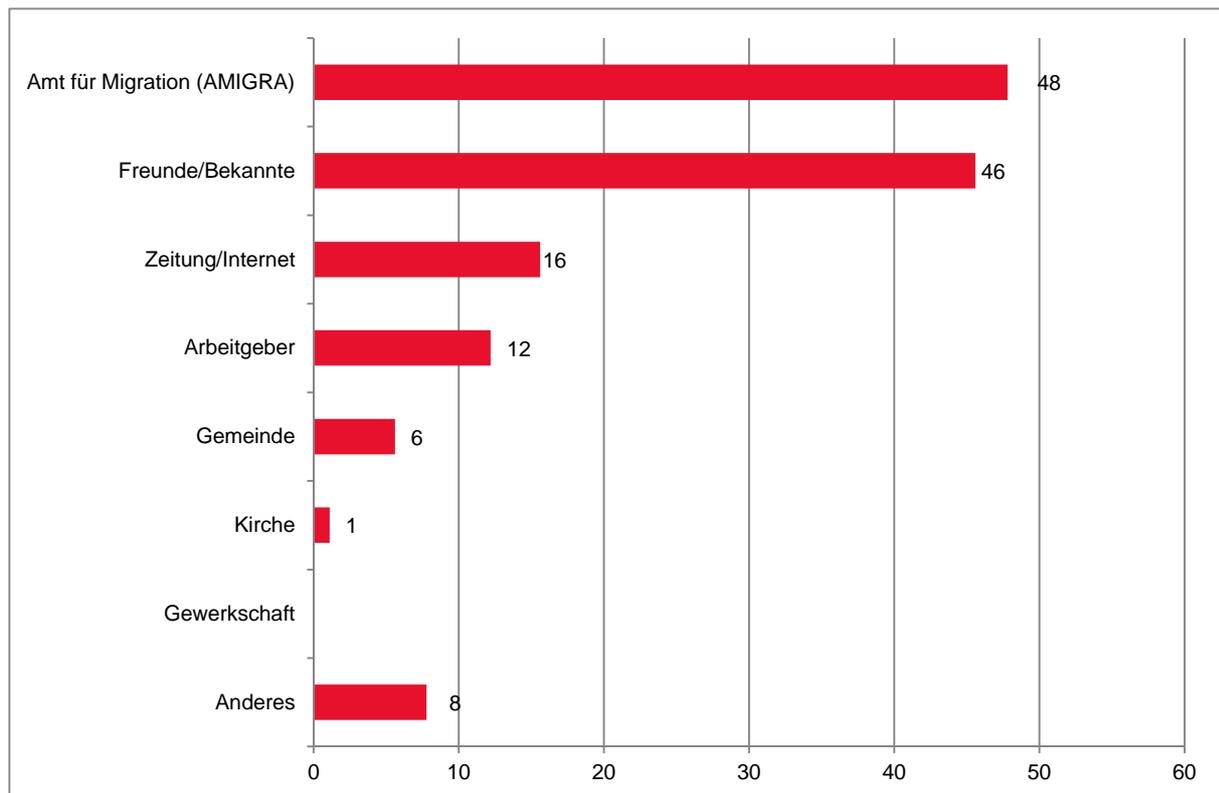
<sup>40</sup> Siehe Kap. 3.4.2 Inhaltliches und sprachliches Anspruchsniveau bei Sprach- und Integrationskursen

<sup>41</sup> Guggisberg Jürg, Schmugge Susanne (2007): Massnahmen zur Ansprache bildungsbenachteiligter Personen. Bern. [http://www.buerobass.ch/pdf/2007/ERZ\\_Bildungsbenachteiligte\\_definitiver\\_Schlussbericht.pdf](http://www.buerobass.ch/pdf/2007/ERZ_Bildungsbenachteiligte_definitiver_Schlussbericht.pdf)

<sup>42</sup> Auszug aus Calderón-Grossenbacher et al. (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche im Kanton Luzern, Kap. 6.5.3

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Abb. 3: Wie haben Sie von der Informationsveranstaltung oder dem Deutschkurs erfahren? [Angaben in Prozent; Mehrfachantworten möglich n(gültig) =90]



Quelle: Schriftliche Befragung Migrantinnen und Migranten, BASS 2011

Einige Teilnehmende geben an, dass sie ihre Verwandten, FreundInnen und ArbeitskollegInnen zur Teilnahme einladen oder ihnen die Veranstaltungen empfehlen, da sie die erhaltenen Informationen als hilfreich und wichtig empfinden.

Wie die Einschätzungen und Vorlieben der Befragten zeigen, sind die Kommunikationskanäle vielfältig. Die Ergebnisse decken sich mit einer Umfrage bei 900 Personen (300 Personen aus der Türkei, 300 albanischsprachige Personen und 300 SchweizerInnen ohne Migrationshintergrund), welche aufzeigt, dass für MigrantInnen wie auch für SchweizerInnen der Familien- und Freundeskreis die Hauptinformationsquelle darstellt, gefolgt von Fachpersonen wie ÄrztInnen, ApothekerInnen und teilweise AnwältInnen und schliesslich den Medien, die unterschiedlich genutzt werden.<sup>43</sup> Gerade für die Migrationsbevölkerung mit niedrigem Bildungsniveau ist die mündliche Weitergabe von Information die geeignete Kommunikationsform.<sup>44</sup>

Fachpersonen und Bezugspersonen wie Ärztinnen, Lehrpersonen, Sozialarbeitende, Arbeitgebende und Mitglieder von Migrationsorganisationen spielen neben der Familie eine zentrale Rolle in der Weitergabe der Informationen. Ihnen kommt bezüglich der Kommunikation von Informationen eine MultiplikatorInnenrolle zu. Die persönliche, mündliche Ansprache durch MultiplikatorInnen ist, wie die oben dargestellten Ergebnisse zeigen, erfolgsversprechender als rein schriftliche Einladungen.

Die Antworten aus der schriftlichen Umfrage und aus den Interviews mit Teilnehmenden von Informationsveranstaltungen decken sich auch mit den Einschätzungen der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden. Letztere weisen zwar darauf hin, dass schriftliche Einladungen in der Erstsprache (inkl.

<sup>43</sup> Moret und Dahinden (2009), S. 14ff

<sup>44</sup> Ebd., S. 19

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Wegbeschreibung), mit ansprechender Gestaltung (z.B. mit Bildern), kurzem, einfachem Text und einer klaren Beschreibung des Ziels der Veranstaltung ebenfalls ausschlaggebend sind. Gerade bei unbekanntem Veranstaltungsort sei es meist unabdinglich, dass jemand zusätzlich mündlich den Weg (mit den öffentlichen Verkehrsmitteln) beschreibe, da viele Personen Mühe hätten, einen Lageplan zu lesen. Eine schriftliche Einladung allein genügt ihrer Erfahrung nach nicht.

Der Zugang der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden zu den Zielgruppen von Informationsveranstaltungen muss differenziert gesehen werden. Sie verfügen nicht per se über die entsprechenden persönlichen Kontakte. Die MigrantInnen in ihrem näheren Bekanntenkreis gehören meist nicht (mehr) zur Zielgruppe der Informationsveranstaltungen, da sie auch schon länger in der Schweiz anwesend sind und sich gesellschaftlich und beruflich etabliert haben. Interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden ist es aber aufgrund ihrer Tätigkeit leicht möglich auch ihnen unbekannte Personen aus der jeweiligen Migrationsgemeinschaft anzusprechen. Die gemeinsame Sprache wirkt als Türöffner. Als erfolgversprechenden Weg sehen die interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden deshalb, dass sie MigrantInnen der Zielgruppe in der Erstsprache gezielt telefonisch und durch persönliche Ansprache auf die Informationsveranstaltungen aufmerksam machen. Dazu brauchen sie allerdings einen Auftrag der Anbietenden oder Trägerschaften von Informationsveranstaltungen sowie Adressangaben zu den anzusprechenden Personen. Dieses Vorgehen hat zum Beispiel die Mütterberatung der Stadt Winterthur gewählt. Anlässlich der Geburt im Spital werden bei den Formalitäten auch die Sprachkenntnisse erfasst. Türkisch- und albanischsprechende Eltern erhalten in der Folge einen übersetzten Brief der Mütterberatung. Der telefonische Erstkontakt der Mütterberatung erfolgt über eine interkulturelle Vermittlerin.<sup>45</sup>

Die Anbietenden von Informationsveranstaltungen wünschen sich ihrerseits zum Teil, dass ihnen der Kanton Adressen der Ansprechstellen für Integration der Gemeinden, von Neuzugezogenen oder von Mitgliedern einer bestimmten Sprachgruppe zur Verfügung stellt, um diese direkt per Post anzuschreiben. Bisher konnte der Kanton dieser Nachfrage aus Datenschutz- und anderen Gründen nicht entsprechen.

Die Anbietenden von Informationsveranstaltungen und –modulen betreiben einen grossen (finanziellen) Aufwand für die Bereitstellung und Verbreitung der schriftlichen Einladungen in den öffentlichen Medien und über Versände an Fachstellen, Partnerorganisationen wie Treffpunkte, Migrationsvereine oder Läden von MigrantInnen und Privatpersonen. Angesichts der hohen Werbekosten müsste aus Sicht der Anbietenden noch besser sichergestellt werden, dass die angeschriebenen Stellen die aktuellen Informationen ihren KundInnen/KlientInnen/PatientInnen dann auch abgeben oder leicht zugänglich machen. Es hat sich gemäss einzelnen Erfahrungen von Anbietenden bewährt, eng mit anderen Partnern, welche direkten Zugang zur Zielgruppe (z.B. im Flüchtlings- und Asylbereich) haben, zusammen zu arbeiten sowie persönlich bei den Gemeinden vorzusprechen, um über Sinn und Zweck der Veranstaltungen aufzuklären. So zeigt folgendes Negativbeispiel, wie wichtig es ist, allfälligen Missverständnissen bei den Partnern vorzubeugen, damit sie die Informationsbemühungen der Anbietenden nicht untergraben. Einige Gemeinden haben die Einladungen zur Informationsveranstaltung über Familiennachzug der vom Kanton subventionierten Fachstelle FABIA explizit nicht an die Personen der Zielgruppe weiter geleitet, weil sie befürchteten, mit der Veranstaltung würden MigrantInnen dazu animiert, weitere Familienmitglieder in die Schweiz zu holen. Der präventive Charakter zur Verhinderung von Problemen bei ohnehin geplantem Nachzug von Familienangehörigen war den Partnern auf Gemeindeebene zu wenig klar. Es zeigt sich, dass auch auf der Ebene „Anbietende – Partner bei der Informationsverbreitung“ aufwändiges „Beziehungsmarketing“ nötig ist, um den Wortlaut einer interviewten Anbietenden von Informationsveranstaltungen wiederzugeben.

---

<sup>45</sup> Calderón-Grossenbacher Ruth (2010), S. 36

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Die Information der MigrantInnen über die Informationsveranstaltungen durch die zuständigen Stellen bei den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren, Sozialdiensten und Gemeinden scheitert nach Einschätzung der Fachpersonen im Integrationsbereich auch daran, dass diese Stellen und weitere potenzielle MultiplikatorInnen, wie z.B. Kursleitende von Deutschkursen, keine Übersicht über die aktuellen Angebote haben. Die Internetplattform „Integration Zentralschweiz“<sup>46</sup> stellt zwar mit ihren Suchfunktionen den Zugang zu Informationen über Beratungs- und Integrationsangeboten bereit. Sie muss aber aus eigener Initiative konsultiert werden und kann deshalb im Alltag in Vergessenheit geraten. Zudem sind die Suchfunktionen relativ beschränkt.

In der Informationskette zwischen den Anbietenden und den verschiedenen Partnern sind Schwächen im Kommunikationssystem zu erkennen. Die Zusammenarbeit ist noch zu sehr vom Zufall und den jeweiligen individuellen Kontakten abhängig. Damit entstehen kostspielige Kommunikationslücken. Eine wesentliche Verbesserung der Zielgruppenerreichung zeigt sich bereits mit der Einführung der Begrüssungsgespräche beim AMIGRA, welches auch von den MigrantInnen selbst oft als Informationsquelle genannt wird.

#### **3.2.4 Informationsveranstaltungen decken kurzfristigen Informationsbedarf nicht ab**

Fachpersonen sehen eine Lücke in der Information über das Schulwesen.<sup>47</sup> In der Regel richten die Schulen ihre Informationsanlässe auf den Beginn des Schuljahres aus. Personen, die im Laufe des Schuljahres neu einreisen, werden so nicht erreicht. Interkulturell Vermittelnde regen an, in den Gemeinden viermal jährlich Anlässe mit Erstinformation durchzuführen. Dies mag in Gemeinden mit einer hohen Zuwanderungsquote sinnvoll sein. Bei wenigen Zuwanderungen muss die Information anders sichergestellt werden. Es gibt Informationen, die gleich zu Beginn im Rahmen der Begrüssungsgespräche beim AMIGRA und von den Gemeinden vermittelt werden müssen. Die Einführung ins Schulwesen für Familien mit Kindern im Schulalter gehört sicher dazu. Informationsveranstaltungen sind aus organisatorischen Gründen nur bedingt geeignet für Themen, welche Teil der Erstinformation sein müssen.

#### **3.2.5 Kosten für Deutsch- und Integrationskurse stellen eine finanzielle Hürde dar**

Für Migrationsfamilien mit kleinem Budget stellen die Kosten für die Kinderbetreuung eine zusätzliche Hürde für die Teilnahme an Sprach- und Integrationskursen dar. Hausfrauen aus Alleinverdienerfamilien geben an, dass sie gerne weiterfahren möchten mit Deutsch- und Integrationskursen, die Kursgelder und die zusätzlichen Kosten für die Kinderbetreuung jedoch das enge Familienbudget sprengen. Aus den Äusserungen dieser im Familiennachzug (Heirat) eingewanderten Migrantinnen ist auch ein gewisses Unverständnis zu spüren. Sie fühlen sich benachteiligt gegenüber anderen Kursteilnehmenden, namentlich Personen aus dem Asylbereich, welche Kurs und Kinderbetreuung inklusive Transportkosten bezahlt bekommen.

#### **3.2.6 Zeitpunkt und örtliche Nähe der Informationsveranstaltungen sind wichtig**

Bezüglich der zeitlichen Zugänglichkeit für den Besuch einer Informationsveranstaltung gibt es sehr unterschiedliche Voraussetzungen. Für Familienfrauen, Teilzeitarbeitende und SeniorInnen sind 2.5-stündige, mehrteilige Veranstaltungen an Vor- oder Nachmittagen geeignet, während Vollzeitwerbstätige eher am Wochenende oder abends für (Einzel-) Veranstaltungen Zeit dafür aufbringen können. Für Schichtarbeitende eignen sich fixe Veranstaltungstermine nur bedingt. Für sie müssten flexible Lösungen der Informationsvermittlung geboten werden, z.B. über innerbetriebliche Anlässe, Einzelberatung oder über elektronische Medien.

<sup>46</sup> [www.integration-zentralschweiz.ch](http://www.integration-zentralschweiz.ch)

<sup>47</sup> Quelle: Dokumentenanalyse, siehe Anhang: Tab. A.1 Übersicht methodisches Vorgehen

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Weiter spielt auch die örtliche Distanz eine Rolle. Übereinstimmend geben mehrere interviewte Personen an, dass die Wegdistanz, der damit verbundene Zeitaufwand und die Reisekosten ausschlaggebend sind, ob eine Informationsveranstaltung besucht wird oder nicht.

#### **3.2.7 Angebote auch für MigrantInnen in spezifischen Lebenslagen**

Für gewisse Zielgruppen wie Frauen und Männer, welche aufgrund einer Heirat zuwandern, insbesondere erwerbslose Männer, stehen nach Einschätzung von Fachpersonen zu wenig spezifische Angebote zur Verfügung. Es braucht insbesondere niederschwellige Angebote für erwerbslose Männer, da die bestehenden Angebote hauptsächlich auf Frauen ausgerichtet sind. Neuzugewanderte EhepartnerInnen haben oft auch spezifischen Bedarf an Information und Orientierung bezüglich der Anerkennung von früher erlangten Ausbildungen.

