



Kanton Zürich  
Direktion der Justiz und des Inneren  
Kantonale Fachstelle für Integrationsfragen

# Die Integration der EritreerInnen im Kanton Zürich

## Herausforderungen und Lösungsansätze



# Vorwort

## Erfolgreiche Integration von Eritreern Was ist zu tun?



Die Schutzsuchenden aus Eritrea stehen medial und ganz praktisch in der Schweiz im Fokus. Mit 2'200 anerkannten Flüchtlingen und 500 vorläufig Aufgenommenen waren sie 2014 auch im Kanton Zürich die grösste Flüchtlingsgruppe. Einmal mehr stehen die Flüchtlingshilfe und Integration vor einer speziellen Herausforderung; die meisten Eritreer sind von der Sozialhilfe abhängig. Der Bund, die Kantone und Gemeinden versuchen nun diese Flüchtlingsgruppe, aber damit auch weitere Gruppen aus Syrien, dem Irak und Somalia, mit geeigneten Massnahmen zu integrieren und in die Arbeitswelt einzugliedern. Dazu wurden drei Pilotprojekte lanciert, die 2014 evaluiert wurden. Es sind dies die Projekte **Integrationscoaching**, **Informationskurse** und **Schlüsselpersonen**. Mit ihnen soll die soziale Integration beschleunigt und das Wissen um das Leben in der Schweiz und des Bildungssystems verbessert werden, so dass wesentlich mehr Schutzsuchende in Deutschkurse und den ersten Arbeitsmarkt vermittelt werden können. Auf staatlicher Seite stehen dabei die Sozialämter im Zentrum, welche diese grosse Herausforderung nur mit gezielter Unterstützung «stemmen» können.

Die Resultate der Evaluation zeigen nun, dass alle drei Pilotprojekte grundsätzlich eine positive Wirkung haben, aber noch besser koordiniert, qualitativ gesichert, ausdifferenziert und langfristig ausgerichtet werden müssen. Aufgrund der Analyse wurden auch weitere Massnahmen empfohlen, wie zum Beispiel die unentgeltliche Kinderbetreuung während den Kursen, so dass mehr Frauen daran teilnehmen können als bisher.

Die genaue Lektüre der Evaluation zeigt auf, dass sich grosse Anstrengungen am Anfang des Integrationsprozesses lohnen und jede Gruppe ihre spezifischen Bedürfnisse hat. Das ist zwar eine alte Weisheit, doch sie muss im hektischen Politik- und Medienalltag im ganz aktuellen Kontext erst recht betont werden. Wenn wir es verpassen, die grössten Gruppen an Schutzsuchenden in die Gesellschaft und Arbeitswelt einzugliedern, findet statt einer sinnvollen Integration eine problematische und teure Segregation statt. Das würde dem Gesetz widersprechen und auch der Tradition der vielgestaltigen und arbeitsorientierten Schweiz.

Die Empfehlungen der Evaluation nehmen wir dementsprechend ernst und werden alles tun, um mit ihnen die Integration der Eritreer und aller weiterer Gruppen an Schutzsuchenden wirklich zu verbessern. Deshalb haben wir sie in die Strategie für vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge, welche der Regierungsrat im Frühjahr 2015 verabschiedet hat, aufgenommen und damit die notwendige Verbindlichkeit hergestellt.

Das zum Wohle aller Beteiligten.

Julia Morais

### Impressum

#### Herausgeberin

Kantonale Fachstelle für  
Integrationsfragen Zürich  
Julia Morais, Eric Patry

#### AutorInnen

INFRAS, Zürich  
Susanne Stern, Andrea Schultheiss,  
Eva Gschwend, Thomas von Stokar

#### Publikation

April 2015

Kantonale Fachstelle für  
Integrationsfragen  
Neumühlequai 10, Postfach  
CH – 8090 Zürich  
Tel: 043 259 25 31  
E-Mail: [integration@ji.zh.ch](mailto:integration@ji.zh.ch)  
[www.integration.zh.ch](http://www.integration.zh.ch)

## Inhalt

<b>Zusammenfassung</b>	<b>5</b>
<b>1. Ausgangslage und Ziel der Evaluation</b>	<b>10</b>
<b>2. Methodisches Vorgehen</b>	<b>12</b>
<b>3. Die EritreerInnen im Kanton Zürich</b>	<b>14</b>
<b>4. Interaktion EritreerInnen mit den Sozialdiensten</b>	<b>20</b>
4.1. Sichtweise EritreerInnen	21
4.1.1. Wahrnehmung der Interaktion im Allgemeinen	21
4.1.2. Erwartungen an die Sozialdienste und eigenes Rollenverständnis	22
4.1.3. Problemfelder und Handlungsbedarf	23
4.1.4. Umgang mit Problemen und eigene Problemlösungsstrategien	24
4.1.5. Bedarf an Unterstützungsmassnahmen	24
4.2. Sichtweise Soziale Dienste und weitere Akteure	25
4.2.1. Wahrnehmung der Interaktion im Allgemeinen	25
4.2.2. Erwartungen an die EritreerInnen und eigenes Rollenverständnis	27
4.2.3. Problemfelder und Handlungsbedarf	28
4.2.4. Umgang mit Problemen und eigene Problemlösungsstrategien	31
4.2.5. Bedarf an Unterstützungsmassnahmen	32
4.3. Synthese Interaktion EritreerInnen und Sozialdienste	34
4.3.1. Zentrale Themenfelder und Herausforderungen	34
4.3.2. Mögliche Unterstützungsmassnahmen	35
<b>5. Evaluation Pilotprojekte</b>	<b>38</b>
5.1. Projekt „Ausbildung eritreischer Schlüsselpersonen“	38
5.1.1. Beschreibung des Projekts	38
5.1.2. Beurteilung durch die befragten Akteure	42
5.1.3. Beurteilung durch die EvaluatorInnen	44
5.2. Projekt „Integrationscoaching für EritreerInnen“	46
5.2.1. Beschreibung des Projekts	46
5.2.2. Beurteilung durch die befragten Akteure	49
5.2.3. Beurteilung durch die EvaluatorInnen	51
5.3. Projekt „Informationskurse für EritreerInnen“	53
5.3.1. Beschreibung des Projekts	53
5.3.2. Beurteilung durch die befragten Akteure	56
5.3.3. Beurteilung durch die EvaluatorInnen	58
5.4. Gesamtbeurteilung der Pilotprojekte	60