Teilnehmende Mütter und interkulturell Übersetzende und Vermittelnde berichten, dass die Anwesenheit von kleinen Kindern im selben Raum an den Informationsveranstaltungen störend ist und die Konzentration auf die Themen erschwert. Für diese Zielgruppe sind Angebote mit unentgeltlicher Kinderbetreuung wichtig.

Die oben genannten Umstände und Einschränkungen sind den Auftraggebenden dieser Studie bereits bekannt. Sie werden hier nicht weiter ausgeführt.<sup>48</sup> Als Leitsatz zur Optimierung der künftigen Informationsveranstaltungen gilt deshalb, dass den Zielgruppen der Zugang finanziell, zeitlich und örtlich möglich sein soll.

#### **3.2.8 Geschlechtergetrennte Veranstaltungen sind vor allem bei Gesundheitsthemen und Geschlechterfragen angebracht**

Die interviewten MigrantInnen und die interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden finden insgesamt, dass geschlechtergetrennte Veranstaltungen nur selten nötig sind. Getrennte Veranstaltungen sind insbesondere bei Themen wie geschlechterspezifische Gesundheitsfragen, Sexualität, Familienplanung, Mutter-/Vaterrolle in der Erziehung, Gewaltprävention sowie Rechte und Schutz der Frauen und Kinder angebracht.

Informations- und Deutschkursangebote nur für Frauen machen gemäss Erfahrungen der Anbietenden auch Sinn für Angehörige einzelner Migrationsgruppen, wenn diese am Anfang des Integrationsprozesses stehen. Im Rahmen von niederschweligen Angeboten wird Frauen so der Zugang zu Bildung ermöglicht. Diese schätzen den Erfahrungsaustausch unter Frauen. Jüngere Frauen und Männer sind eher offener und nehmen im Rahmen der Deutschkurse gemeinsam an allen Informationsmodulen teil. So ist es gemäss Kursanbietenden auch problemlos möglich, dass sie in diesem Rahmen in geschlechtergemischten Gruppen die Geburtsabteilung des Kantonsspitals besuchen.

#### **3.2.9 Erreichbarkeit der Zielgruppen und Verbesserungspotenzial: Zusammenfassung**

Im Folgenden nehmen wir diejenigen Punkte auf, bei denen sich Verbesserungspotenzial zeigt.

Fachpersonen der Regelstrukturen (Lehrpersonen, medizinische Fachpersonen, Sozialarbeitende, Arbeitgebende, Deutschkursleitende etc.) spielen als MultiplikatorInnen bei der Kommunikation der Informationsanlässe eine wichtige Rolle, da sie direkten Zugang zu den Zielgruppen haben. Es ist deshalb wichtig, dass ihnen die Informationen zu den Informationsveranstaltungen möglichst einfach zugänglich sind und in geeigneter Form zur Verfügung zu stehen. Sie müssen regelmässig über das

---

<sup>48</sup> Siehe auch Dienststelle Soziales und Gesellschaft. Fachstelle Gesellschaftsfragen: Programmkonzept «Sprache und Information». Kap. 4.7 Bedarf und Anhang 2 SWOT-Analyse

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

aktuelle Angebot informiert und mit den entsprechenden Unterlagen zum Weitergeben an die Zielgruppe bedient werden.

#### *Empfehlungen:*<sup>49</sup>

- 1) Fachpersonen der Regelstrukturen nach ihren Erwartungen an Unterstützung für die Weitergabe der Informationen befragen und Rückmeldungen aufnehmen.
- 2) Zugang und Überblick über Angebote schaffen und geeignete Unterlagen zum Weitergeben an die Zielgruppe bereitstellen.
- 3) Bei subventionierten Deutschkursen die Kommunikation über aktuelle Informationsveranstaltungen generell in den Leistungskatalog aufnehmen und in den jährlichen Schlussberichten einbauen.

Der finanzielle Werbeaufwand für Flyer und Prospekte ist zurzeit im Verhältnis zur Zahl der erreichten Zielpersonen gross. Schriftliche Unterlagen allein motivieren die Angehörigen der potenziellen Zielgruppen selten zur Teilnahme.

#### *Empfehlung:*<sup>50</sup>

- 1) Kostspielige Werbung in den öffentlichen Medien nur zurückhaltend einsetzen. Fokus auf gezielte Bedienung der MultiplikatorInnen (Fachpersonen der Regelstrukturen sowie VertreterInnen der Migrationsgemeinschaften) mit geeigneten Informationsunterlagen richten.

Die Zielgruppe wird hauptsächlich über Mund-zu-Mund-Propaganda und über die Einladung von anderen Teilnehmenden erreicht. Eine besondere Herausforderung stellt die Motivierung von Personen mit einem niedrigen Bildungsniveau zur Teilnahme an Informationsveranstaltungen dar.

#### *Empfehlungen:*

- 1) Den vermehrten Aufwand für die aktive Ansprache und persönliche Einladung (auch mit Einsatz von interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden) in der Planung von Informationsveranstaltungen einberechnen und entsprechend anerkennen.
- 2) Geeignete Formen der Verbindlichkeit der Teilnahme oder ein Anreizsystem für schwer motivierbare Zielgruppen entwickeln und einführen.<sup>51</sup>
- 3) In Deutschkurse integrierte Informationsmodule für weitere Gäste aus dem Bekanntenkreis der Kursteilnehmenden öffnen.

Die Kurs- und Kinderbetreuungskosten stellen für Einverdienerfamilien längerfristig eine grosse finanzielle Belastung dar. Personen aus dem Flüchtlings- und Asylbereich können dagegen unentgeltlich an Informationsveranstaltungen teilnehmen.

#### *Empfehlungen:*

- 1) Ungleichheiten bei der finanziellen Belastung durch Kurskosten bei Teilnehmenden mit tiefem Einkommen aufheben.
- 2) Für Teilnehmende mit Kindern kostenlose Kinderbetreuung bei Veranstaltungen tagsüber möglichst immer anbieten.

---

<sup>49</sup> Siehe Kapitel 4: Option 1

<sup>50</sup> Siehe Kapitel 4: Option 1

<sup>51</sup> Siehe Kapitel 4: Option 5

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Informationsveranstaltungen finden nur sporadisch statt und können den unmittelbaren Informationsbedarf im Alltag von Neuzugezogenen nicht immer abdecken.

*Empfehlung:*

1) Klären, welche Grundinformationen (z.B. über das Bildungswesen für Eltern) für Neuzugezogene gleich am Anfang ihres Aufenthalts durch das AMIGRA und die Gemeinden (je nach Thema und Zuständigkeitsbereich) sichergestellt werden müssen.

Für Vollzeitbeschäftigte und Schichtarbeitende sind regelmässige Abendveranstaltungen oft ungeeignet.

*Empfehlung:*

1) Informationsveranstaltungen zu verschiedenen Zeiten, auch am Wochenende anbieten und alternative Informationsgefässe, allenfalls in Koordination mit den Arbeitgebenden, entwickeln.

#### Geschlechtergetrennte Kurse

*Empfehlung:*

1) Weiterhin ja nach konkretem Bedarf bei Angehörigen einzelner Migrationsgruppen und bei geschlechtsspezifischen Themen Informationsveranstaltungen nur für Frauen oder Männer anbieten.

### 3.3 Rahmenbedingungen bei der Planung und Vorbereitung

Die Evaluation zeigt hinsichtlich der folgenden drei Aspekte ein deutliches Verbesserungspotenzial: 1) die Koordination der Angebote auf kantonaler Ebene, 2) die Zusammenarbeit zwischen den subventionierenden Stellen und den Anbietenden von Informationsveranstaltungen, insbesondere mit Migrationsorganisationen, und 3) der Einsatz von interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden.

#### 3.3.1 Koordination der Angebote auf kantonaler Ebene

Informationsveranstaltungen für Zugewanderte im Kanton Luzern werden im Rahmen des Programms "Sprache und Information" vom Kanton finanziell unterstützt. Ziel ist es, neu zugezogenen und länger anwesenden MigrantInnen Orientierungswissen für den Alltag zu vermitteln und so ihre Handlungskompetenzen zu stärken. Der Kanton muss dafür sorgen, dass die beschränkten finanziellen Mittel möglichst wirksam eingesetzt werden und Informationsveranstaltungen für die Zielgruppen sowohl örtlich, zeitlich wie auch finanziell zugänglich sind. Die Fachstelle Gesellschaftsfragen möchte deshalb als für die Subventionen zuständige Stelle das künftige Angebot besser koordinieren, die beschränkten finanziellen Mittel effizient einsetzen und das Angebot auf die verschiedenen Regionen ausweiten.

Auf die Beschreibung der bisherigen und aktuellen Verfahren zur Gesuchseinreichung und Subventionskriterien wird an dieser Stelle verzichtet. Alle Merkblätter und Formulare finden sich auf der Internetseite der Fachstelle Gesellschaftsfragen. Diese ist Ansprechstelle für Fragen zur Ausschreibung und Gesuchseinreichung, während die Fachstelle FABIA zuständig ist für Fragen zur Planung, Organisation und Finanzierung von Integrationsprojekten.<sup>52</sup> Für eine eigentliche Koordination der Angebote fehlt

<sup>52</sup> Siehe auch Kapitel 2.3 oder: [www.disg.lu.ch/index/integration/projektfoerderung.htm](http://www.disg.lu.ch/index/integration/projektfoerderung.htm)

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

bisher ein Konzept, welches auch den grösseren Anbietenden wie Caritas, ECAP und FABIA als verbindlicher Orientierungsrahmen für die Planung und Organisation ihrer Angebote dienen könnte.

Die künftige Koordination soll sicherstellen, dass auch in den Regionen und nicht wie bisher hauptsächlich im Grossraum der Stadt Luzern Informationsveranstaltungen angeboten werden. Es sollen zudem Synergien genutzt werden und nicht mehr wie bisher mehrere Anbietende parallel Informationen zum gleichen Thema aufbereiten und anbieten. Wie diese Ziele konkret angegangen werden können, wird in Kapitel 4 im Rahmen der Vorschläge für die Optimierung des Angebots und der Vollzugsstrukturen aufgezeigt.

#### **3.3.2 Zusammenarbeit zwischen den subventionierenden Stellen und den Anbietenden von Informationsveranstaltungen**

Aufgrund der Rückmeldungen der Anbietenden gibt es Verbesserungsbedarf betreffend die Zusammenarbeit der subventionierenden Stelle, im konkreten Fall der Fachstelle Gesellschaftsfragen, mit Migrationsorganisationen. Diese wünschen sich teilweise eine engere Begleitung der Aktivitäten, dass z.B. von Seiten Subventionsgebenden nachgefragt wird, wie sich das Projekt entwickelt, oder dass aktiv Beratung angeboten wird. Dass die Fachstelle FABIA für Beratung und Begleitung zur Verfügung steht, ist offenbar nicht allen bewusst, da sie die Beratung direkt von der subventionierenden Stelle erwarten.

Migrationsorganisationen laden meist Fachpersonen aus Regelstrukturen als Referierende an die Informationsveranstaltungen ein. Geeignete Personen aus den eigenen Reihen übernehmen die Moderation und Übersetzung. In Einzelfällen kommen als Referierende auch qualifizierte Landsleute (z.B. ÄrztInnen, PsychologInnen, JuristInnen) oder interkulturell Vermittelnde zum Einsatz. Die organisatorischen Aufgaben werden meist von ehrenamtlich tätigen Mitgliedern der Migrationsorganisation geleistet.

Die **Zusammenarbeit mit Migrationsorganisationen** sollte im Idealfall einhergehen mit einer aktiven Qualifizierung der verantwortlichen Personen. Als ehrenamtlich Tätige wünschen sie sich Unterstützung und Austausch zu Fragen der Organisation und Durchführung von Informationsveranstaltungen sowie praktische Anleitung zur Berichterstattung an die subventionierende Stelle. Mit Austauschtreffen und Weiterbildungsangeboten können die Behörden diese Partner stärken, so dass sie längerfristig zu Leistungserbringern im Bereich der Integration werden.<sup>53</sup>

Auch die **professionellen Anbietenden von Informationsveranstaltungen** (Fachorganisationen) wünschen sich einen Erfahrungsaustausch unter den Anbietenden und mit den kantonalen Stellen, die für die jeweiligen Themenbereiche zuständig sind.

#### *Empfehlungen:*

- 1) Weiterbildung und Austausch zu Fragen der Planung, Durchführung und Auswertung von Informationsveranstaltungen für Verantwortliche von Migrationsorganisationen anbieten.<sup>54</sup>
- 2) Regelmässige Austauschtreffen mit Anbietenden von Informationsveranstaltungen und VertreterInnen der Regelstrukturen organisieren.

<sup>53</sup> Moret und Dahinden (2009), S. 10

<sup>54</sup> Siehe Kapitel 4, Option 4

#### 3.3.3 Der Einsatz von interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden

Innerhalb der Informationsveranstaltungen können wir vereinfacht von drei **Grundformen der Aufgabenteilung** (Informationsvermittlung, interkulturelles Übersetzen, Moderation) ausgehen:

- **Information in der lokalen Sprache mit interkultureller Übersetzung (traditionelles Modell):** Die schweizerische Fachperson ist für die themenspezifische Information und Moderation der Veranstaltung zuständig. Interkulturell Übersetzende dolmetschen in beide Richtungen.
- **Kombination Fachperson – interkulturell Vermittelnde:** Schweizerische Fachperson gibt inhaltliche Informationen, interkulturell Vermittelnde moderiert den Anlass und dolmetscht in beide Richtungen.
- **Zielsprachliche Information ohne Dolmetschen:** Interkulturell Vermittelnde ist für die themenspezifische Information und Moderation der Veranstaltung zuständig.

Welche dieser Grundformen der Aufgabenteilung oder Varianten derselben jeweils zum Zug kommen sollen, muss je nach Situation entschieden werden. Jede Form hat ihre Vor- und Nachteile, nicht zuletzt auch auf organisatorischer und finanzieller Ebene. Wie die folgenden Ausführungen zeigen, bietet insbesondere die Kombination von Fachpersonen und interkulturell Vermittelnden Vorteile hinsichtlich der Qualität der zu vermittelnden Inhalte wie auch im Hinblick auf die Zusammenarbeit zwischen Institutionen und Schlüsselpersonen der Migrationsbevölkerung.

**Die Arbeitssituation der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden** im Rahmen der Informationsveranstaltungen stellt einen **Qualitätsfaktor** dar. Im Folgenden wird deshalb ihre Situation entsprechend der jeweiligen Rolle beschrieben. Die Informationen wurden im Rahmen eines Workshops mit interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden (20 Teilnehmende) im Kanton Luzern ermittelt.<sup>55</sup> Sie äusserten sich bezüglich ihrer Arbeitssituation bei den bisherigen Informationsveranstaltungen sowie hinsichtlich des Verbesserungsbedarfs und entsprechender Vorschläge.

Bei der Vorbereitung der Informationsveranstaltungen gibt es insbesondere Verbesserungspotenzial in der Zusammenarbeit mit den interkulturell Übersetzenden und teilweise auch mit den interkulturell Vermittelnden.

Aufgabe der **interkulturell Übersetzenden** ist es, während der Veranstaltung unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Anwesenden kompetent zu dolmetschen. Die inhaltliche und methodische Verantwortung liegt bei den Dozierenden oder Fachpersonen als Referierende und Moderierende. Das Dolmetschen bei längeren Monologen und Fachthemen ist anspruchsvoll. Die Unterlagen zu Inhalten und Ablauf der Veranstaltung sollten den interkulturell Übersetzenden im Voraus zur persönlichen Vorbereitung abgegeben werden, was bis anhin offenbar zu wenig geschehen ist.