<b>6. Schlussfolgerungen und Empfehlungen</b>	<b>62</b>
6.1. Zusammenfassende Betrachtung und Folgerungen	62
6.2. Empfehlungen	65
<b>Annex</b>	<b>69</b>
A1 Detaillierte Untersuchungsfragen	69
A2 Beurteilungsraster Pilotprojekte	72
A3 Erhebungsraster Pilotprojekte	74
A4 Interviewleitfaden Sozialdienste	76
A5 Interviewleitfaden Schlüsselpersonen	78
A6 Interviewleitfaden Projektleitungen	80
A7 Interviewleitfaden Teilnehmende Informationskurs und Coaching	82
<b>Literatur</b>	<b>83</b>

## Zusammenfassung

### Ausgangslage und Ziel der Untersuchung

Personen aus Eritrea bilden mit rund 2'200 anerkannten Flüchtlingen (AF) sowie weiteren 500 vorläufig Aufgenommenen (VA) im Jahr 2014<sup>1</sup> derzeit die grösste Gruppe im Asyl-/Flüchtlingsbereich im Kanton Zürich. Es zeigt sich, dass die berufliche und soziale Integration dieser Gruppe nicht wunschgemäss verläuft und Schwierigkeiten bei der Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten bestehen (vgl. AOZ 2013). Rund 91% der EritreerInnen im Flüchtlingsbereich<sup>2</sup> wurden im Jahr 2013 im Kanton Zürich von der Sozialhilfe unterstützt, wobei es sich dabei um Personen handelt, die erst seit maximal 5 bzw. 7 Jahren in der Schweiz sind. Eine aktuelle Untersuchung zeigt allerdings auch auf, dass die Erwerbsbeteiligung von AF und VA mit ihrer Aufenthaltsdauer ansteigt (vgl. Spadarotto et al. 2014) und somit die hohe Sozialhilfequote der eritreischen VA/AF mit der Aufenthaltsdauer sinken dürfte.

Seit 2014 ist die Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich (FI) für die Verwendung der Integrationspauschale<sup>3</sup> für VA und AF zuständig. Sie möchte deshalb nach Wegen suchen, wie die Integration dieser Gruppen verbessert werden kann. U.a. finanzierte die FI im Jahr 2014 drei Pilotprojekte, mit denen verschiedene neue Ansätze zur Förderung der Integration von AF und VA aus Eritrea getestet wurden. Es handelt sich um die folgenden Projekte:

- Ausbildung eritreischer Schlüsselpersonen (NCBI),
- Integrationscoaching für EritreerInnen (NCBI),
- Informationskurs (Berufsgang GmbH).

---

<sup>1</sup> ZEMIS (2014)

<sup>2</sup> Quelle: Auskunft BFS, Erläuterung: Die Sozialhilfequote im Flüchtlingsbereich bezieht sich auf diejenigen Eritreer des Flüchtlingsbereichs, für welche der Bund den Kantonen die Sozialhilfekosten mit einer Globalpauschale vergütet. Dies betrifft die eritreischen anerkannten Flüchtlinge (Ausweis B) bis fünf Jahre Aufenthalt in der Schweiz sowie die vorläufig aufgenommenen Eritreer (Ausweis F) bis sieben Jahre Aufenthalt in der Schweiz. Die Zahl der Sozialhilfe beziehenden Eritreer wird in Relation zur Zahl der Eritreer gesetzt, die gemäss dem Zentralen Migrationssystem des Bundes (ZEMIS) zu irgendeinem Zeitpunkt des Erhebungsjahres einen der oben genannten Aufenthaltsstatus aufwiesen und maximal 5 bzw. 7 Jahre in der Schweiz sind. Diese Angaben aus ZEMIS bilden also den Nenner der FlüStat-Sozialhilfequote.

<sup>3</sup> Seit 2008 bezahlt der Bund den Kantonen pro neu anerkanntem Flüchtling und pro vorläufig aufgenommene Person eine einmalige Integrationspauschale von rund 6'000 Franken. Die Integrationspauschale ist zweckgebunden und dient in erster Linie der Förderung der beruflichen Integration und dem Erwerb einer Landessprache. Die Integrationspauschale wurde im Rahmen der umfassenden Neugestaltung des Finanzierungssystems des Bundes im Asylbereich eingeführt.

Mit der vorliegenden Analyse im Auftrag der FI wird einerseits eine Evaluation dieser drei Pilotprojekte durchgeführt. Andererseits wird die Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Regelstrukturen untersucht und der Bedarf nach Unterstützungsmassnahmen erhoben.

### **Methodisches Vorgehen**

Die Untersuchung stützt sich in erster Linie auf qualitative Interviews mit verschiedenen involvierten Akteuren sowie den Dokumentationen zu den drei Pilotprojekten ab. Insgesamt wurden Gespräche mit neun Sozialdiensten sowie drei weiteren Regelstrukturen, den beiden Projektleitenden der Pilotprojekte, elf EritreerInnen aus den Pilotprojekten und zwei ÜbersetzerInnen geführt.

### **Die wichtigsten Ergebnisse**

#### ***Interaktion zwischen EritreerInnen und Sozialdiensten ist für beide Seiten schwierig***

Die vorliegende Analyse zeigt, dass die Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten für beide Seiten schwierig ist. Die fehlende gemeinsame Sprache und die andere Kultur erschweren die Interaktion und fordern sowohl die eritreischen VA/AF als auch die Sozialdienste heraus. Weiter ist es für die Sozialdienste aufgrund der Heterogenität der eritreischen VA/AF – unter anderem in Bezug auf das Bildungsniveau oder die körperliche und psychische Gesundheit – schwierig, jeweils eine individuell passende Unterstützungsleistung für den Integrationsprozess zu finden. Auf der anderen Seite haben die EritreerInnen Schwierigkeiten, die Funktion und Aufgaben der Sozialdienste zu verstehen, wobei insbesondere die von Gemeinde zu Gemeinde unterschiedlichen Leistungen auf Unverständnis stossen.

#### ***Soziale und berufliche Integration der EritreerInnen braucht Zeit***

Primäres Ziel der Sozialdienste ist die soziale und berufliche Integration der eritreischen VA/AF. Der Weg in den ersten Arbeitsmarkt ist bei vielen eritreischen VA/AF jedoch lang und schwierig. Um eine erfolgreiche berufliche Integration zu erreichen, müssen viele vorgelagerte Prozesse durchlaufen werden, indem etwa zuerst Deutsch gelernt, Aus- oder Weiterbildungen absolviert oder gesundheitliche Probleme behandelt werden müssen. Die Gespräche haben gezeigt, dass viele der eritreischen VA/AF mit grossen Hoffnungen und Ambitionen in die Schweiz kommen und dann mit den Realitäten des Schweizer Arbeitsmarktes zu kämpfen haben. Indem die eritreischen VA/AF oftmals keine in der Schweiz anerkannte Ausbildung haben, sind die Chancen auf eine qualifizierte Anstellung gering und der Abschluss einer Berufslehre in der Schweiz ist ein langer Weg. Nebst der Arbeitsintegration gibt es auch weitere Bereiche, wie z.B. die Wohnungssuche, das Schulsystem oder gesundheitliche Probleme, die für die eritreischen VA/AF eine Herausforderung bei der Integration in der Schweiz sind.

### ***Ressourcen bei den Sozialdiensten begrenzt***

Die Gespräche haben weiter gezeigt, dass eine enge und längerfristige Begleitung ein wichtiger Faktor für die soziale und berufliche Integration ist. Die eritreischen VA/AF sind bei der Integration in der Schweiz auf Hilfe angewiesen, die von den Sozialdiensten aufgrund der begrenzten zeitlichen Ressourcen und interkulturellen Kompetenzen kaum gewährleistet werden kann. Insbesondere Personen, die neu in der Schweiz sind und weder das System noch die Sprache kennen, sind mit den Integrationsanforderungen überfordert. Die Mehrheit der befragten Sozialdienste erkennt diesen Bedarf und wünscht sich Unterstützung für die intensive Begleitung bzw. ein enges Coaching der eritreischen VA/AF. Ein weiterer klarer Bedarf besteht bei der Information der eritreischen VA/AF über Bereiche wie z.B. die Sozialhilfe, das Schulsystem, den Arbeitsmarkt und die Berufsbildung in der Schweiz. Insbesondere das Verständnis für die Aufgabenbereiche der Sozialhilfe sowie ein gewisses Basiswissen über die Möglichkeiten und Pflichten in der Schweiz würde die Sozialdienste entlasten und die Zusammenarbeit mit den eritreischen VA/AF erleichtern.

### ***Geförderte Pilotprojekte entsprechen einem Bedarf und werden positiv beurteilt***

Alle drei Pilotprojekte entsprechen einem Bedarf der befragten Teilnehmenden und der Sozialdienste und bieten erfolgsversprechende Ansätze, um einen Beitrag zur Integration der eritreischen VA/AF und zur verbesserten Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten zu leisten. So bieten die ausgebildeten **Schlüsselpersonen** einen möglichen Ansatz, um Landsleute mit Informationen zu versorgen und die Brücke zur Schweizer Gesellschaft zu schlagen. Die Schlüsselpersonen sind auch ein Vorbild für eine gelungene Integration und können eritreische VA/AF für ihren Integrationsprozess motivieren. Das **Integrationscoaching** ist eine weitere Möglichkeit, um Bedürfnisse und Probleme der eritreischen VA/AF anzugehen, die von den Sozialdiensten aus zeitlichen Gründen nicht abgedeckt werden können. Der Schlussbericht zum Integrationscoaching zeigt auf, wie vielfältig die Problemstellungen der eritreischen VA/AF sind und dass die praktische Unterstützung eines Coaches, der die Sprache und das System in der Schweiz kennt, eine grosse Hilfe sein kann. Der Bedarf an einem **Informationskurs** für eritreische VA/AF wird von der überwiegenden Mehrheit der Akteure bestätigt. Ein Informationskurs zu den zentralen Themenfeldern wie z.B. Arbeitsmarkt, Deutschkurse, Sozialhilfe oder Schulsystem stärkt die Selbstständigkeit der eritreischen VA/AF und erleichtert die Interaktion mit den Sozialdiensten. Zudem kommt dem starken Arbeitsmarktbezug des Informationskurses mit Besuchen in Betrieben und direkter Unterstützung bei der Stellensuche eine wichtige Bedeutung für die Arbeitsintegration zu.

## Empfehlungen

Basierend auf der vorliegenden Untersuchung können die folgenden Empfehlungen formuliert werden, um die soziale und berufliche Integration der EritreerInnen zu fördern und die Interaktion mit den Sozialdiensten zu verbessern.

- **Sozialdienste stärken oder durch externe Angebote unterstützen:** Die Sozialdienste nehmen eine wichtige Rolle bei Integration der eritreischen VA/AF in der Schweiz ein. Um den Anforderungen des langen und intensiven Integrationsprozesses der eritreischen VA/AF gerecht zu werden, müssten die Sozialdienste unterstützt und gestärkt werden.
- **Empfehlungen zur Ausgestaltung des Integrationsprozesses anbieten:** Aus Sicht der EvaluatorInnen wäre es sinnvoll, zuhanden der Sozialdienste Empfehlungen zu formulieren, wie der Integrationsprozess der eritreischen VA/AF optimal unterstützt werden könnte. Die Empfehlungen wären eine Arbeits- und Orientierungshilfe für die Sozialdienste und könnten gleichzeitig zu einer gewissen Vereinheitlichung der Unterstützungsleistungen beitragen.
- **Interkulturelle Kompetenzen in den Sozialdiensten fördern und Ressourcen stärken:** Um den anspruchsvollen Integrationsprozess von Flüchtlingen gut begleiten zu können, müssten die Sozialdienste gestärkt werden, indem diese über mehr zeitliche Ressourcen für die Fallbearbeitung und verbesserte interkulturelle Kompetenzen verfügen. Als Alternative könnte die enge Betreuung an externe und dafür spezialisierte Partner delegiert werden.
- **Übersetzung bei Erstgesprächen sicherstellen:** Bei Gesprächen in einer frühen Phase des Integrationsprozesses sollte eine Übersetzung gewährleistet sein. Denn nur wenn die eritreischen VA/AF die Informationen verstehen, haben sie eine Chance, sich danach zu verhalten und sich richtig zu orientieren.
- **Fallbezogene Koordination des Integrationsprozesses verbessern:** Die Gespräche haben gezeigt, dass es einen Bedarf nach einer verstärkten Abstimmung der einzelnen Integrationsmassnahmen und der involvierten Akteure (z.B. Sozialdienste, Ärzte, Arbeitsintegration) gibt.
- **Umfassende und einheitliche Informationen über die Schweiz anbieten:** Alle eritreischen VA/AF sollten frühzeitig und umfassend über die wichtigsten Themen, wie z.B. das System der Sozialen Sicherheit, das Bildungssystem und die Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt informiert werden.
- **Vernetzung und Erfahrungsaustausch zwischen den Anbietern von Integrations- und Sprachangeboten fördern:** Durch die Vernetzung und den Erfahrungsaustausch der verschiedenen Anbieter von Integrations- und Sprachangeboten können Synergien genutzt und bewährte Lösungsansätze bei der Integration von eritreischen VA/AF ausgetauscht werden.
- **Alle drei Pilotprojekte weiterführen mit einem längeren zeitlichen Horizont:** Wir empfehlen, die Projekte Integrationscoaching und Informationskurse weiterzuführen und um die

Angebote zu festigen und die Planungssicherheit bei den Anbietern zu erhöhen den Zeithorizont für die Projektförderung zu verlängern. Auch bei den Schlüsselpersonen ziehen wir aus der Evaluation eine positive Bilanz und empfehlen die im Rahmen des Projekts entwickelten Ideen sorgfältig zu prüfen und eine nachhaltige Struktur für die Begleitung und Qualitätssicherung der Schlüsselpersonen zu schaffen.