Die persönliche Vorbereitung der interkulturell Übersetzenden ist je nach Themengebiet aufwändig. Eine seriöse Vorbereitung beinhaltet das Organisieren aktueller Unterlagen und die Vorbereitung des spezifischen Fachvokabulars. Ihre Arbeit wird nach deren Einschätzung zu wenig anerkannt und berücksichtigt. So kommt es vor, dass sie kurzfristig ausgeladen werden wegen mangelnder Anmeldungen für die entsprechende Sprachgruppe. Eine Entschädigung fällt mit dem fehlenden Einsatz gänzlich weg. Um solche Situation zu vermeiden, schlagen interkulturell Übersetzende vor, dass sie einerseits für die Vorbereitung entschädigt werden und andererseits beigezogen werden, um unter ihren Landsleuten Werbung für die jeweiligen Anlässe zu machen.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Siehe im Anhang Tab. A.1 Übersicht methodisches Vorgehen

<sup>56</sup> Siehe auch oben Kap. 3.2.3

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Wie bei Dialogsituationen<sup>57</sup> ist es auch bei Informationsveranstaltungen der Qualität des Dolmetschens und einer gewinnbringenden Zusammenarbeit förderlich, wenn ein Vor- und ein Nachgespräch mit den durchführenden Personen stattfindet. Anlässlich des Vorgesprächs wäre es möglich, abzuklären, inwiefern die eigenen Erfahrungen der interkulturell Übersetzenden zum Thema gewinnbringend in die Veranstaltung einbezogen werden können. Beim Nachgespräch könnten die interkulturell Übersetzenden ihre Beobachtungen bezüglich Zielerreichung und allfälligen Anpassungsbedarf für künftige Informationsaktivitäten einbringen.

Interkulturell Übersetzende wünschen sich, dass genügend Zeit für das Dolmetschen und die Fragen der Teilnehmenden eingeplant wird. Zeitdruck birgt die Gefahr von Ungenauigkeiten beim Dolmetschen. Zudem sollte die Gelegenheit Fragen zu stellen genutzt werden, da sich die Teilnehmenden eher getrauen in der Erstsprache Fragen zu stellen, als wenn sie später ohne Übersetzung mit einer Fachperson kommunizieren müssen.

**Interkulturell Vermittelnde**<sup>58</sup> geben an der Informationsveranstaltung Inhalte selbständig und direkt in ihrer Erstsprache weiter. Sie sind verantwortlich für die Inhalte, das methodische Vorgehen und die Moderation des Anlasses. Sie verfügen entsprechend über die nötigen themenspezifischen Kenntnisse und erwachsenenbildnerischen Grundkompetenzen. Auch sie berichten über den hohen Vorbereitungs- und den Anspruch, sich laufend über die aktuellen Entwicklungen in den jeweiligen Themenbereichen ins Bild setzen zu müssen.

Mehrheitlich erhalten sie die nötige fachliche, methodische und organisatorische Begleitung durch die Auftraggebenden. Eine interkulturelle Vermittelnde formuliert es so:

*„Wenn ich einen Auftrag von (der Institution) erhalte, dann erhalte ich auch die ganze Unterstützung, auch für die methodische Beratung und Begleitung. Die Leute merken dies und spüren es. Auf diese Art gewinnt man sehr schnell das Vertrauen, was von entscheidender Bedeutung für einen gelungenen Abend ist. Das ist lediglich oft nur bei (dieser Institution) der Fall.“*

Bei Veranstaltungen, an denen auch Fachpersonen beteiligt sind, fänden es die interkulturell Vermittelnden sinnvoll, wenn standardmässig ebenfalls ein Vor- und Nachgespräch stattfinden würde. Dies ist bis heute meist nicht der Fall.

Die Kombination von externen Fachpersonen für den inhaltlichen Beitrag und interkulturell Vermittelnde als Moderierende, hat gegenüber der alleinigen Durchführung durch eine interkulturell Vermittelnde gewisse Vorteile: Wenn die Teilnehmenden konkrete praktische Fragen haben, welche in die Details gehen, stellen die interkulturell Vermittelnden selber fest, dass ihr Wissen oft oberflächlich und theoretisch ist und sie dann an ihre Grenzen stossen. Fachpersonen können hingegen diese Fragen vor Ort kompetent beantworten. Zudem erhalten sie gleichzeitig einen direkten Eindruck von den Informationsbedürfnissen der MigrantInnen.

Die Zusammenarbeit der Behörden mit Schlüsselpersonen und MultiplikatorInnen wird auch in der wissenschaftlichen Fachliteratur als gewinnbringendes Modell beschrieben.<sup>59</sup> Diese nehmen je nach Situation verschiedene Rollen ein, sei es als interkulturell Übersetzende oder Vermittelnde oder ausserhalb der Veranstaltungen auch als MentorInnen. Dank ihrem Wissen über die eigene Migrationsgruppe können sie wichtige Hinweise bei der Planung und Gestaltung von Informationsangeboten geben.

---

<sup>57</sup> Siehe INTERPRET, Hinweise für den erfolgreichen Einsatz von interkulturellem Übersetzen: [http://www.interpret.ch/uploads/media/Goldene\\_Regeln\\_de.pdf](http://www.interpret.ch/uploads/media/Goldene_Regeln_de.pdf)

<sup>58</sup> Zur Definition des interkulturellen Vermittelns gibt es verschiedene Varianten. Siehe z.B. diejenige des Dolmetschdienstes Zentralschweiz: <http://www.dolmetschdienst.ch/p83000034.html>

<sup>59</sup> Moret und Dahinden (2009), S. 11

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Unabhängig davon, in welcher Rolle die interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden im Einsatz sind, wünschen sie sich auch inhaltliche **Weiterbildungen** über Neuerungen in den Themenbereichen, zu denen es Informationsveranstaltungen gibt. Die Beteiligung von Fachpersonen der zuständigen Regelstrukturen oder der in diesem Gebiet aktiven Organisationen (z.B. Mieterverbände, Unternehmen des öffentlichen Verkehrs, Gewerkschaften) an der Weiterbildung der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden ermöglicht direkte und persönliche Kontakte und kann für beide Seiten gewinnbringend sein. Einerseits werden Netzwerke zwischen Fachstellen- /organisationen und Schlüsselpersonen im Migrationsbereich geknüpft und andererseits ist ein gegenseitiger Wissenstransfer über den spezifischen Informationsbedarf beider Seiten möglich. Korrekt informierte interkulturelle Übersetzende und Vermittelnde tragen zudem zur guten Qualität der Informationsvermittlung bei.

#### *Empfehlungen.*<sup>60</sup>

- 1) Für die Einbindung und Begleitung der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden durch die Anbietenden von Informationsveranstaltungen verbindliche Qualitätsstandards vorgegeben.
- 2) Bei Bedarf thematische Weiterbildungen für interkulturell Übersetzende und Vermittelnde in Zusammenarbeit mit den zuständigen Fachstellen anbieten.

### 3.4 Rahmenbedingungen bei der Durchführung

Im Folgenden gehen wir den Fragen nach, inwieweit die Gestaltung der Informationsveranstaltungen den Bedürfnissen der MigrantInnen entspricht und inwiefern der Organisationsaufwand aus Sicht der Anbietenden angemessen ist.

Insgesamt ist bei den institutionellen Anbietenden bezüglich der inhaltlichen und organisatorischen Gestaltung der Informationsveranstaltungen und –module ein grosses Erfahrungswissen vorhanden. Im Folgenden werden drei Aspekte beschrieben, die bei der Durchführung (und Planung) auch in Zukunft besondere Beachtung verdienen.

#### 3.4.1 Information in der Erstsprache

Nur dank interkulturellem Übersetzen oder Vermitteln finden MigrantInnen mit wenig Deutschkenntnissen Zugang zu den Informationen. Dies ist besonders für neu Zugewanderte wichtig, aber auch für länger anwesende, wenn es um komplexe Themen geht oder ein bestimmter Fachwortschatz für das Verständnis notwendig ist. Dasselbe gilt für Fragen, die verknüpft sind mit persönlicher Betroffenheit und einem direkten Bezug zur eigenen Identität, wie z.B. bei Erziehungsfragen oder Familienplanung. Informationsveranstaltungen in der Erstsprache setzen die sprachlichen und kulturellen Barrieren herab und erleichtern die Auseinandersetzung mit diesen Themen oder neuen Sicht- und Vorgehensweisen im teilweise noch unbekanntem Lebensumfeld.

Die Anbietenden stellen fest, dass sich der Einsatz von interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden bewährt. Diese können sprachlich und inhaltlich anspruchsvolle Themen oft besser erklären als die schweizerische Fachperson, da sie die Bedürfnisse der Teilnehmenden kennen und diese angemessen informieren und beraten können.<sup>61</sup>

Wie eingangs in Kap. 2.3 beschrieben, wird die Vielfalt der Erstsprachen der Teilnehmenden von Deutschkursen immer grösser. Diese Heterogenität führt dazu, dass die Organisation von Informationsmodulen in mehreren Sprachgruppen innerhalb einzelner Deutschkurse immer aufwändiger und teurer

<sup>60</sup> Siehe auch Kapitel 4: Option 3

<sup>61</sup> Dieselbe Position wird auch im TAK-Bericht vertreten, S. 16

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

wird. Zudem ist die Anwesenheit von mehr als 3-4 Sprachgruppen im selben Raum ungünstig, weil zu viel Unruhe herrscht und die Koordination schwierig wird. Es müssen Wege für Angebote gefunden werden, die mehr Teilnehmende der gleichen Sprache am selben Informationsanlass zusammenbringen. Vorschläge zur Lösung dieser Frage werden im Zusammenhang mit der künftigen Steuerung des Angebots in Kap 4 (Optionen 2 und 6) beschrieben.

Teilnehmende der Informationsveranstaltungen schätzen es sehr, wenn übersetzte Unterlagen abgegeben werden. Einige Anbietende legen Wert darauf, die Unterlagen möglichst in beiden Sprachen, auf Deutsch und übersetzt abzugeben, damit die Teilnehmenden Gelegenheit haben, auch die deutschen Fachbegriffe kennenzulernen. Die Teilnehmenden antworten auf die Frage, was sie mit den Unterlagen nach der Veranstaltung machen, dass sie diese Zuhause aufbewahren und später benutzen zum Nachschlagen von Informationen. Einige berichten, dass die Familienmitglieder die Unterlagen ebenfalls lesen. Damit kommt den abgegebenen Unterlagen ein Multiplikationseffekt für die Information von MigrantInnen zu. Umso mehr rechtfertigt sich der Aufwand, grundlegende Informationen über das Leben in der Schweiz auch zu übersetzen.

#### *Empfehlung:*

1) Grundlegende schriftliche Informationen über das Leben in der Schweiz in Erstsprachen der MigrantInnen übersetzen, damit das Verständnis erleichtert wird und die Unterlagen ihren Multiplikationseffekt unter den Lesenden entfalten können.

#### **3.4.2 Inhaltliches und sprachliches Anspruchsniveau bei Deutsch- und Integrationskursen**

Eine besondere Form der Informationsveranstaltungen für MigrantInnen stellen die Informationsmodule in Erstsprachen dar, welche im Rahmen eines Deutsch- und Integrationskurses stattfinden. Bisher werden diese sogenannten Infomodule hauptsächlich im Rahmen von Deutsch- und Integrationskursen auf dem Niveau A1, also auf dem Einstiegsniveau angeboten. Die Informationsmodule zu Alltagsthemen<sup>62</sup> werden im Umfang von 1 bis 3 Stunden während des Kurses durchgeführt. Die Inhalte werden jeweils in die Erstsprachen übersetzt oder direkt in der jeweiligen Erstsprache vermittelt. Weiter besuchen die Kursgruppen verschiedene öffentlichen Institutionen vor Ort und lernen die Stadt Luzern bei einem geführten Rundgang kennen. Die Besuche finden auf Deutsch statt und sollen den Teilnehmenden die Dienstleistungen bekannt machen und den künftigen Zugang erleichtern.

Wie die Kursteilnehmenden selber die Informationsmodule und Besuche von Institutionen einschätzen, erfassen die Kursanbietenden teilweise im Rahmen von schriftlichen und mündlichen Evaluationen am Ende der Kurse. Die Antworten fallen nach Auskunft der Anbietenden mehrheitlich sehr positiv aus. Im Rahmen unserer Evaluation haben wir fünf Teilnehmende solcher Infomodule interviewt. Diese sind insgesamt sehr zufrieden mit den erhaltenen Informationen, die sie im Kurs und anlässlich von Besuchen bei Institutionen erhalten haben. In einzelnen Punkten zeigt sich jedoch Verbesserungsbedarf, worauf wir im Folgenden eingehen.

Kritische Äusserungen gibt es hinsichtlich der Fülle an Informationen in zu knapp bemessener Zeit. So wird z.B. bemängelt, dass zwar bei den Informationsmodulen in den Erstsprachen informiert wurde, dass aber an einem halben Tag zu viele verschiedene Themen auf einmal behandelt wurden. Die vielfältigen Fragen konnten entsprechend dem engen Zeitrahmen nicht befriedigend beantwortet werden.

Weiter gab es nach Erleben der Kursteilnehmenden beim Besuch von Institutionen sehr unterschiedliche Qualitäten hinsichtlich der Präsentation auf Deutsch. Während es den einen Fachstellen gelang, die

<sup>62</sup> Siehe in Kap. 2.2, Tab. 1: Themenbereiche

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Informationen in einer einfachen Sprache und mit Unterstützung von visuellen Hilfsmitteln verständlich zu präsentieren, wurde bei anderen Institutionen viel zu schnell gesprochen, so dass mehrere Teilnehmende angaben, sie hätten nichts verstanden und nur dank der in Erstsprachen abgegebenen Unterlagen doch noch vom Besuch profitiert. Es ist zu hoffen, dass die Teilnehmenden diese Rückmeldungen auch bei der Kursevaluation an die Anbietenden weitergeben und diese entsprechende Vorkehrungen treffen werden, damit die sprachliche Qualität der Informationen ausgeglichener wird und dem sprachlichen Vermögen der Teilnehmenden besser entspricht.

Eine Anbietende wie auch einzelne Teilnehmende bemerken, dass die Themen der Infomodule für einige Teilnehmende in Bezug auf ihren Integrationsprozess etwas zu früh kommen, z.B. die Informationen zu Arbeitswelt, Bewerbungen und beruflicher Bildung (Besuch beim BIZ). Sie möchten sich zuerst auf die Verbesserung ihrer Deutschkenntnisse konzentrieren, da der Einstieg in eine beruflichen Aus- oder Weiterbildung noch weit weg liegt. Wenn die Informationen und Besuche von Institutionen zu einem späteren Zeitpunkt im Integrationsprozess eingeplant würden, hätten die Teilnehmenden auch mehr sprachliche Kompetenzen zum Verstehen der dargebotenen Inhalte.

#### *Empfehlungen:*

- 1) Die Infomodule im Rahmen der Deutschkurse bzw. die Einbindung von Informationsveranstaltungen ausweiten bzw. teilweise hinausschieben bis auf Kurse zum Niveau A2.
- 2) Bei Besuchen von Institutionen das sprachliche Anspruchsniveau auf Deutsch den Voraussetzungen der Teilnehmenden anpassen.

#### **3.4.3 Gelegenheit zum Fragen stellen**

Aus Sicht der interkulturell Übersetzenden steht an Informationsveranstaltungen, bei denen in mehreren Sprachen gedolmetscht wird, oft zu wenig Zeit für die Fragen der Teilnehmenden zur Verfügung. Bei Veranstaltungen für eine homogene Sprachgruppe (bei Migrationsorganisationen) oder bei kleinen Teilnehmendenzahlen (6 Personen), geben die interviewten Teilnehmenden an, dass sie ihre Fragen stellen konnten. Die Gelegenheit, Fragen zu stellen ist für die Klärung und Vertiefung der Inhalte wichtig. Es werden aber auch kompetente Antworten erwartet, weshalb die Anwesenheit einer Fachperson geschätzt wird. Auch Pausen dienen gemäss den Teilnehmenden dazu, sich untereinander auszutauschen, wenn etwas nicht ganz verstanden wurde.

#### *Empfehlung:*

- 1) Bei den Informationsveranstaltungen genügend Zeit für Fragen und deren Übersetzung einrechnen.

#### **3.5 Nutzen (Eignung und Qualität)**

Die Frage, inwiefern das erworbene Wissen für die Teilnehmenden im Alltag von Nutzen ist, kann zusammenfassend folgendermassen beantwortet werden:

Alle befragten Gruppen, die Anbietenden, die interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden sowie die interviewten Teilnehmenden selber sind übereinstimmend der Meinung dass die Informationsveranstaltungen gewinnbringend sind. Sie betonen den Wissenszuwachs der Teilnehmenden in den für sie wichtigen Fragen der Alltagsbewältigung in der Schweiz.