## 1. Ausgangslage und Ziel der Evaluation

Seit 2014 ist die Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich (FI) für die Verwendung der Integrationspauschale<sup>4</sup> für vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge zuständig. Die Integrationspauschale dient der Förderung der beruflichen Integration und des Erwerbs einer Landessprache<sup>5</sup>.

Personen aus Eritrea bilden derzeit die grösste Gruppe im Asyl-/Flüchtlingsbereich. Gemäss einer Studie der AOZ verläuft die berufliche und soziale Integration dieser Gruppe jedoch nicht wunschgemäss (AOZ 2013). Aus der AOZ-Studie geht hervor, dass sich die EritreerInnen von den Regelstrukturen – insbesondere den Sozialdiensten der Gemeinden – zu wenig unterstützt fühlen und sich die kommunalen Förder- und Unterstützungsleistungen für anerkannte Flüchtlinge (AF) und vorläufig Aufgenommene (VA) aus Eritrea teilweise stark unterscheiden. Umgekehrt äussern auch die VertreterInnen der Sozialdienste Schwierigkeiten beim Umgang mit EritreerInnen. Rund 91% der EritreerInnen im Flüchtlingsbereich (maximal 5 bzw. 7 Jahre in der Schweiz) wurden im Jahr 2013 im Kanton Zürich von der Sozialhilfe unterstützt<sup>6</sup>. Es ist allerdings zu erwarten, dass die Sozialhilfequote von EritreerInnen, die mehr als 5 bzw. 7 Jahre in der Schweiz sind (deutlich) tiefer ist (vgl. Spadarotto et al. 2014).

Vor diesem Hintergrund hat die FI INFRAS mit einer Analyse zur Interaktion zwischen EritreerInnen und Sozialdiensten beauftragt. Diese Analyse soll Wege aufzeigen, wie diese Interaktion im Kanton Zürich verbessert werden könnte. Zudem finanzierte die FI im Jahr 2014 drei Pilotprojekte, mit denen verschiedene neue Ansätze zur Förderung der Integration von anerkannten Flüchtlingen (AF) und vorläufig Aufgenommenen (VA) aus Eritrea getestet wurden. Die Evaluation dieser drei Projekte ist ein weiterer Bestandteil der vorliegenden Analyse.

Die wichtigsten Ziele des Auftrags sind somit:

1. Analyse der Interaktion zwischen EritreerInnen und Sozialdiensten im Kanton Zürich sowie Identifikation von Massnahmen zur Verbesserung dieser Interaktion,
2. Überprüfung der Umsetzung, der Zielerreichung und der Wirkungen der drei Pilotprojekte der FI,
3. Formulierung von Empfehlungen bezüglich der Optimierung und Weiterentwicklung der Pilotprojekte bzw. alternativer Massnahmen sowie bezüglich der Stärkung der Sozialdienste im Umgang mit eritreischen VA/AF.

---

<sup>4</sup> Erläuterung Integrationspauschale siehe Fussnote 3

<sup>5</sup> Vgl. Art. 18, Abs. 1 Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländer (2007).

<sup>6</sup> Quelle: Auskunft BFS (vgl. Fussnote 2)

Die übergeordnete Fragestellung der vorliegenden Analyse lautete, wie die Integration der EritreerInnen im Kanton Zürich verbessert werden kann. Die detaillierten Untersuchungsfragen sind im Annex A1 aufgelistet.

Nach einem kurzen Abriss zum methodischen Vorgehen (Kapitel 2) gibt der Bericht zuerst mit einigen statistischen Kennzahlen eine Übersicht über die Situation der EritreerInnen im Kanton Zürich (Kapitel 3). Anschliessend wird in Kapitel 4 die Interaktion der EritreerInnen mit den Sozialdiensten detailliert beschrieben. Dabei wird zuerst die Sichtweise der EritreerInnen und der Sozialdienste einzeln aufgeführt und im Anschluss eine Synthese der Rückmeldungen dargestellt. In Kapitel 5 sind die Resultate der Evaluation der drei Pilotprojekte aufgeführt. Im abschliessenden Kapitel 6 erfolgen die Gesamtbeurteilung sowie die Empfehlungen von INFRAS für die Verbesserung der Interaktion und der Förderung der Integration der eritreischen VA/AF im Kanton Zürich.

## 2. Methodisches Vorgehen

Die vorliegende Analyse stützt sich in erster Linie auf qualitative Interviews mit verschiedenen involvierten Akteuren sowie den Dokumentationen zu den drei Pilotprojekten ab.

### Qualitative Interviews

Insgesamt wurden 21 telefonische und persönliche Interviews sowie zusätzlich ein Gruppeninterview mit 6 Personen durchgeführt. Befragt wurden Projektleitungen, VertreterInnen der Regelstrukturen (insb. Sozialdienste), ausgewählte eritreische Schlüsselpersonen und Teilnehmende der Pilotprojekte. Die Teilnehmende des Informationskurses (Berufsgang GmbH) sowie eine Teilnehmende des Integrationscoachings wurden mit der Unterstützung einer Übersetzung in ihrer Muttersprache befragt. Die Kursteilnehmenden wurden jeweils zur Beurteilung des Kurses, dessen Nutzen und Wirkungen sowie zu ihren Erfahrungen mit den Sozialdiensten befragt. Bei den Gesprächen mit den Sozialdiensten lag der Fokus auf der Interaktion mit den EritreerInnen. Ergänzend wurden die Sozialdienste zu einer Einschätzung der Konzepte der drei Pilotprojekte befragt. Die untenstehende Tabelle gibt eine Übersicht über die durchgeführten Interviews. Bei der Auswahl der Sozialdienste wurde der Einbezug von Gemeinden aus den verschiedenen Bezirken und unterschiedlicher Grösse berücksichtigt. Die Gespräche fanden sowohl mit Leitungspersonen als auch mit Personen mit direktem Praxisbezug statt.