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Die Teilnehmenden erinnern sich besonders gut an die Inhalte, wenn diese praxisorientiert und auf die Fragen des Zielpublikums ausgerichtet waren (Verhaltenstipps u.ä.), wie folgende Zitate illustrieren<sup>63</sup>:

*„Z.B. beim Thema Wohnen: Ich habe viel gelernt bezüglich Umgang mit Nachbarn. Wie man beim Kochen elektrische Energie sparen kann. Bei Gesundheit: Eine Ärztin informierte uns, wie reagieren bei Notfällen mit Kindern, z.B. bei Verbrennungen. Es gab Theorie und praktische Übungen, wie einen Verband anlegen, wie reagieren bei Verkehrsunfällen, Feuer, häuslicher Gewalt. Wann man die Polizei rufen soll, wann nicht.“*

Eine Mutter, die eine Informationsveranstaltung über die Berufswahl besucht hatte, äussert sich folgendermassen: *„Also beim älteren Sohn, der schon in der Lehre ist, war ich noch etwas unerfahren. Jetzt weiss ich es besser.“* Auf die Frage, ob sie etwas Neues gelernt hat: *„Ja. Über Brückenangebote, was machen, wenn das Kind keine Lehre hat.“*

Ihre Tochter, die ebenfalls teilgenommen hatte, meinte: *„Bei mir unterstützt sie mich ein bisschen mehr als den älteren Bruder, weil sie es selber weiss, um was es geht. Durch die Information, wenn andere Leute es sagen, dann nehmen sie es ernster als wenn wir Kinder es sagen, dass sie mich unterstützen sollen.“*

Auf die Frage, ob sie am Schluss wusste, wohin sie sich wenden kann, wenn sie weitere Fragen zum Thema hat, antwortet eine Teilnehmerin:

*„(Wir können) z.B den Arzt direkt über die Vor- und Nachteile (einer Therapie) fragen. Wir können auch die Dozierende (der Informationsveranstaltung) anrufen. Wir erhielten Adressen, wohin wir uns wenden können.“*

Einige Facetten des persönlichen Nutzens, zeigen die folgenden Zitate. Die Teilnehmenden an Besuchen von verschiedenen öffentlichen Institutionen im Rahmen des Deutsch- und Integrationskurses wurden gefragt, was ihnen gefallen hat und ob ihre Erwartungen erfüllt worden sind.

Ein Teilnehmer mit höherem Bildungsniveau: *„Die Informationen dienten, um eine erste Idee zu erhalten, mehr nicht. Es ist ein gutes, flexibles Angebot. Der Stadtrundgang zu den Sehenswürdigkeiten in der Stadt Luzern war sehr gut. Dieser Rundgang hat nicht allen gefallen. Sie sahen den Sinn nicht und meinten, das könnten sie mit dem Ehemann auch mal über Mittag anschauen gehen.“*

Eine Teilnehmerin traut sich nach dem Besuch verschiedener Institutionen mehr zu: *„Kürzlich reiste ich allein, kaufte das Billett allein. Ich freute mich sehr.“*

Ein Anbieter von Informationsveranstaltungen für MigrantInnen, die schon länger in der Schweiz leben, beobachtete, dass in den Veranstaltungen viele Falschinformationen zu den Sozialversicherungen korrigiert werden konnten.

Anbietende wiesen zudem verschiedentlich darauf hin, dass die Informationsveranstaltungen besonders nachhaltig sind, wenn ergänzend Einzelberatung angeboten werden kann. Die Teilnehmenden seien nach einer Informationsveranstaltung zwar besser informiert, aber einige kämen trotzdem noch nicht alleine mit komplexen Fragen und dem Schriftverkehr zurecht. Auch die Einbettung in einen Deutschkurs ermöglicht eine Vertiefung auf sprachlicher und inhaltlicher Ebene.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Die Antworten wurden während dem Interview durch die Interviewerin schriftlich erfasst. Die Zitate geben den ungefähren Wortlaut wieder und sind sprachlich angepasst.

<sup>64</sup> Siehe Kap. 3.2.1

### 3.5.1 Qualitätssicherung

Die meisten der oben beschriebenen Elemente haben einen Einfluss auf die Qualität und somit den Nutzen der Informationsveranstaltungen.

Die Qualitätssicherung der Informationsangebote von Seiten der subventionierenden Stellen war jedoch nicht Gegenstand dieser Untersuchung, weshalb diese Einschätzung nur auf einer oberflächlichen Durchsicht der Formulare und der Einsicht in die Rechenschaftsberichte der Anbietenden beruht.<sup>65</sup> Die subventionierenden Stellen verlangen von den Anbietenden je nach Institutionalisierungsgrad der Organisation entsprechende Angaben zu fachlichen und anderen Qualitätsvoraussetzungen. Das Gesuchsverfahren und die Anforderungen entsprechen den üblichen Standards und erlauben gleichzeitig ein gezieltes und pragmatisches Berichtsverfahren.

Die meisten Anbietenden führen intern einfache Fragebogen-Evaluationen mit den Teilnehmenden und auch kurze mündliche Rückmeldungsrunden durch. Einige führen insbesondere bei Einzelveranstaltungen keine explizite Evaluation mit den Teilnehmenden durch, was aus Zeitgründen verständlich ist. Sie berichten, dass sie aufgrund der Fragen der Teilnehmenden sehen, ob diese angesprochen werden konnten und ob sie mit den Inhalten etwas anfangen konnten.

### 3.5.2 Aspekte, die den Nutzen erhöhen

Die Beachtung folgender Aspekte kann aufgrund der Einschätzungen der befragten Gruppen den Nutzen von Informationsveranstaltungen erhöhen:

#### **Aktualität, Zeitpunkt**

- Inhalte auf den spezifischen Bedarf von Gruppen ausrichten (lebensphasenspezifisch, Sprachgruppen);
- über gesetzliche Änderungen rechtzeitig informieren;
- spezifische Informationen kurz vor aktuellen Zeitpunkten oder Ereignissen anbieten, z.B. Informationen über die Krankenversicherung kurz bevor ein Kassenwechsel möglich ist.

#### **Zielgruppen**

- Neben Familien und Kindern wird auch die Zielgruppe der ältere MigrantInnen immer bedeutender, insbesondere bei den Migrationsgruppen, welche bei der früheren Einwanderung keine Integrationsförderung erhalten hatten und als ehemalige ArbeitsmigrantInnen kaum oder ungenügend Deutsch sprechen.
- Beim Zugang zu Informationsangeboten keine Unterschiede zwischen Flüchtlingen und anderen MigrantInnen machen. Die benötigten Informationen zum Leben in der Schweiz sind für Zugewanderte mit längerfristiger Aufenthaltsperspektive, unabhängig vom rechtlichen Aufenthaltsstatus, ähnlich.
- Angebote für unterschiedliche Zielgruppen planen: Die Heterogenität bezüglich Bildungsvoraussetzungen innerhalb einer Gruppe ist schwierig. Die unterschiedlichen Bedürfnisse können in einem breiten Angebot auf kantonaler Ebene aufgefangen werden. Je nach Thema und methodischer Ausgestaltung der Veranstaltung können unterschiedliche Zielgruppen angesprochen werden.<sup>66</sup>
- Personen mit einem niedrigen Bildungsniveau sprechen auf freiwillige Informationsveranstaltungen zum Teil nicht an, weil sie deren Nutzen nicht abschätzen können. Es braucht zielgruppenspezifische Anreize und mehr Verbindlichkeit.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Die entsprechenden Unterlagen finden sich auf dem Internet:  
[http://www.beruf.lu.ch/index/studium\\_weiterbildung/beitraege\\_fuer\\_integrationsfoerderung.htm](http://www.beruf.lu.ch/index/studium_weiterbildung/beitraege_fuer_integrationsfoerderung.htm)  
<http://www.disg.lu.ch/index/integration/projektfoerderung.htm>

<sup>66</sup> Siehe unten Kap. 3.6 Eignung und Form

<sup>67</sup> Siehe Kap. 4 Option 5

#### Soziale Aspekte

- Über die sozialen Netzwerke innerhalb der Migrationsgemeinschaft werden die erhaltenen Informationen weiter ausgetauscht. Die abgegebenen Unterlagen in den Erstsprachen werden oft von mehreren Personen gelesen.
- Viele bevorzugen es, die Veranstaltungen zusammen mit KollegInnen oder Verwandten zu besuchen. Die Offenheit der Veranstaltungen für spontane zusätzliche Teilnehmende kommt diesem Umstand entgegen.
- Veranstaltungen innerhalb einer Migrationsorganisation bieten Raum, um sich in einer sprachlich und kulturell vertrauten Umgebung mit neuen Informationen zur Lebensgestaltung im schweizerischen Alltag auszutauschen.
- Die Bekanntheit der informierenden Stelle bildet eine Vertrauensgrundlage, die für weiterführende Beratungsangebote genutzt werden sollte.
- Das Bedürfnis und Interesse an sozialer Begegnung kann als Anreiz zur Teilnahme an einer Informationsveranstaltung genutzt werden: einen Aperó oder geselligen Teil mit Verpflegung einplanen und mit der Ausschreibung ankünden.
- Mit zunehmendem Alter gewinnen soziale und sprachliche Aspekte an Bedeutung. Die vorhandenen Kenntnisse der lokalen Sprache reichen bei ArbeitsmigrantInnen mit niedrigem bis mittlerem Bildungsniveau oft nicht (mehr) aus, um komplexe Themen wie Gesundheits- oder Steuerfragen zu verstehen. Die Kurse für SeniorInnen in der Erstsprache bieten zudem Raum für ein emotionales aufgehobensein in der jeweiligen Sprachgemeinschaft und aktivieren die geistige Gesundheit.

#### 3.6 Möglichkeiten und Grenzen von Informationsveranstaltungen

Die Frage, über welche Themen im Rahmen der Informationsveranstaltungen informiert werden soll, konnte nur generell beantwortet werden bezüglich des Themenspektrums wie es die TAK bereits abgesteckt hat. Es ist sinnvoll zu unterscheiden zwischen **Grundinformationen**, die unmittelbar nach dem Zuzug im Rahmen der Erstinformation durch Kanton und Gemeinde vermittelt werden soll, und **zusätzlichen Informationen**, für die allgemein oder zielgruppenspezifisch ein Bedarf besteht. Diese Frage müsste im Rahmen des Gesamtkonzepts für Information geklärt werden. Ein interessantes Vorgehen hat die Stadt Zürich gewählt, indem sie sprachgruppenspezifische Abklärungen zu den Informationsbedürfnissen getroffen hat.<sup>68</sup> Die gewonnenen Erkenntnisse können auch in anderen schweizerischen Kontexten hilfreich sein, da sich der Bedarf der einzelnen Sprachgruppen von Ort zu Ort kaum wesentlich unterscheidet.

Weiter stellen sich Fragen zur **Eignung und Form** der Informationsveranstaltungen. Eine vertiefte Bearbeitung der verschiedenen Aspekte kann im Rahmen dieses Berichts nicht geleistet werden. Im Folgenden nennen wir nur einige unter weiteren Anhaltspunkten, die bei der Konzeption des künftigen Angebots beachtet werden sollten.

- Informationsveranstaltungen sind von thematischen Kursen hinsichtlich ihrer Dauer und den inhaltlichen Zusammenhängen zu unterscheiden. Einzelne Informationsveranstaltungen sollten in sich abgeschlossen sein und unabhängig voneinander besucht werden können. Diese können auch Teil einer Veranstaltungsserie sein. Damit ist der Zugang für Personen mit unregelmässigen Arbeitszeiten oder die aus anderen Gründen keine zeitliche Verpflichtung über mehrere Termine eingehen können besser gewährleistet.
- Informationsveranstaltungen eignen sich für Themen, die übergreifenden Charakter haben und für die eine kollektive Information in Gruppen sinnvoll ist.
- Informationsveranstaltungen sind aus organisatorischen Gründen nur bedingt geeignet für Themen, welche Teil der Erstinformation sein müssen (siehe Kapitel 3.2.4). So braucht eine Familie, die ihre

---

<sup>68</sup> Bischof Michael, Meier Christof (2011)

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Kinder einschult, unmittelbar Informationen über die Funktionsweise der betreffenden Schule und die an die Eltern gestellten Erwartungen. Neben einer schriftlichen Information in der Erstsprache der Eltern, ist ein persönliches Elterngespräch in diesem Fall die passende Form der Informationsvermittlung. Generelle Informationen über das Schulsystem und spezifische Informationen zur Schule der Kinder können an Informationsveranstaltungen sprachgruppenspezifisch oder an Elternabenden der jeweiligen Schule mit interkultureller Übersetzung vermittelt werden.

- Für Personen aus einem zur Schweiz sehr unterschiedlichen Lebenskontext, insbesondere mit tiefem Bildungsniveau und aus einer von Armut betroffenen Region, brauchen mehr Zeit und vertiefende Informationen über die Alltagsgestaltung in der Schweiz. Für sie wäre allenfalls ein regelmäßiges Angebot (eventuell ein Kurs) sinnvoller als mehrere voneinander unabhängige Informationsveranstaltungen.
- Bewährt hat sich die Verbindung einer Informationsveranstaltung mit einem Beratungsangebot (z.B. bei Sozialversicherungsfragen). Die benötigte Information kann kollektiv an mehrere Personen gleichzeitig im Rahmen einer Informationsveranstaltung weitergegeben werden. Entsprechend braucht es weniger Zeit für individuelle Information in der Beratung. Einigen Teilnehmenden reichen bereits die erhaltenen Informationen an der Veranstaltung, um sich dann selber zurecht zu finden.
- Um den Praxisbezug zu garantieren, sollen im Normalfall Fachpersonen aus den Regelstrukturen als ReferentInnen oder ExpertInnen einbezogen werden.

Zum Teil stehen die verschiedenen oben genannten Aspekte und Ansprüche in Konkurrenz zueinander. Deswegen braucht es ein vielseitiges Angebot innerhalb eines vorgegebenen Rahmens, welches gleichzeitig flexibel genug ist, um dem Bedarf vor Ort entsprechen zu können.

#### 3.7 Weitere Möglichkeiten zur Informationsvermittlung

Informationsveranstaltungen sind nur eine von mehreren Möglichkeiten, um MigrantInnen Orientierungswissen für den Alltag zu vermitteln und so ihre Handlungskompetenzen zu stärken.

Ein Informationskanal, über welchen die MigrantInnen im Alltag erreicht werden können, sind die elektronischen Medien: Eine interviewte Migrantin schlägt vor, auch über das Fernsehen zu informieren, mittels speziellen Programmen für Zugewanderte. In die gleiche Richtung geht die TAK. Sie empfiehlt, vermehrt elektronische Medien einzusetzen.<sup>69</sup> Kurzfilme zu einzelnen Themen auf DVD mit Sprachwahlmenü werden heute insbesondere im Schulbereich bereits von einigen öffentlichen Stellen kostenlos an Migrationsfamilien abgegeben.<sup>70</sup> Das Internet eignet sich gemäss Erfahrungen von Kursanbietenden als Informationskanal für Personen mit niedrigem Bildungsniveau weniger. MigrantInnen mit mittlerem und höherem Bildungsniveau finden im Internet die gewünschten Informationen soweit sie zur Verfügung stehen.

#### *Empfehlungen:*

- 1) Leicht zugängliche und verständliche Informationen für Zugewanderte auf Internet zur Verfügung stellen.
- 2) Elektronische Medien nutzen zur flexiblen Informationsvermittlung.

Migrationsorganisationen schlagen vor, Ansprechpersonen für die jeweiligen Sprachgruppen zu bezeichnen. Je nach Grösse der jeweiligen Sprachgruppe können sie regional oder auch für den ganzen

<sup>69</sup> Ebd. S. 18 und 20

<sup>70</sup> Z.B. in der Stadt Bern, siehe: <http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/schule/dvdbestellung>; oder im Kanton Zürich, siehe: [http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulstufen\\_schulen/dvd\\_volksschule.html](http://www.vsa.zh.ch/internet/bildungsdirektion/vsa/de/schulstufen_schulen/dvd_volksschule.html)

### 3 Bisherige Erfahrungen und Anpassungsbedarf

Kanton zur Verfügung stehen. Diese sollen als niederschwellige Anlaufstelle erste Auskünfte und Orientierung betreffend der zuständigen Stellen bieten.