<b>Akteurgruppe</b>	<b>Name und Funktion</b>	<b>Art und Anzahl der Interviews</b>
Projektleitungen Pilotprojekte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ron Halbright, NCBI</li> <li>▪ Emine Braun Varli, Berufsgang GmbH</li> </ul>	2 persönliche Interviews
VertreterInnen Sozialdienste	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gemeinden unterschiedlicher Grösse und Bezirke</li> </ul>	9 telefonische Interviews
VertreterInnen weitere Regelstrukturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anbieter von Massnahmen und weiteren Regelstrukturen</li> </ul>	3 telefonische Interviews
Eritreische Schlüsselpersonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 Teilnehmende Pilotprojekt NCBI</li> <li>▪ 2 ÜbersetzerInnen</li> </ul>	5 telefonische und persönliche Interviews
Teilnehmende Pilotprojekt Integrationscoaching NCBI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 Teilnehmende Integrationscoaching, inkl. Übersetzung</li> </ul>	2 persönliche Interviews
Teilnehmende Informationskurs Berufsgang GmbH	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 6 Teilnehmende Informationskurs</li> </ul>	1 Gruppeninterview

### Projektdokumentation Pilotprojekte und Auswertung

Mit Hilfe eines Erhebungsrasters (vgl. Anhang A3) haben die beiden Projektleitungen der Pilotprojekte, die für die Evaluation benötigten Projektdaten erfasst. Die Projektdaten wurden nach

Abschluss der Pilotphase ausgewertet und bilden zusammen mit den durchgeführten Interviews die Grundlage für die Evaluation der Pilotprojekte.

### 3. Die EritreerInnen im Kanton Zürich

#### Situation in Eritrea

Die Bevölkerung in Eritrea setzt sich aus einer Vielzahl unterschiedlicher Ethnien und Religionen zusammen, wobei die orthodoxen Christen und die Muslime die beiden wichtigsten Religionsgemeinschaften sind. Obschon es keine offizielle Amtssprache gibt, spricht die Mehrheit der EritreerInnen Tigrinya.

Eritrea kämpfte 30 Jahre (1961-1991) um seine Unabhängigkeit von Äthiopien und seit dem Jahr 1993 ist Eritrea ein international anerkannter, souveräner Staat. Der amtierende Präsident, Isaias Afewerki, ist seit der Unabhängigkeit im Amt. Eritrea wird von der Partei People's Front for Democracy and Justice (PFDJ) allein regiert und es hat seit der Machtübernahme von Isaias Afewerki keine Wahlen mehr gegeben. Der eritreisch-äthiopische Grenzkrieg von 1998-2000 und die anhaltenden Spannungen zwischen den beiden Ländern haben zu einer starken Militarisierung des Landes geführt und alle EritreerInnen müssen seit dann einen zeitlich unbeschränkten "Nationaldienst" leisten. Der Sold ist sehr gering und weder der Ort und noch der Inhalt des Diensts können mitbestimmt werden. Auch die 1997 verabschiedete Verfassung ist nie in Kraft getreten und es gibt keine Presse- und Meinungsfreiheit in Eritrea. Personen, welche die Regierung kritisieren, werden meist ohne Verfahren inhaftiert (vgl. Website SEM<sup>7</sup>, BFM 2010). 2013 rangierte Eritrea hinter Nordkorea auf dem letzten Platz der Rangliste der Pressefreiheit (Press Freedom Index<sup>8</sup>).

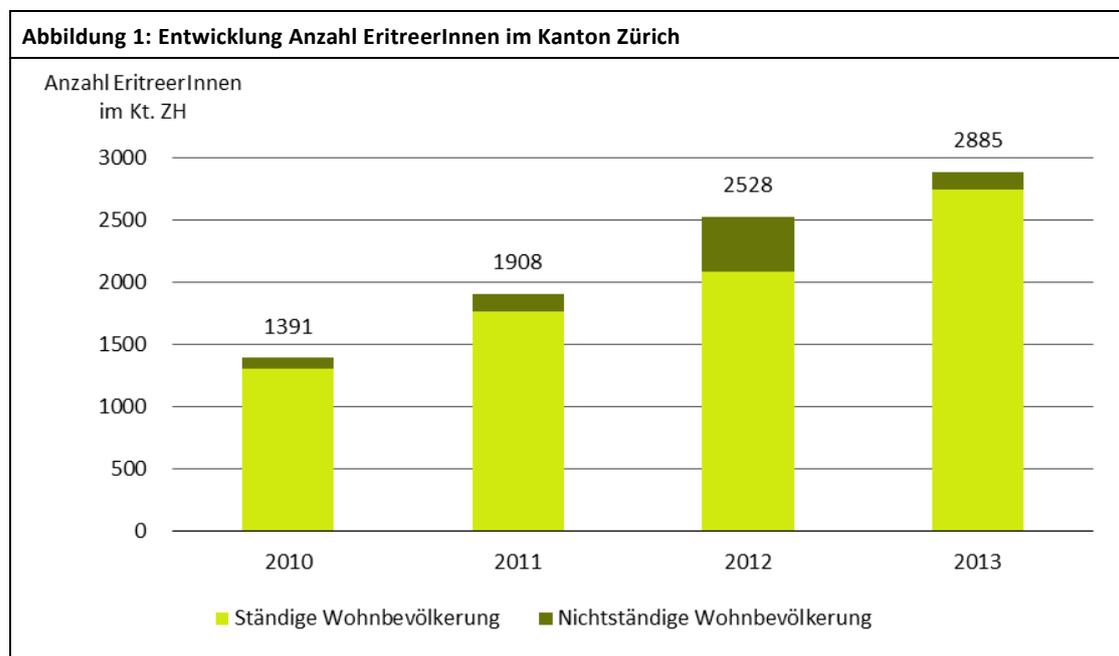
Die in die Schweiz reisenden Personen sind vorwiegend junge EritreerInnen, die den Nationaldienst verweigert und danach das Land illegal verlassen haben. Im Fall einer Rückkehr nach Eritrea drohen ihnen erfahrungsgemäss drakonische, willkürliche Strafen für den "Verrat an der Nation". Andere Gründe für die anhaltende Abwanderungsbewegung sind die Repression gegenüber Oppositionellen und offiziell nicht anerkannten Religionsgemeinschaften sowie mangelnde ökonomische Perspektiven (vgl. BFM 2010).