*Empfehlung:*

1) Die Rolle von sogenannten Schlüsselpersonen innerhalb derselben Sprachgruppe oder Migrationsgemeinschaft und deren Unterstützungsbedarf durch staatliche Stellen klären.

Generell äussern die befragten MigrantInnen und besonders Zugewanderte aus Deutschland das Bedürfnis nach Begegnungsmöglichkeiten mit SchweizerInnen bzw. mehr über den Umgang mit SchweizerInnen zu erfahren.

Für bestimmte Gruppen sind neben fixen Terminen für die Informationsveranstaltungen auch flexible Informationszugänge im Alltag über Internetseiten, Informationsschriften bei den zuständigen Stellen der Regelstrukturen, Beratungsstellen, interkulturelle Treffpunkte, sprachgruppenspezifische Ansprechpersonen, PatInnen usw. notwendig. Solche verschiedene Angebote, sollten ebenfalls im Informationskonzept berücksichtigt werden.

*Empfehlungen:*

1) Die Informationsveranstaltungen verknüpfen mit Gelegenheiten zum Kontakt mit der ansässigen Bevölkerung. Z.B. Vereine oder Treffpunkte durch deren VertreterInnen vorstellen und als Einladung zum Kennenlernen Schnupper-Gutscheine oder persönliche Einladungskarten abgeben.

2) PatInnensysteme in den Gemeinde fördern, in deren Rahmen sich ortsansässige SchweizerInnen und MigrantInnen als PatInnen auf Zeit z.B. in den ersten zwei Jahren zur Verfügung stellen, um Neuzugezogene in das Leben in der Gemeinde einzuführen oder Unterstützung zu bieten beim Gang auf Behörden oder beim Bewältigen des Schriftverkehrs.

3) Weiterhin interkulturelle Treffpunkte in Gemeinden und Quartieren unterstützen, da sie Möglichkeiten zur Begegnung und zur Bildung eines Kontaktnetzes bieten.

4) Bei allen Stellen der Regelstrukturen mit Kundenkontakt für MigrantInnen geeignete Informationsunterlagen in verschiedenen Sprachen einfach zugänglich machen.

### 3.8 Weitere zu berücksichtigende Fragen

Es gibt zahlreiche Aspekte, die für sich allein genommen einer weiteren Differenzierung bedürfen, die im Rahmen dieses Berichts nicht geleistet werden kann. Es sind dies u.a. die Koordination unter Anbietenden, die Zusammenarbeit mit Partnern, die inhaltliche Ausgestaltung (bzgl. Inhalte und Methoden je nach Zielpublikum), Anreize zur Bildung regionaler Trägerschaften für die Durchführung von Informationsveranstaltungen, die Einbindung der Fachpersonen als KommunikatorInnen etc.

Die folgenden Vorschläge beschränken sich auf die Gestaltung des künftigen Angebots von Informationsveranstaltungen hinsichtlich der Steuerungsmöglichkeiten des Kantons.

## 4 Vorschläge zur Optimierung des Angebots und der Vollzugsstrukturen

### 4.1 Rahmenbedingungen und Grundlagen für die Entwicklung der Optionen

Der Kanton Luzern möchte das künftige Angebot an Informationsveranstaltungen besser koordinieren, die beschränkten finanziellen Mittel effizient einsetzen und das Angebot ausweiten. Für die Entwicklung von Optionen hat die Fachstelle Gesellschaftsfragen des Kantons Luzern als Auftraggeberin dieses Berichts folgende wegleitende **Zielsetzungen** vorgegeben.

- Mit den vorhandenen Ressourcen (Finanzen, Kompetenz) gute Informationsangebote für alle Zielgruppen der Nachfrage entsprechend bereitstellen.
- Die Handlungskompetenzen der Zielgruppen für den Alltag stärken.
- Das Angebot an die Bedürfnisse der Zielgruppe anpassen. Den Zugang für die Zielgruppen finanziell, zeitlich und örtlich ermöglichen.
- Die Anbietenden arbeiten zusammen. Synergien und vorhandene Kompetenzen bei den Anbietenden nutzen.
- Reichweite der Organisation in Sprachgruppen vergrössern.
- Optimale Abläufe für alle Beteiligten. Transparente Subventionierung.

Die Ergebnisse der Evaluation sowie die Erkenntnisse aus verwandten Feldern und Erfahrungen aus anderen Kantonen dienen zur Entwicklung der folgenden Vorschläge, die mit den beteiligten Personengruppen (Anbietende, zuständige kantonale Stellen, interkulturell Übersetzende und Vermittelnde sowie Fachgruppe Integration) im Hinblick auf ihre Realisierbarkeit und Aussicht auf Erfolg diskutiert wurden.

Die Weiterführung bereits früher stattfindenden Informationsveranstaltungen und der Ausbau derselben im Rahmen des Programms „Sprache und Information“ im Januar 2008 kann als Pionierphase bezeichnet werden. Die verschiedenen Anbietenden haben in Konzepte von Informationsveranstaltungen investiert und Erfahrungen bei der Umsetzung gesammelt. Diese dienen nun zur Weiterentwicklung und Ausweitung des Angebots. Aufgrund der begrenzten Ressourcen muss dies gemäss wegleitenden Zielsetzungen des Kantons künftig über ein koordiniertes Angebot und effizientere Vollzugsstrukturen geschehen. Eine Herausforderung im Zuge dieses Anpassungsprozesses stellt der Erhalt des erworbenen Wissens und der Erfahrungen bei den Anbietenden dar. Wenn es gelingt die bisherigen Akteure in die Entwicklung des künftigen Angebots einzubeziehen, stehen die Chancen gut, dass die vorhandenen Kompetenzen ausgeschöpft werden können.

### 4.2 Sechs Optionen für die künftige Ausgestaltung der Informationsveranstaltungen

Auf der Grundlage der Ergebnisse der Evaluation sowie der Zielsetzungen des Kantons Luzern werden sechs Optionen für Massnahmen vorgeschlagen. Zwei von sechs Optionen betreffen Massnahmen auf übergeordneter Ebene, welche die Ziele verfolgen, ein bedarfsgerechtes Angebot aufzubauen, die Koordination des Angebots und der entsprechenden Kommunikation einzuführen, die Anbietenden zur Zusammenarbeit zu führen und im gleichen Zug vorhandene Synergien zu nutzen. Ergänzend werden vier Optionen für Massnahmen auf untergeordneter Ebene vorgeschlagen, welche sich auf einzelne Aspekte der Ausgestaltung des Angebots beziehen.

Auf den folgenden Seiten werden die Optionen für die künftige Ausgestaltung der Informationsveranstaltungen im Kanton Luzern beschrieben. Die oben genannten Zielsetzungen werden den entsprechenden Optionen zugeordnet und ergänzt mit weiteren Zielen, welche aufgrund der Evaluation als erstrebenswert erscheinen, sowie möglichen Schritten zur Umsetzung, zu erwartenden Hindernissen und ergänzenden Bemerkungen.

Die Schritte zur Umsetzung bieten lediglich Anhaltspunkte. Das konkrete Vorgehen kann erst in den optionenspezifischen Projektkonzepten definiert werden.

#### 4.2.1 Zentrale Kommunikation zu Angeboten von Informationsveranstaltungen (Option 1)

Option 1	<b>Zentrale Kommunikation zu Angeboten von Informationsveranstaltungen (Informationsdrehscheibe)</b>
Beschreibung	<p>Es braucht eine Koordination auf kantonaler Ebene, welche als zentrale Informationsdrehscheibe funktioniert und in regelmässigen Abständen aktiv über das aktuelle Angebot an Informationsveranstaltungen und –kursen informiert.</p> <p>Alle Informationsveranstaltungen im Kanton (unabhängig von den subventionierenden Stellen) werden zentral auf Internet (Agenda, themen- und zielgruppenspezifisch) und in geeigneter schriftlicher Form publiziert.</p> <p>Die folgenden Zielgruppen respektive MultiplikatorInnen bei der Verbreitung der Einladungen für die Informationsveranstaltungen werden regelmässig aktiv informiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Partner öffentlicher Dienste auf kantonaler, regionaler und kommunaler Ebene (Regelstrukturen) mit direktem Kontakt zu MigrantInnen, u.a. Ansprechstellen bei den Gemeinden, Fachpersonen im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich, Regionale Arbeitsvermittlungszentren;</li> <li>– Partner von privaten Institutionen und Initiativen, u.a. Anbietende von Deutsch- und Integrationskursen, Beratungsstellen, interkulturelle Treffpunkte und Projekte, Vereine von MigrantInnen;</li> <li>– Schlüsselpersonen, u.a. freiwillig Engagierte im Integrationsbereich, interkulturell Übersetzende und Vermittelnde;</li> <li>– Einzelpersonen: alle neuzugezogenen MigrantInnen (z.B. in den ersten zwei Jahren per Briefpost), weitere interessierte MigrantInnen und deren Angehörige.</li> </ul> <p>Sprachspezifische Agenda: Die Informationsveranstaltungen werden sprachspezifisch in einer Agenda aufgeführt und an geeigneten Orten verteilt. Siehe auch Option 6.</p>
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Die Informationskanäle sind an die Bedürfnisse der involvierten MultiplikatorInnen und der Zielgruppen der Informationsveranstaltungen angepasst.</li> <li>➤ Die wichtige Rolle von MultiplikatorInnen bei der mündlichen Information von MigrantInnen wird berücksichtigt, indem die Informationen so bereit gestellt und verteilt werden, dass sie die MultiplikatorInnen im direkten Kontakt mit MigrantInnen weiter geben können.</li> <li>➤ (Potenzielle) MultiplikatorInnen werden sensibilisiert für deren Rolle in der Vermittlung von Informationen über Integrationsangebote.</li> <li>➤ Die Information und Beratung der MigrantInnen durch die MultiplikatorInnen wird gefördert und unterstützt durch:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- eine Übersicht über die aktuellen Angebote auf Internet,</li> <li>- aktive Information der zuständigen Stellen bzw. MultiplikatorInnen über aktuelle Angebote (z.B. mittels elektronischem Newsletter).</li> </ul> </li> </ul>

#### 4 Vorschläge zur Optimierung des Angebots und der Vollzugsstrukturen

<b>Option 1</b>	<b>Zentrale Kommunikation zu Angeboten von Informationsveranstaltungen (Informationsdrehscheibe)</b>
Ziele <i>Fortsetzung</i>	➤ Mit den vorhandenen Ressourcen (Finanzen, Kompetenz) werden gute Informationsangebote für alle Zielgruppen in geeigneter Form und gezielt bereitgestellt. Einsparungen bei den Werbekosten in den öffentlichen Medien sind möglich. Inserate als Werbemittel werden nur punktuell eingesetzt. Der Fokus wird auf die gezielte Bedienung der Zielgruppen respektive MultiplikatorInnen mit geeigneten Informationsunterlagen gerichtet.
Umsetzung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stelle beauftragen mit der Kommunikation über das Angebot von Informationsveranstaltungen im Kanton Luzern (Informationsdrehscheibe), inkl. Koordination und Aufbereitung der Informationen (Internetplattform, Newsletter, Versände bzw. Bestellmöglichkeiten von schriftlichen Unterlagen für Angebote etc.).</li> <li>2. MultiplikatorInnen nach ihren Erwartungen an Unterstützung für die Weitergabe der Informationen befragen.</li> <li>3. Kooperation mit anderen subventionierenden Stellen (Gesundheit, Bildung, Arbeitslosenversicherung, Flüchtlings-/Asylwesen) suchen, um über alle Informationsveranstaltungen für MigrantInnen gemeinsam zu informieren.</li> <li>4. Internetplattform „Integration Zentralschweiz“ allenfalls überarbeiten oder eine andere Plattform erstellen im Hinblick auf die Bedürfnisse der MultiplikatorInnen im Kanton Luzern.</li> <li>5. Informationsdrehscheibe in Gang setzen: Zugang und Überblick über Angebote schaffen und aktuelle Unterlagen zum Abgeben leicht zugänglich machen. Die MultiplikatorInnen aktiv und regelmässig informieren.</li> <li>6. Nach dem Begrüssungsgespräch die Neuzugezogenen mit persönlicher Post durch das AMIGRA oder eine andere kantonale Stelle während der ersten zwei Jahre seit der Zuwanderung aktiv über stattfindende Informationsanlässe, welche vom Kanton subventioniert werden, informieren.</li> </ol>
Hindernisse	<p>Widerstand könnte es bei den Anbietenden von Informationsveranstaltungen geben, da sie weniger Subventionen für eigene Werbung erhalten.</p> <p>Die Möglichkeiten der Internetplattform <a href="http://www.integration-zentralschweiz.ch">www.integration-zentralschweiz.ch</a> bezüglich des Informationsbedarfs des Kantons Luzern müsste geklärt werden.</p>
Bemerkungen	<p>Die Informationsdrehscheibe könnte neben den Informationsveranstaltungen auch andere Informationsangebote für MigrantInnen umfassen: Adressen von Beratungsstellen, Treffpunkten, Listen von Informationsbroschüren in verschiedenen Sprachen etc.</p> <p>Die Aufgaben der Informationsdrehscheibe werden sinnvollerweise im Zusammenhang mit einem Informationskonzept im Rahmen der kantonalen Integrationsstrategie festgelegt.</p>

**4.2.2 Themenangebot vereinfachen und koordinieren (Option 2)**

Option 2	Themenangebot vereinfachen und koordinieren: Informationsveranstaltungen zentral aufbereiten und dezentral anbieten
Beschreibung	<p>Es werden geeignete Themenbereiche für Informationsveranstaltungen festgelegt (in Abgrenzung zu Erstinformation und anderen Informationsformen).</p> <p>Anbietende von Informationsveranstaltungen spezialisieren sich für einzelne Themenbereiche. Sie bereiten in Zusammenarbeit mit Fachstellen der Regelstrukturen<sup>71</sup> nur zu diesen Themen Informationsveranstaltungen vor. So werden z.B. Informationsveranstaltungen zu Arbeitssuche und Arbeitsrecht immer durch dieselbe Organisation angeboten, aber an verschiedenen Orten und in Zusammenarbeit mit verschiedenen Trägerschaften (Gemeinden und Regionen, öffentliche und private Institutionen, Anbietende von Deutsch- und Integrationskursen, Migrationsgemeinschaften etc.).</p> <p>Die Anbietenden teilen sich die verschiedenen Themenbereiche (Gesundheit, Soziales, Bildung, Arbeit etc.) untereinander auf (Variante B) bzw. vergibt der Kanton entsprechende Aufträge (Variante A).</p> <p>Der Kanton fördert im Rahmen des kantonalen Programms hauptsächlich Informationsveranstaltungen, bei denen die dafür spezialisierten Anbietenden für die inhaltliche Gestaltung beigezogen werden.</p> <p>Eine zentrale Stelle koordiniert die Angebote (Informationsdrehscheibe) und stellt sie den potenziellen Trägerschaften von Informationsveranstaltungen in einer Übersicht zur Verfügung.<sup>72</sup> Siehe Option 1.</p> <p>Die Deutschkursanbietenden schicken ihre Teilnehmenden an diese externen Informationsveranstaltungen oder organisieren diese bei genügender Teilnehmenden-Zahl auch intern mit den dafür spezialisierten Anbietenden.</p> <p>Generell werden Informationsveranstaltungen zur Sicherung der Verständlichkeit in der Erstsprache durchgeführt. Interkulturell Übersetzende und Vermittelnde, welche bei den Informationsveranstaltungen mitarbeiten, spezialisieren sich für einzelne Themen inhaltlich und sprachlich soweit, dass sie ihre Funktion qualitativ gut ausüben können. Sie werden prioritär für die jeweiligen Veranstaltungen aufgeboten. Siehe Option 3.</p>
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Die Anbietenden arbeiten zusammen. Synergien und vorhandene Kompetenzen bei den Anbietenden werden genutzt. So wird verhindert, dass mehrere Anbietende parallel Informationen zum gleichen Thema aufbereiten und anbieten. Dasselbe gilt für die inhaltliche und sprachliche Vorbereitung von interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden.</li> <li>➤ Die Reichweite der Organisation in Sprachgruppen wird vergrössert. Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln wird für grössere Gruppen angeboten.</li> </ul>