<sup>7</sup> [Website Staatssekretariat für Migration \(SEM\)](#), Stand 03.03.2015.

<sup>8</sup> vgl. Reporters Without Borders (2013): World Press Freedom Index 2013.

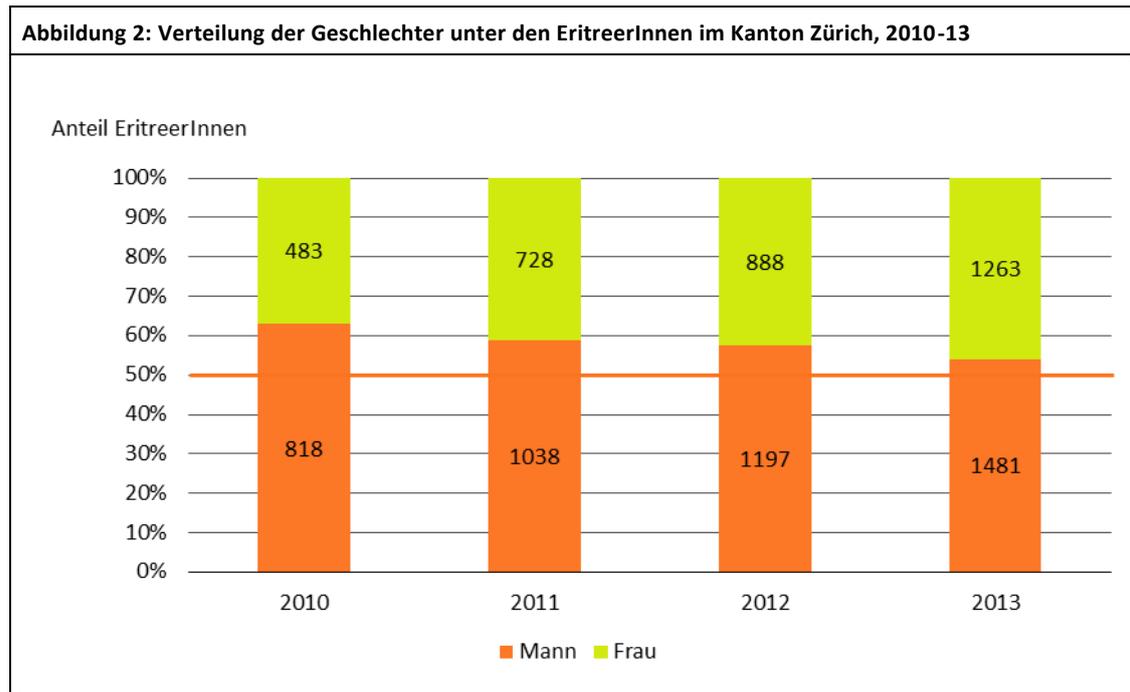
### Situation in der Schweiz

Im Jahr 2014 haben rund 7'000 Personen aus Eritrea in der Schweiz ein Asylgesuch eingereicht, womit Eritrea vor Syrien (3'819 Asylgesuche), Sri Lanka (1'277) und Nigeria (908) das Land mit den mit Abstand am meisten Asylgesuchen war (vgl. SEM, 2015). Wie in der untenstehenden Abbildung für den Kanton Zürich zu sehen ist, hat sich die Anzahl EritreerInnen in den letzten Jahren deutlich erhöht. Zwischen den Jahren 2010 und 2013 hat sich die Anzahl EritreerInnen im Kanton Zürich von 1391 auf 2885 mehr als verdoppelt.



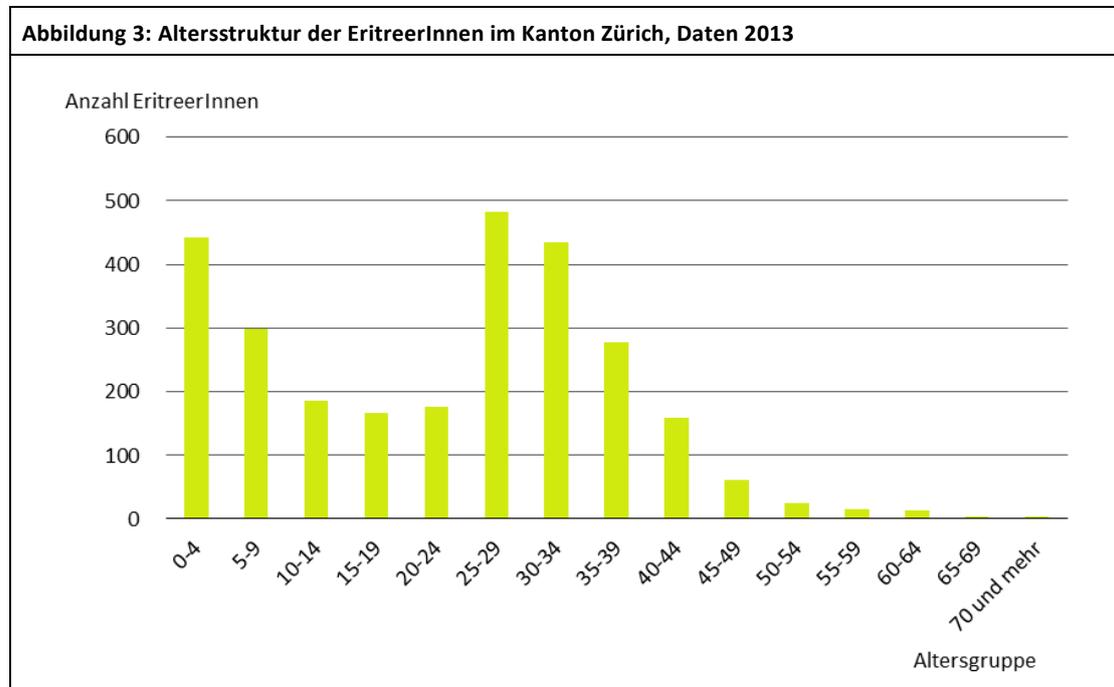
Quelle: STATPOP, BFS. Definition „Ständige Wohnbevölkerung“: Nebst den schweizerischen Staatsangehörigen mit Hauptwohnsitz werden ausländische Staatsangehörige mit einer Aufenthalts- oder Niederlassungsbewilligung von mind. 12 Monaten sowie Personen im Asylprozess mit einer Aufenthaltsdauer von mind. 12 Monaten zur ständigen Wohnbevölkerung.

Abbildung 2 zeigt, dass vermehrt auch eritreische Frauen im Kanton Zürich leben. Der Frauenanteil unter den EritreerInnen in der Schweiz ist in den letzten Jahren von 37% im Jahr 2010 kontinuierlich angestiegen auf 46% im Jahr 2013.