<sup>71</sup> Zu den sogenannten Regelstrukturen gehören z.B. das Schul- und Bildungswesen, die Arbeitswelt, Institutionen der sozialen Sicherheit und des Gesundheitswesens. Siehe auch TAK-Bericht zum Informationsauftrag, S. 6

<sup>72</sup> Für die Art und Weise der Information über die bestehenden Angebote z.H. der Gemeinden und anderer Trägerschaften siehe z.B. das Handbuch des Kantons Zürich: Fachstelle für Integrationsförderung des Kantons Zürich (2011): Integrationsförderung. Module und Konzepte. Modulkatalog für Gemeinden

<p><b>Option 2</b></p>	<p><b>Themenangebot vereinfachen und koordinieren: Informationsveranstaltungen zentral aufbereiten und dezentral anbieten</b></p>
<p>Ziele <i>Fortsetzung</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Das Angebot ist an die Bedürfnisse der Zielgruppe angepasst. Der Zugang ist für die Zielgruppen finanziell, zeitlich und örtlich möglich. Informationsveranstaltungen werden künftig auch in den Regionen und nicht nur in den Stadtregionen angeboten.</li> <li>➤ Mit den vorhandenen Ressourcen (Finanzen, Kompetenz) werden gute Informationsangebote für alle Zielgruppen der Nachfrage entsprechend bereitgestellt. Die Abläufe sind für alle Beteiligten optimal. Die Subventionierung gründet auf transparenten und klaren Kriterien.</li> <li>➤ Es gibt eine effiziente inhaltliche Zusammenarbeit mit VertreterInnen der Regelstrukturen, d.h. mit den zuständigen Behörden und Fachorganisationen, im Hinblick auf die Information der Migrationsbevölkerung.</li> </ul>
<p><b>Umsetzung</b> Variante A</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Geeignete Themenbereiche für Informationsveranstaltungen festlegen (in Abgrenzung zu Erstinformation und anderen Informationsformen).</li> <li>2. Thematisches Programm im 2-Jahres-Rhythmus für ganzes Kantonsgebiet festlegen.</li> <li>3. Ausschreibung für Anbietende von Informationsveranstaltungen: Regionale Abdeckung, Sprachgruppen, Zielgruppen; Qualitätskriterien für Anbietende und für Trägerschaften (geeignete Anforderungen für Migrationsorganisationen und andere Vereine).</li> <li>4. Vergabe der Mandate aufgrund der Eingaben der Anbietenden.</li> <li>5. a) Veröffentlichung der Themenangebote und zuständigen Anbietenden sowie der Subventionskriterien auf der Informationsdrehscheibe z.H. Träger (Gemeinden, Institutionen, Migrations- und andere Vereine).</li> <li>5. b) Anbietende von Informationsveranstaltungen suchen Partner für die Durchführung.</li> <li>6. Zentrale Kommunikation der geplanten Informationsveranstaltungen → Siehe Option 1.</li> </ol>
<p><b>Umsetzung</b> Variante B</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wie oben.</li> <li>2. Trägerschaft oder Arbeitsgruppe bilden, bestehend aus Verantwortlichen des Kantons, interessierten Anbietenden von Informationsveranstaltungen und VertreterInnen der Migrationsbevölkerung. Auftrag: Die Zuständigkeiten für die einzelnen Themenbereiche unter den interessierten Anbietenden aufteilen und gemeinsam grundlegende Kriterien für die Ausgestaltung und Durchführung von Informationsveranstaltungen definieren.</li> <li>3. Vergabe von Aufträgen an einzelne Anbietende für die Aufbereitung der Themenbereiche gemäss vereinbarter Aufteilung und Spezialisierung.</li> <li>4. Wie oben, Schritte 5 bis 6.</li> </ol>

<p><b>Option 2</b> Fortsetzung</p>	<p><b>Themenangebot vereinfachen und koordinieren: Informationsveranstaltungen zentral aufbereiten und dezentral anbieten</b></p>
<p>Hindernisse / Schwierigkeiten</p>	<p>Zusätzliche Mittel nötig für:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Statistische Erfassung und Bereitstellung von Grundangaben über die Migrationsbevölkerung.</li> <li>– Planung und Koordination der Angebote.</li> <li>– Abklärungs- und Durchführungsaufwand bei regionalen Angeboten.</li> </ul> <p>Für regionale Angebote geeignete Beteiligungsformen (Werbung, Finanzen) der betroffenen Gemeinden finden.</p> <p>Die faire Zuteilung der thematischen Mandate stellt bei Variante A eine Herausforderung dar, insbesondere wenn aufwändige Auswahlverfahren vermieden werden möchten.</p> <p>Deutschkursteilnehmende müssen (meist) extern stattfindende Informationsveranstaltungen besuchen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Es braucht Regeln bzw. Überprüfungsmechanismen (Bestätigung des Besuchs), damit die Verbindlichkeit zur Teilnahme weiterhin gewährleistet ist.</li> <li>– Die Deutschkursanbietenden müssen ihre Kurse mit der Agenda der Informationsveranstaltungen koordinieren.</li> </ul> <p>Die Vor- und Nachbereitung im Deutschunterricht fällt weitgehend weg.</p>
<p>Bemerkungen</p>	<p>Das thematische Programm kann aufgrund der Zusammensetzung der Migrationsbevölkerung, deren Informationsbedarf und Verteilung in den Regionen erstellt werden. Die bisherige Datenlage zu den benötigten Grundangaben über die Migrationsbevölkerung ist eher spärlich. Es müsste geprüft werden, inwieweit ein Ausbau der statistischen Erfassung beim Kanton oder beim Bundesamt für Statistik machbar ist. Die statistische Erfassung der Grundinformationen (Bildungsstand, Sprachkenntnisse, Familiensituation etc.) der neuzugezogenen Migrationsbevölkerung ist anlässlich der Begrüssungsgespräche beim AMIGRA realisierbar.<sup>73</sup></p> <p>Option 1 „Koordinierte Kommunikation“ ist eine notwendige Voraussetzung.</p> <p>Option 6 „Sprachgruppenspezifische Angebote“ kann in Ergänzung dazu dienen, unter Einbezug von VertreterInnen der jeweiligen Sprachgruppen bei den sprachspezifischen Angeboten inhaltliche Schwerpunkte zu setzen.</p> <p>Eine Aufteilung der Zuständigkeiten für Informationsveranstaltungen nach Sprachen statt nach Themen<sup>74</sup> würde dazu führen, dass sich Anbietende wie interkulturell Übersetzende und Vermittelnde für die ganze Themenvielfalt vorbereiten und auf dem Laufenden halten müssten. Der Vorteil, dass das Informationsprogramm an die spezifischen Bedürfnisse der jeweiligen Sprachgruppe angepasst werden kann, rechtfertigt unserer Einschätzung nach diesen Aufwand nicht. Die flexible Anpassung an die jeweilige Zielgruppe ist auch innerhalb desselben Themenbereichs möglich.</p>

<sup>73</sup> Erste Vorabklärungen wurden anlässlich der Evaluation der Begrüssungsgespräche getroffen. Siehe Calderón et al. (2011) Kap. 3.6.2

<sup>74</sup> Diese Variante der Aufteilung wurde im Workshop mit der Fachgruppe Integration eingebracht.

**4.2.3 Interkulturell Übersetzende und Vermittelnde als ThemenspezialistInnen (Option 3)**

<p><b>Option 3</b></p>	<p><b>Interkulturell Übersetzende und Vermittelnde spezialisieren sich für bestimmte Themenfelder</b></p>
<p>Beschreibung</p>	<p>Das Dolmetschen eines Vortrags (Monolog im Gegensatz zum Dialog) und die Moderation eines Anlasses gelingen besser, wenn hinsichtlich Fachwortschatz und Inhalten eine Vorbereitung stattfindet. Um den Vorbereitungsaufwand in Grenzen zu halten, spezialisieren sich interkulturell Übersetzende und Vermittelnde im Rahmen ihrer Tätigkeit für bestimmte Themenbereiche und kommen bei den entsprechenden Informationsveranstaltungen an verschiedenen Orten zum Einsatz (z.B. zu Gesundheitsthemen als interkulturell Übersetzende und Vermittelnde für die eigene Sprachgruppe beim Kantonsspital Luzern, in einer Gemeinde auf dem Land, bei einer Migrationsorganisation etc.).</p> <p>Es finden regelmässig und bedarfsorientiert (bei Neuerungen im Themengebiet) sprachübergreifend Informations- und Weiterbildungstreffen für interkulturell Übersetzende und Vermittelnde mit Fachpersonen statt. In Kombination mit Option 2 „Themenangebot vereinfachen und koordinieren“ organisieren die thematisch zuständigen Anbietenden von Informationsveranstaltungen die Weiterbildung für die interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden.</p> <p>Die interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden werden mit ihren Spezialgebieten auf einer allen interessierten Stellen zugänglichen Liste aufgeführt.</p> <p>Qualitätssicherung: Die Liste der spezialisierten interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden enthält Angaben zur Aus- und Weiterbildung der einzelnen Personen. Mit der Aktualisierung der Liste sowie für die Abrechnung der Einsätze kann der Dolmetschdienst Zentralschweiz in Ergänzung zu den bisherigen Aufgaben beauftragt werden.</p>
<p>Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Die vorhandenen Ressourcen der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden (Kompetenzen, Zeitaufwand) werden so gefördert und eingesetzt, dass sie zur guten Qualität der Informationsveranstaltungen beitragen. Mit gezieltem Aufwand wird eine bessere inhaltliche Qualität erreicht.</li> <li>➤ Der Austausch zwischen Fachpersonen und interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden als BrückenbauerInnen zwischen schweizerischen Institutionen und Migrationsbevölkerung wird systematisch gefördert.</li> <li>➤ Das Angebot ist an die Bedürfnisse der Zielgruppen angepasst, d.h. die wichtige Rolle von Schlüsselpersonen und die mündliche Information von MigrantInnen in den Erstsprachen werden berücksichtigt.</li> </ul>
<p>Umsetzung</p>	<p>Eine Fachstelle (Dolmetschdienst Zentralschweiz oder eine andere geeignete Stelle) betreut die Börse für spezialisierte interkulturell Übersetzende und Vermittelnde nach Themen und Sprachen und stellt die Liste den Anbietenden von Informationsveranstaltungen zur Verfügung. Dieselbe Person kann sich auch für mehrere Themen spezialisieren.</p>

<p><b>Option 3</b></p>	<p><b>Interkulturell Übersetzende und Vermittelnde spezialisieren sich für bestimmte Themenfelder</b></p>
<p>Umsetzung <i>Fortsetzung</i></p>	<p>Die thematisch zuständigen Anbietenden von Informationsveranstaltungen (Option 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– organisieren regelmässig und nach Bedarf Informations- und Weiterbildungstreffen und stellen den interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden aktuelle Unterlagen zur Verfügung;</li> <li>– beziehen die interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden bei der Vor- und Nachbereitung der Veranstaltungen ein; organisieren den Zugang zur Spezialisierung für einzelne Themen über transparente Kriterien;</li> <li>– entschädigen den Vorbereitungsaufwand, wenn ein Einsatz wegen mangelnder Anmeldungen nicht zustande kommt;</li> <li>– beauftragen und entschädigen interkulturell Übersetzende und Vermittelnde bei Bedarf für gezielte Werbung zu Informationsveranstaltungen bei den Zielpersonen ihrer Erstsprache.</li> </ul>
<p>Hindernisse</p>	<p>Die systematische inhaltliche Weiterbildung von interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden bedeutet mehr Aufwand für die Anbietenden und zuständigen öffentlichen Dienste.</p> <p>Oft fehlen interkulturell Übersetzende für kleine Sprachgruppen. Hier könnten (ev. kantonsübergreifend) gezielt geeignete Personen gesucht und diese in ihrer Aus- und Weiterbildung gefördert werden. Allenfalls könnte ein spezieller Deutschkurs für künftige interkulturell Übersetzende aus kleinen Sprachgruppen durchgeführt werden.</p>
<p>Bemerkungen</p>	<p>Im Idealfall gestalten Fachpersonen die Informationsveranstaltungen in Zusammenarbeit mit den interkulturell Übersetzenden oder Vermittelnden. Diese dolmetschen als interkulturell Übersetzende und übernehmen als interkulturell Vermittelnde noch weitere Funktionen wie z.B. die Moderation des Anlasses oder einer Gruppendiskussion. Die Tätigkeit der interkulturell Übersetzenden und Vermittelnden im Rahmen von Informationsmodulen stellt andere Anforderungen als beim Einsatz in Trialogsituationen. Deshalb braucht es eine zusätzliche und gezielte Weiterbildung in der jeweiligen Fachsprache und den grundlegenden Kenntnissen des Themengebiets.</p> <p>Diese Option kann idealerweise in Ergänzung zu Option 2 „Themenangebot vereinfachen und koordinieren“ aber auch unabhängig davon umgesetzt werden. Die Zuständigkeit für die Weiterbildung müsste dann anders geregelt werden.</p>

**4.2.4 Zusammenarbeit mit Migrationsorganisationen stärken (Option 4)**

<b>Option 4</b>	<b>Zusammenarbeit mit Migrationsorganisationen als Träger oder Anbietende von Informationsveranstaltungen stärken</b>
Beschreibung	Migrationsorganisationen stützen ihre Aktivitäten meist auf die Freiwilligenarbeit ihrer Mitglieder. Bei Informationsveranstaltungen werden in der Regel externe Fachpersonen als Referierende beigezogen. Je nach Bedarf wird der Planungs-, Durchführungs- und Evaluationsprozesses durch FABIA begleitet. Für Verantwortliche von Migrationsorganisationen werden parallel dazu Weiterbildungen zur Planung, Durchführung und Auswertung von Informationsveranstaltungen durchgeführt. Aufgrund der vielen Wechsel bei Freiwilligen und der Veränderungen des Bedarfs unter den verschiedenen Migrationsgruppen werden die Weiterbildungen im 3-Jahreszyklus wiederholt.
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Die Kompetenzen zur Organisation von Informationsveranstaltungen und zur Berichterstattung an die subventionierende Stelle werden bei den Migrationsorganisationen gestärkt.</li> <li>➤ Die vorhandenen Ressourcen (Zeit, Infrastruktur, Zugang zu MigrantInnen) der Migrationsorganisationen werden genutzt für Informationsangebote für diejenigen Zielgruppen, welche über die Migrationsorganisationen erreicht werden können.</li> <li>➤ Das Angebot ist an die Bedürfnisse der Zielgruppen angepasst.</li> <li>➤ Es wird eine effiziente und partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Behörden und Migrationsorganisationen aufgebaut.</li> </ul>
Umsetzung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Begleitung und Beratung bei Projekten aktiv anbieten durch die FABIA.</li> <li>2. Regelmässige Austauschtreffen mit Migrationsorganisationen organisieren zu praktischen Fragen wie: Wie können wir die Zielgruppen zur Teilnahme motivieren? Was gehört auf eine Einladung? Checkliste für die Vorbereitung eines Anlasses, Tipps für das Schreiben des Berichts z.H. der Finanzgebenden, etc.</li> <li>3. Weiterbildungsbedarf und Teilnahme-Bedingungen (sprachliche, zeitliche und finanzielle Ressourcen) bei Partnern der Migrationsorganisationen erheben.</li> <li>4. Weiterbildungen im oben beschriebenen Rahmen für Verantwortliche von Migrationsorganisationen anbieten.</li> </ol>
Hindernisse	Zusätzliche finanzielle Mittel sind nötig, da die Weiterbildung für die freiwilligen Mitarbeitenden der Migrationsorganisationen kostenlos sein müsste.
Bemerkungen	Informationsveranstaltungen von Migrationsorganisationen bedürfen einer gewissen Flexibilität bezüglich der formalen Auflagen, da die Rahmenbedingungen den Möglichkeiten der Anbietenden angepasst sein müssen. <sup>75</sup> Diese Option kann unabhängig von den anderen Optionen umgesetzt werden.