Quelle: STATPOP, BFS. Erläuterung: Daten für die EritreerInnen, die im Kanton Zürich zur ständigen Wohnbevölkerung gezählt werden.

Ein Blick auf die Altersstruktur der im Kanton Zürich lebenden EritreerInnen (vgl. Abbildung 3) zeigt, dass die überwiegende Mehrheit jünger als 35 Jahre ist und insbesondere auch viele Kleinkinder im Alter von 0-4 Jahren hier leben.



Quelle: STATPOP, BFS. Erläuterung: Daten aus dem Jahr 2013 für die EritreerInnen, die im Kanton Zürich zur ständigen Wohnbevölkerung gezählt werden.

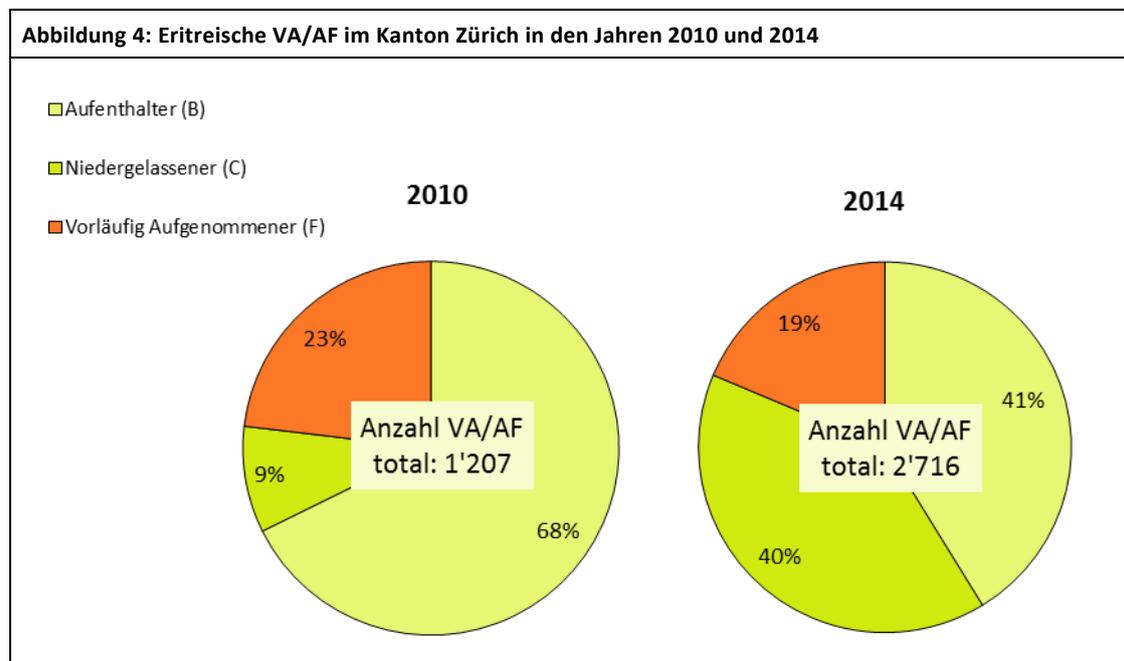
### Vorläufig Aufgenommene und Anerkannte Flüchtlinge

Vorläufig Aufgenommene (VA) haben eine Aufenthaltsbewilligung F und sind „Personen, die aus der Schweiz weggewiesen wurden, wobei sich aber der Vollzug der Wegweisung als unzulässig (Verstoss gegen Völkerrecht), unzumutbar (konkrete Gefährdung des Ausländers) oder unmöglich (vollzugstechnische Gründe) erwiesen hat. Die vorläufige Aufnahme kann für 12 Monate verfügt werden und vom Aufenthaltskanton um jeweils 12 Monate verlängert werden“ (vgl. Website Staatssekretariat für Migration<sup>9</sup>). Anerkannte Flüchtlinge (AF) sind Personen, deren Asylgesuch gutgeheissen wurde und damit eine Aufenthaltsbewilligung B erhalten haben. Als Flüchtlinge anerkannt werden Personen, die in ihrem Heimatland wegen ihrer „Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Anschauungen (...) der Gefährdung des Leibes, des Lebens oder der Freiheit sowie Massnahmen, die einen unerträglichen psychischen Druck bewirken“ ausgesetzt sind (Asylgesetz, Art. 3). Anerkannte Flüchtlinge erhalten fünf Jahre nach ihrer Einreise eine Niederlassungsbewilligung C. Erwerbstätigkeit und Stellenwechsel sind sowohl bei den VA als auch bei AF mit B-Ausweis bewilligungspflichtig. Eine entsprechende Arbeitsbewilligung wird von den

<sup>9</sup> [Website: Staatssekretariat für Migration \(SEM\)](#), Stand 26.02.2015).

kantonalen Behörden erteilt, wenn die Lohn- und Arbeitsbedingungen eingehalten werden (vgl. Website Amt für Wirtschaft, Kanton Zürich<sup>10</sup>).

Der vorliegende Bericht fokussiert auf eritreische VA und AF im Kanton Zürich. Im Jahr 2014 lebten 2'716 eritreische VA/AF im Kanton Zürich, wovon 81% anerkannte Flüchtlinge waren mit Aufenthaltsbewilligung B (41%) oder Niederlassungsbewilligung C (40%). Ein Vergleich zwischen den Jahren 2010 und 2014 zeigt, dass der Anteil an Vorläufig Aufgenommenen mit 23% bzw. 19% sehr ähnlich ist. Der deutlich höhere Anteil an EritreerInnen mit einer Niederlassungsbewilligung C von 40% im Jahr 2014 im Vergleich zu 9% im Jahr 2010 lässt sich mit der Aufenthaltsdauer in der Schweiz und der damit einhergehenden Veränderung der Aufenthaltsbewilligung erklären.



Quelle: STATPOP, BFS für das Jahr 2010 bzw. ZEMIS für das Jahr 2014.