<sup>75</sup> Siehe Kap. 3.3.2

**4.2.5 Anreize und Verbindlichkeit zur Teilnahme an Informationsveranstaltungen (Option 5)**

Option 5	Anreize und Verbindlichkeit zur Teilnahme an Informationsveranstaltungen
Beschreibung	<p>Die Schwierigkeit, Personen mit eher tiefem Bildungsniveau zur Teilnahme an einer Informationsveranstaltung zu motivieren, stellt eine grosse Herausforderung dar. Erst durch die Erfahrung, dass Informationen Verbesserungen bei der Bewältigung von Alltagsfragen bringen, kann sich ein Bewusstsein für die Bedeutung der Information entwickeln. Personen mit tiefem Bildungsniveau „unterschätzen möglicherweise die Tragweite und die Konsequenzen ihres Nichtwissens“. <sup>76</sup> Das Nichtwissen wirkt sich in Kombination mit dem fremden Umfeld und teilweise fehlenden sozialen Netz bei MigrantInnen noch stärker aus als bei Einheimischen. Das Ausländergesetz verlangt ausdrücklich, dass sich Personen ausländischer Herkunft „mit den gesellschaftlichen Verhältnissen und Lebensbedingungen in der Schweiz auseinandersetzen“ (Art. 4 Abs. 4 AuG). Auf diesem Hintergrund sind folgende Massnahmen sinnvoll:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Integrationspass:</b> Beim Begrüssungsgespräch wird Neuzugezogenen ein „Integrationspass“ ausgehändigt und über die Informationsveranstaltungen informiert. Der Besuch wird im „Integrationspass“ bestätigt. Persönliche Integrationsbemühungen werden damit dokumentiert und anerkannt. Bei Personen mit Integrationsvereinbarung und solchen, die sich einbürgern wollen, dient er als Teil der Belege für die Integrationsbemühungen.</li> <li>– <b>Verbindlichen Rahmen</b> für die Teilnahme an Informationsveranstaltungen zu wichtigen Grundinformationen schaffen, z.B. Pflichtveranstaltungen für Personen mit Integrationsvereinbarung und für Personen mit besonderer Verantwortung (z.B. Eltern von minderjährigen Kindern ohne Deutschkenntnisse) vorschreiben (analog der Anerkennung des Führerausweises für die Erlaubnis zum Autofahren). Eine beschränkte Wahlfreiheit einräumen, indem z.B. innerhalb von fünf vorgegebenen Informationsveranstaltungen des Grundangebots mindestens drei nach eigener Wahl besucht werden müssen.</li> <li>– <b>Anreize zur Teilnahme</b> schaffen mittels             <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Gutscheinsystem:</b> Die Informationsveranstaltungen sind nicht mehr gratis. Wer teilnehmen will, zahlt entweder einen bescheidenen Beitrag oder löst einen Gutschein ein, der im Preis für den Deutschkurs inbegriffen ist oder den er/sie vom AMIGRA, von der Gemeinde oder von einem/einer MultiplikatorIn (medizinische Fachperson, Lehrperson, Sozialarbeitende, Arbeitgebende etc.) erhalten hat. Deutschkursteilnehmende können zusätzlich einen Gast mitnehmen.</li> <li><b>Reise- und Betreuungskosten: Rückerstattung oder Gutscheine</b> für Personen, die in entfernten Regionen leben und lange Anreisewege zu einer Informationsveranstaltung haben. Die Kinderbetreuung am Wohnort organisieren sie individuell. Die Entschädigung erfolgt über die Gemeinde oder einen anderen Partner auf unkomplizierte Weise.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>76</sup> TAK-Bericht zum Informationsauftrag, S. 19

<p><b>Option 5</b> <i>Fortsetzung</i></p>	<p><b>Anreize und Verbindlichkeit zur Teilnahme an Informationsveranstaltungen</b></p>
<p>Ziele</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Die Anreizsysteme werden an die zielgruppenspezifischen Interessen und Werte geknüpft.</li> <li>➤ Persönliche Informationsbemühungen werden durch eine Teilnahmebestätigung dokumentiert und anerkannt.</li> <li>➤ Die Massnahme der Informationsveranstaltungen sind enger an die Massnahme der Integrationsvereinbarungen gebunden.</li> <li>➤ Bildungsungewohnte Teilnehmende werden in eine Erfahrung hineingeführt, die ihnen die Möglichkeit bietet, für sich die Bedeutung der Information zu entdecken.</li> <li>➤ Die Informationsveranstaltungen erhalten als Angebot eine Aufwertung.</li> </ul>
<p>Umsetzung</p>	<p>Oben genannte und weitere Anreizsysteme und Verbindlichkeitsregelungen auf ihre Realisierbarkeit und rechtliche Durchsetzungsfähigkeit hin überprüfen. Allenfalls die nötigen gesetzlichen Grundlagen schaffen.</p> <p>Nach dem Begrüssungsgespräch werden die Neuzugezogenen mit persönlicher Post durch das AMIGRA oder eine andere kantonale Stelle während der ersten zwei Jahre seit der Zuwanderung aktiv über stattfindende Informationsveranstaltungen informiert.</p>
<p>Hindernisse</p>	<p>Die Verbindlichkeit setzt eine rechtliche Grundlage voraus. Zudem ist diese Vorgabe erst umsetzbar, wenn die Zielgruppe die Verpflichtung zum Besuch von Informationsveranstaltungen auch mit verhältnismässigem Aufwand einlösen kann, d.h. wenn ein flächendeckendes Angebot besteht und die Übernahme der Kosten bei weiter entfernten Angeboten möglich ist.</p> <p>Anstelle eines neu zu schaffenden „Integrationspasses“ den in der Erwachsenenbildung bereits gut eingeführten Bildungspass einsetzen.<sup>77</sup></p> <p>Insgesamt ist bei der Verbindlichkeitserklärung mit einer wesentlich grösseren Anzahl Informationsveranstaltungen und entsprechend mit steigenden Kosten zu rechnen.</p> <p>Die Abgabe von Gutscheinen erhöht den Verwaltungsaufwand bei der Abrechnung der Angebote.</p> <p>Durch Verbindlichkeit erzwungene Teilnahme kann bei Teilnehmenden, die nicht bereit sind, sich für diese Form der Information zu öffnen, dazu führen, dass sie die Veranstaltungen mit Desinteresse absitzen. Die Herausforderung besteht darin, die Informationen so aufzubereiten und weiterzugeben, dass sich auch bildungsferne Teilnehmende angesprochen fühlen (z.B. über Kurzfilme, Rollenspiele, Zeugnisse von erfolgreichen Beispielen).</p>

<sup>77</sup> Siehe: <http://www.alice.ch/de/sveb/produkte/bildungspass/>

#### 4 Vorschläge zur Optimierung des Angebots und der Vollzugsstrukturen

<b>Option 5</b> <i>Fortsetzung</i>	<b>Anreize und Verbindlichkeit zur Teilnahme an Informationsveranstaltungen</b>
Bemerkungen	<p>Option 1 „Koordinierte Kommunikation“ und Option 2 „Themenangebot vereinfachen und koordinieren“ sind notwendige Voraussetzungen.</p> <p>Migrationsorganisationen können den Teilnehmenden ihrer Veranstaltungen ebenfalls Teilnahmebestätigungen ausstellen, da diese Veranstaltungen als gleichwertiger Teil des Gesamtangebots zu sehen sind.</p> <p>Eine besondere Verantwortung haben auch Männer und Frauen (mit oder ohne Schweizerpass), die über Familiennachzug ihre ausländischen EhepartnerInnen in die Schweiz holen. Eine Migrantinnenorganisation schlägt vor, dass auch die bereits ansässigen EhepartnerInnen zum Besuch einer Informationsveranstaltung über ihre Pflichten und die Rechte ihrer PartnerInnen verpflichtet werden sollten. Die rechtlichen Voraussetzungen müssten auch für diesen Fall geprüft werden.</p>

**4.2.6 Sprachgruppenspezifische Angebote (Option 6)**

Option 6	Sprachgruppenspezifische Angebote
Beschreibung	<p>Pro grössere Sprachgemeinschaften wird eine <b>2-Jahres-Planung zu Informationsveranstaltungen</b> erstellt. Damit werden die Abdeckung aller Themen und das Angebot in den Regionen je nach Zusammensetzung der EinwohnerInnen sichergestellt. Zugleich wird auf den spezifischen Informationsbedarf bei grösseren Sprachgruppen eingegangen.<sup>78</sup> Für kleinere Sprachgruppen werden weiterhin gemeinsame Veranstaltungen an einem zentralen Ort angeboten. Bei der Planung des Angebots nach Sprachen werden 1-2 VertreterInnen der jeweiligen Migrationsgemeinschaft(en) beigezogen.</p> <p>Die sprachgruppenspezifischen Angebote stellen eine Ausdifferenzierung innerhalb der Koordination des Themenangebots (Option 2) dar.</p> <p><b>Sprachspezifische Agenda:</b> Die Informationsveranstaltungen werden sprachspezifisch in einer übersichtlichen 2-Jahres-Agenda aufgeführt und in einem z.B. viertel- oder halbjährlichen Zyklus an geeigneten Orten verteilt.</p>
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mit den vorhandenen Ressourcen (Finanzen, Kompetenz) werden gute Informationsangebote für alle Zielgruppen dem Bedarf entsprechend bereitgestellt.</li> <li>➤ Die Zusammenarbeit mit Migrationsgemeinschaften wird verstärkt: Diese tragen bei der Planung dazu bei, dass das Angebot dem spezifischen Bedarf der jeweiligen Gruppe entspricht.</li> <li>➤ MigrantInnen erhalten eine Übersicht zu Integrationsveranstaltungen in ihrer Erstsprache und können die Teilnahme besser planen.</li> <li>➤ Die Reichweite der Organisation in Sprachgruppen wird vergrössert. Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln wird für grössere Sprachgruppen geleistet.</li> <li>➤ Das Angebot ist an die Bedürfnisse der Zielgruppe angepasst. Informationsveranstaltungen werden für grössere Sprachgruppen auch in den Regionen und nicht nur in den Stadtregionen angeboten.</li> </ul>
Umsetzung	<p>Die Umsetzung erfolgt in Kombination mit den Option 1 „Koordinierte Kommunikation“ und Option 2 „Themenangebot vereinfachen und koordinieren“.</p> <p>Im Rahmen der zentralen Kommunikation der geplanten Informationsveranstaltungen werden die Angebote auch in sprachspezifischen Agenden dargestellt und in geeigneter Weise kommuniziert.</p> <p>Bei grösseren Sprachgruppen werden Planungstreffen nach Sprachen durchgeführt, zu denen 1-2 VertreterInnen der jeweiligen Migrationsgemeinschaft(en) beigezogen werden. Sie können aufgrund ihrer Kenntnisse dazu beitragen, dass das Angebot dem spezifischen Bedarf der jeweiligen Gruppe entspricht.</p>
Hindernisse	<p>Es braucht Sitzungsgelder für ehrenamtliche Mitglieder von Migrationsorganisationen.</p>

<sup>78</sup> Zugewanderte aus einem Herkunftsland mit einem kaum entwickelten öffentlichen Gesundheitswesen oder sehr unterschiedlichen klimatischen und infrastrukturellen Bedingungen brauchen anders gelagerte Informationen zu Gesundheitsfragen als Zugewanderte aus einem europäischen Umfeld.

#### 4 Vorschläge zur Optimierung des Angebots und der Vollzugsstrukturen

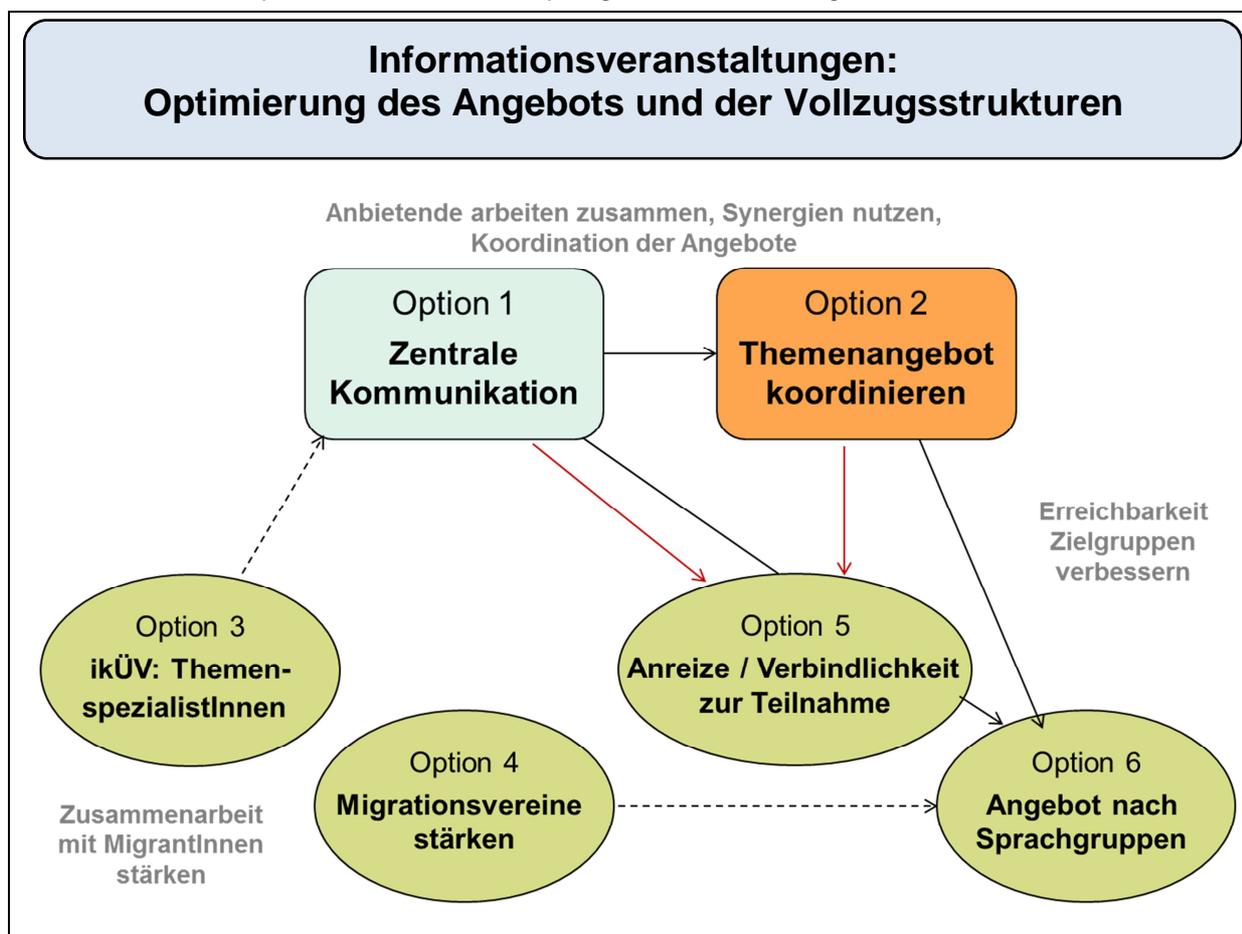
<b>Option 6</b> <i>Fortsetzung</i>	<b>Sprachgruppenspezifische Angebote</b>
Bemerkungen	<p>Option 1 „Koordinierte Kommunikation“ und Option 2 „Themenangebot vereinfachen und koordinieren“ sind notwendige Voraussetzungen.</p> <p>Option 4 „Zusammenarbeit mit Migrationsorganisationen stärken“ ist eine sinnvolle Ergänzung. Migrationsorganisationen erreichen jedoch mit ihren Angeboten nicht alle Leute ihrer Sprachgruppe, weshalb sie innerhalb eines sprachspezifischen Angebots nur eine anbietende Organisation von Informationsveranstaltungen unter anderen sein können.</p> <p>Sinnvoll wäre aus Sicht der Migrationsorganisationen auch, eine (oder mehrere) Ansprechperson (regional oder kantonal) je Sprache zu bezeichnen, die für Fragen und erste Orientierung der Angehörigen der jeweiligen Sprachgruppe zur Verfügung steht. Deren Aufgaben und Einbindung in bestehende Dienste müssten noch näher definiert werden.</p>

## 5 Schlussfolgerungen und Empfehlungen zur Umsetzung

Für die Optimierung des Angebots und der Ausgestaltung der Informationsveranstaltungen für Zugewanderte wurden einerseits aufgrund der Evaluationsergebnisse Empfehlungen zu einzelnen Fragen gemacht (Kapitel 3) wie andererseits versucht, die verschiedenen Anliegen in sechs Optionen zu bündeln. Die Empfehlungen zu einzelnen Fragen (Kapitel 3) können teilweise unabhängig von übergreifenden Konzepten direkt umgesetzt werden.

**Abbildung 4** zeigt die Beziehungen der sechs Optionen untereinander durch die Pfeile auf. Die Einführung einer zentralen Kommunikation der Informationsveranstaltungen (Option 1) kann unabhängig von anderen Massnahmen eingeführt werden. Sie spielt aber eine wichtige Rolle bei der Koordination des gesamten Angebots an Informationsveranstaltungen (Option 2). Die Realisierung der Optionen 1 und 2 ist geradezu eine Voraussetzung für Option 5: wenn die Teilnahme an Informationsveranstaltungen verbindlich werden soll, braucht es ein koordiniertes, flächendeckendes Angebot und die Sicherstellung der Kommunikation über die angebotenen Informationsveranstaltungen. Die Optionen 3 und 4 können auch unabhängig von anderen Massnahmen sinnvoll umgesetzt werden. Sie unterstützen aber ihrerseits die Realisierung der Optionen 1 und 6.

Abb. 4: Die sechs Optionen und ihre Verknüpfungen auf dem Hintergrund der Ziele



Legende: ikÜV = interkulturell Übersetzende und Vermittelnde

Bemerkung: Das Ziel „Zusammenarbeit mit MigrantInnen stärken“ war keine Vorgabe der Auftraggebenden, sondern hat sich aus der Evaluation ergeben. Dieses Ziel stellt lediglich eine Empfehlung dar.

Die Optionen beinhalten Massnahmen, die teilweise aufeinander aufbauen und je nachdem unterschiedlich aufwändige Vorbereitungsprozesse bedingen. Teilweise können sie aber auch gleichzeitig angegangen oder weggelassen werden. Sofern die zuständigen Stellen sich entscheiden, alle Massnahmenvorschläge umzusetzen, wäre ein etappenweises Vorgehen wie es in **Tabelle 2** dargestellt ist, denkbar.

Tab. 3 Reihenfolge einer etappenweisen Umsetzung der empfohlenen Massnahmen

Etappe	Massnahmen
1	<b>Informationskonzept Integrationsförderung:</b> Klärung der Frage, welche Informationen zu den Grundinformationen im Rahmen der Erstinformation gehören und wer dafür zuständig ist, einerseits bezüglich Bereitstellung der Informationsinhalte und andererseits bezüglich deren Kommunikation.
	<b>Informationen zentralisieren und Kommunikation ausbauen</b> (Option 1: Informationsdrehscheibe): Hier liegt viel Potenzial brach insbesondere beim Einbezug der Fachstellen der Regelstrukturen mit Kundenkontakt. Die bisher eingesetzten Ressourcen für Werbung durch die einzelnen Anbietenden von Informationsveranstaltungen können mit einem koordinierten Vorgehen wirksamer eingesetzt werden.
	<b>Zusammenarbeit mit Migrationsorganisationen stärken:</b> Austausch- und Weiterbildungsmöglichkeiten für VertreterInnen von Migrationsorganisationen anbieten (Option 4). Mit wenig zusätzlichem Aufwand können die bestehenden Ressourcen innerhalb der Migrationsbevölkerung, über engagierte Freiwillige der jeweiligen Migrationsgruppen, gestärkt werden.
2	<b>Themenangebot für Informationsveranstaltungen definieren und auf Anbietende verteilen</b> (Option 2): Damit wird die Grundlage für ein koordiniertes Angebot geschaffen.
	<b>Kreis der TrägerInnen (Gemeinden, Fachstellen etc.) von Informationsveranstaltungen ausbauen</b> (Option 2): Für die Zusammenarbeit zwischen Anbietenden, Trägerschaften und subventionierenden Stellen müssen entsprechende Anreize und Abläufe geschaffen werden.
	<b>Sprachgruppenspezifische Angebotsplanung einführen</b> (Option 6)
	<b>Interkulturell Übersetzende und Vermittelnde in Spezialisierung auf Themenbereiche fördern</b> (Option 3)
3	<b>Anreize und Verbindlichkeit zur Teilnahme an Informationsveranstaltungen einführen</b> (Option 5)
4	<b>Erfolg der Massnahmen evaluieren:</b> bzgl. Teilnehmendenzahlen, Anzahl durchgeführte Angebote und deren regionale Verteilung, eingesetzte Finanzmittel, Zufriedenheit aller Beteiligten etc.

Bevor die konkrete Umsetzung insbesondere der weitreichenden Massnahmen (Optionen 1 und 2) angegangen wird, wäre es sinnvoll, die Optionen in ein noch zu entwickelndes Informationskonzept zur kantonalen Integrationsförderung zu integrieren. Die Angebote können gebündelt werden, wenn bei der Gestaltung der Informationsdrehscheibe (Option 1) auch alle anderen Informationsmöglichkeiten integriert werden.

Die sechs Optionen umfassen eine vielschichtige Palette von Massnahmen. Welche der Optionen schliesslich in die künftige Ausgestaltung des Angebots von Informationsveranstaltungen einfließen werden, liegt im Ermessen der zuständigen Stellen des Kantons Luzern. Dabei werden die allgemeine Ausrichtung der künftigen Integrationspolitik im Kanton Luzern, deren Schwerpunkte wie auch die personellen und finanziellen Ressourcen eine Rolle spielen.

## Literaturverzeichnis

Bischof Michael, Meier Christof (2011): Der Informationsbedarf der in die Stadt Zürich ziehenden Ausländerinnen und Ausländer. Arbeitspapier der Integrationsförderung der Stadt Zürich.

Calderón-Grossenbacher Ruth, Guggisberg Jürg, Egger Theres, Stocker Désirée (2011): Evaluation Begrüssungsgespräche im Kanton Luzern. Im Auftrag der Fachstelle Gesellschaftsfragen des Kantons Luzern, Bern; [http://www.disg.lu.ch/evaluation\\_begruessungsgespraech\\_kanton\\_luzern\\_2011.pdf](http://www.disg.lu.ch/evaluation_begruessungsgespraech_kanton_luzern_2011.pdf)

Calderón-Grossenbacher Ruth (2010): Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Im Auftrag des Bundesamts für Migration, Bern  
<http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/ber-interkultur-uebersetzen-d.pdf>

Dienststelle Soziales und Gesellschaft. Fachstelle Gesellschaftsfragen: Programmkonzept «Sprache und Information». Umsetzung Schwerpunkteprogramm 2009-2011 EJPD. Schwerpunkt 1 Sprache und Bildung. Luzern, Dezember 2008; [http://www.disg.lu.ch/konzept\\_def\\_bereinigt-3.pdf](http://www.disg.lu.ch/konzept_def_bereinigt-3.pdf)

Fachstelle für Integrationsförderung des Kantons Zürich (2011): Integrationsförderung. Module und Konzepte. Modulkatalog für Gemeinden.  
[http://www.integration.zh.ch/internet/justiz\\_innere/integration/de/integrationsmodule/modulkatalog/\\_jcr\\_content/contentPar/downloadlist\\_1/downloaditems/pdf\\_download\\_des\\_kat.spooler.download.1301932963547.pdf/Katalog\\_Integrationsfoerderung\\_2011.pdf](http://www.integration.zh.ch/internet/justiz_innere/integration/de/integrationsmodule/modulkatalog/_jcr_content/contentPar/downloadlist_1/downloaditems/pdf_download_des_kat.spooler.download.1301932963547.pdf/Katalog_Integrationsfoerderung_2011.pdf)

Guggisberg Jürg, Schmutz Susanne (2007): Massnahmen zur Ansprache bildungsbenachteiligter Personen. Bern  
[http://www.buerobass.ch/pdf/2007/ERZ\\_Bildungsbenachteiligte\\_definitiver\\_Schlussbericht.pdf](http://www.buerobass.ch/pdf/2007/ERZ_Bildungsbenachteiligte_definitiver_Schlussbericht.pdf)

Moret Joëlle, Dahinden Janine (2009): Wege zu einer besseren Kommunikation. Kooperation mit Netzwerken von Zugewanderten. Deutsche Kurzfassung. Eidg. Kommission für Migrationsfragen EKM, Bundesamt für Gesundheit BAG, Bundesamt für Migration BFM (Hrsg.), Bern  
[http://www.ekm.admin.ch/de/dokumentation/doku/mat\\_wege\\_kommunikation\\_d.pdf](http://www.ekm.admin.ch/de/dokumentation/doku/mat_wege_kommunikation_d.pdf)

Perregaux Christiane et al. (2006): Quels changements la scolarisation de l'aîné(e) peut-elle provoquer dans une famille migrante?, in Cahier thématique du PNR 52 «L'impact de la migration sur les enfants, les jeunes et les relations entre générations», Schweiz. Nationalfonds, Bern

Regierungsrat des Kantons Basel Stadt: Ratschlag Sprachförderung für Dreijährige, 24. März 2009, Seiten 21 ff. <http://www.ed-bs.ch/bildung/sprachfoerderung/dokumente>

Tripartite Agglomerationskonferenz von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden: Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG. Bericht der Tripartiten Technischen Arbeitsgruppe (TTA) vom 22. Mai 2008, Empfehlungen der TAK vom 30. Juni 2008 (TAK-Bericht zum Informationsauftrag)  
[http://www.tak-cta.ch/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=131&Itemid=1](http://www.tak-cta.ch/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=131&Itemid=1)

Tripartite Agglomerationskonferenz von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden: Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG: Übersicht über die Informationsbedürfnisse: Arbeitsdokument der Tripartiten Technischen Arbeitsgruppe (TTA) der TAK vom 22. Mai 2008  
[http://www.disg.lu.ch/integration\\_tak\\_uebersicht\\_informationsbeduerfnisse.pdf](http://www.disg.lu.ch/integration_tak_uebersicht_informationsbeduerfnisse.pdf)

## Anhang

Tab. A.1: Übersicht methodisches Vorgehen

Quelle / Personengruppe	Methode	Umfang
<b>Fachstelle Gesellschaftsfragen</b> Unterlagen	Dokumentenanalyse	11 Dokumente: Kurzbeschreibung Ausgangslage zu aktuell subventionierten Informationsveranstaltungen und -modulen, Evaluationen der einzelnen Informationsveranstaltungen, Programmkonzept „Sprache und Information“, Protokolle von Veranstaltungen mit Integrationsfachpersonen und der Fachgruppe Integration
<b>Fachstelle Gesellschaftsfragen und Dienststelle Berufs- und Weiterbildung des Kantons Luzern</b>	Telefonische Nachfragen zur Dokumentenanalyse	2 Gespräche
	Leitfadengestütztes Gespräch	Gespräch mit zwei Vertreterinnen der beiden Stellen, Dauer 1 Std.
<b>Anbietende von Informationsveranstaltungen</b> (auch Migrationsorganisationen)	Dokumentenanalyse (Prospekte, Konzepte), Internetrecherchen	Internetrecherchen zu Informationsangeboten im Kanton Luzern
	Qualitative telefonische Interviews	5 Interviews à 50-90 Min. mit: Caritas, ECAP, FABIA, Portugiesisches Angebot, UNITRE
	Workshop zu künftigen Optionen gemeinsam mit Fachgruppe Integration	12 Teilnehmende (TN), Dauer 3 Std.,
<b>Interkulturell Übersetzende</b> , die an Informationsveranstaltungen übersetzt haben, und <b>interkulturell Vermittelnde</b> , die als DozentInnen bei Informationsveranstaltungen tätig sind	Workshop	20 TN (12 Sprachgruppen), im Einsatz bei: Caritas, ECAP, FABIA, kurdischer Verein, Portugiesisches Angebot, Tamil Mandram, UNITRE. Dauer: 3 Std.
	Fragebogen, zur Vorbereitung des Workshops	Rücklauf: 9 Fragebogen (von 19)
<b>Teilnehmende an Informationsveranstaltungen</b>	Qualitative, leitfadengestützte Interviews telefonisch oder vor Ort, z.T. mit interkultureller Übersetzung	10 TN an Angeboten von: Caritas (2), ECAP (4), FABIA (1), Tamil Mandram (1), UNITRE (2). 8 Nationalitäten, 1 Zweier- und 8 Einzelinterviews, 3 mit ikÜ, Dauer: 50- 90 Min.
<b>Teilnehmende an Begrüssungsgespräch beim AMIGRA (Neuzugezogene MigrantInnen)</b>	Qualitative, leitfadengestützte Interviews <sup>79</sup> Schriftliche Umfrage <sup>80</sup> , in 7 Sprachen übersetzt	4 Interviews mit 6 Personen Rücklauf 21%: 184 Fragebogen
<b>Ansprechstellen für Integration Gemeinden</b>	Schriftliche Umfrage <sup>81</sup>	Rücklauf 75%: 64 Fragebogen von 85 angeschriebenen Gemeinden
<b>Kantonale Fachgruppe Integration</b> (zuständige Stellen aus kantonalen und kommunalen Behörden, Hilfswerke und Beratungsstellen)	Workshop zu künftigen Optionen gemeinsam mit externen Anbietenden von Informationsveranstaltungen	16 TN (z.T. in Doppelrolle auch als Anbietende von Informationsveranstaltungen), Dauer 3 Std.

<sup>79</sup> Eine detaillierte Darstellung der Stichprobe findet sich im Schlussbericht zur Evaluation der Begrüssungsgespräche im Kanton Luzern: Calderón et al. 2011

<sup>80</sup> Dito

<sup>81</sup> Dito

Tab. A.2 Informationen für Ausländerinnen und Ausländer über die Lebens- und Arbeitsbedingungen in der Schweiz und Angebote zur Integrationsförderung<sup>82</sup>

Adressaten → Informations- Bedürfnis		Visumsbeantrager Herkunftsland	Neuzuzüger Zielgruppenspezifisch für Personen aus EU/EFTA und Dritt- staaten	Niedergelassene zielgruppenspezifisch für Jugendliche, Frau- en, Betagte, Eltern von Schulkindern etc.	Personen im Asylbereich und vorläufig Aufgenom- mene	Minderheiten (kleine Diasporae, Religionsgruppen)	Migranten- organisationen
Migrationspolitik allgemein	Willkommensbotschaft	■	■ ■ ■		■ ■		
	Personenfreizügigkeit		■	■		■	■
	Einreise	■	■ ■	■ ■		■ ■	■ ■
	Aufenthalt	■	■ ■	■ ■		■ ■	■ ■
	Niederlassung	■	■ ■	■ ■		■ ■	■ ■
	Familiennachzug	■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
	Arbeitsbewilligung	■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
	Einbürgerung			■ ■ ■	■ ■		■ ■ ■
	Politische Rechte		■ ■ ■	■ ■ ■		■ ■ ■	■ ■ ■
	Asyl				■ ■	■ ■	■ ■
	Rückkehr			■	■ ■	■ ■	■ ■
	internat. Zusammenar- beit	■		■	■ ■		■ ■
	Integrationspolitik	Gesetzliche Vorgaben Bund	■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
Gesetz / Leitbild Kanton			■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
Gesetz / Leitbild Ge- meinde				■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
Integrationsvereinbarun- gen		■	■ ■ ■	■ ■ ■		■ ■ ■	■ ■ ■
Informationsveranstal- tungen			■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
Sprachkurse			■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■

<sup>82</sup> Auszug aus TAK-Arbeitspapier „Umsetzung des Informationsauftrags gemäss Art. 56 AuG: Übersicht Informationsbedürfnisse“, Arbeitsdokument zum Bericht der TTA vom 22. Mai 2008



## Anhang

### Legende zur Tabelle A.2

Die drei verschiedenen Farben stehen für die drei staatlichen Ebenen:



Sind im selben Feld mehrere Akteure angegeben, ist eine Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen staatlichen Ebenen erforderlich.

Ist das Feld leer, wird davon ausgegangen, dass diese Information für die entsprechende Zielgruppe nicht essenziell ist.

Es wird kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben.

Die Tabellen sollen Personen, die mit der Erarbeitung und Umsetzung eines Informationskonzepts betraut sind, als „Checklisten“ dienen.