### Sozialhilfequote der EritreerInnen

Die Sozialhilfequote der EritreerInnen in der Schweiz wird immer wieder von den Medien aufgegriffen und bestimmt damit den politischen Diskurs mit. So zeigt die in den Medien oftmals zitierte Sozialhilfequote von rund 90% deutliche Schwierigkeiten bei der beruflichen Integration der eritreischen VA/AF in der Schweiz auf. Gemäss den aktuellen Daten des BFS handelt es sich dabei um die Sozialhilfequote von Personen die noch nicht fünf respektive sieben Jahre in der Schweiz

<sup>10</sup> [Website Amt für Wirtschaft Kanton Zürich](#), Stand 26.02.2015.

sind<sup>11</sup>, welche im Jahr 2013 bei 91% lag. Bei den EritreerInnen, die länger schon in der Schweiz sind, ist von einer tieferen Sozialhilfequote auszugehen. Die Sozialhilfequote der EritreerInnen ist somit eindeutig hoch, jedoch vergleichbar mit anderen Flüchtlingsgruppen. Dennoch deuten die Zahlen auf einen Bedarf an einer verstärkten Förderung der sozialen und beruflichen Integration hin.

Eine Bedarfsanalyse aus dem Jahr 2013 hat nach Massnahmen zur Verbesserung der Integration von EritreerInnen im Kanton Zürich gesucht und entsprechende Empfehlungen formuliert (vgl. AOZ 2013). Dabei zeigte sich unter anderem, dass es bei der Zusammenarbeit zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten zu Schwierigkeiten kommt und die Unterstützung nicht immer optimal verläuft. Die folgende Analyse zur Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten hat sich unter anderem dieser Fragestellung vertieft angenommen.

---

<sup>11</sup> Quelle: Auskunft BFS (vgl. Fussnote 2).

## 4. Interaktion EritreerInnen mit den Sozialdiensten

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Interviews zur Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten dargestellt. Bei der Darstellung der Ergebnisse aus den Gesprächen wird zwischen der Sichtweise der EritreerInnen (Kapitel 4.1) einerseits und der Sozialdienste (Kapitel 4.2) andererseits unterschieden. Anschliessend werden in Form einer Synthese (Kapitel 4.3) die zentralen Themenfelder und Herausforderungen sowie der geäusserte Bedarf an möglichen Unterstützungsmassnahmen abgeleitet.

### **Vorbemerkung: Heterogene Zielgruppe, heterogene Leistungen der Gemeinden**

Einführend kann festgehalten werden, dass sich über alle Gespräche hinweg die grosse Heterogenität auf beiden Seiten als zentrale Herausforderung herausgestellt hat. So gibt es gemäss den interviewten Personen der Sozialdienste grosse Unterschiede innerhalb der Gruppe der eritreischen VA/AF. In Bezug auf den Bildungsstand seien unter den eritreischen Klienten sowohl Personen mit einem Hochschulabschluss als auch AnalphabetInnen anzutreffen. Weiter seien auch die Motivation und die weiteren persönlichen Ressourcen sehr unterschiedlich. So könne es z.B. vorkommen, dass stark traumatisierte Personen aufgrund ihrer Erlebnisse nur schwer in der Lage seien, eine Sprache zu lernen oder sich in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Andere wiederum seien sehr motiviert und kommen mit grossen Hoffnungen, eine Ausbildung absolvieren zu können oder eine Arbeit zu finden. Der Umgang mit diesen Unterschieden gehört zu den Aufgaben des Sozialdiensts und ist für die Sozialdienstmitarbeitenden eine grosse Herausforderung bei der Unterstützung der EritreerInnen in ihrer beruflichen und sozialen Integration.

Auf der anderen Seite sind die Unterschiede bezüglich der Leistungen der Sozialdienste in den verschiedenen Gemeinden ein wiederkehrendes Thema bei den Gesprächen mit den EritreerInnen. Die aktuellen SKOS-Richtlinien sowie das Sozialhilfe-Behördenhandbuch des Kantons Zürich bilden eine gemeinsame Grundlage für die Sozialdienste. Dennoch gibt es in der Umsetzungspraxis und bei den gesprochenen Leistungen erhebliche Unterschiede zwischen den einzelnen Gemeinden. Weiter haben die einzelnen SozialberaterInnen einen relativ grossen Spielraum bei der Zusprache von Leistungen und bei der Beratung, wodurch das Verhältnis zwischen KlientIn und SozialberaterIn belastet werden kann. Die Thematik der variierenden Leistungen ist allerdings eine Tatsache, von welcher alle Sozialhilfebeziehenden betroffen sind und nicht ausschliesslich die eritreischen VA/AF.

## 4.1. Sichtweise EritreerInnen

Im folgenden Abschnitt sind die Ergebnisse aus den Interviews mit den eritreischen Personen dargestellt. Die Aussagen stammen sowohl aus den Gesprächen mit eritreischen VA/AF (Teilnehmende Pilotprojekte) als auch aus Gesprächen mit EritreerInnen, die schon länger in der Schweiz leben (ÜbersetzerInnen/Schlüsselpersonen). Während erstere primär von ihren eigenen Erfahrungen mit den Sozialdiensten erzählen, haben die ÜbersetzerInnen/Schlüsselpersonen durch ihre Arbeit einen guten Überblick über die Situation der eritreischen VA/AF in der Schweiz und deren Erfahrungen mit den Behörden. Weiter wurden auch die beiden Projektleitenden der geförderten Pilotprojekte zur Interaktion der EritreerInnen mit den Sozialdiensten befragt. Da diese durch ihre Arbeit im Rahmen der Pilotprojekte einen breiten Einblick in die Erfahrungen, Probleme und Erwartungen der eritreischen VA/AF erhalten haben, fliessen ihre Rückmeldungen ebenfalls in diesen Abschnitt ein.

### 4.1.1. Wahrnehmung der Interaktion im Allgemeinen

Die fehlenden Deutschkenntnisse und die damit einhergehenden Verständnisprobleme, sind ein zentraler Aspekt für die EritreerInnen bei der Interaktion mit den Sozialdiensten. Weiter führen Missverständnisse, welche aufgrund von fehlenden sprachlichen und kulturellen Kompetenzen auf beiden Seiten entstehen können, zu Unsicherheiten und Misstrauen gegenüber den Sozialdiensten. Es gibt jedoch auch mehrere Nennungen, dass der Umgang mit den Sozialdiensten gut funktioniert und die SozialberaterInnen sehr freundlich und hilfsbereit seien. Wie oben bereits erwähnt wurde, werden im Weiteren Unterschiede bei den Unterstützungsleistungen zwischen den verschiedenen Gemeinden wahrgenommen. So berichtet eine Person beispielsweise davon, dass sie aufgrund der tatkräftigen Unterstützung einer Sozialberaterin bei der Stellensuche, den Wohnort nicht wechseln möchte, da es unklar sei, ob dies in einer anderen Gemeinde ebenfalls der Fall wäre.

Durch die Gespräche mit den EritreerInnen zeigt sich zudem, dass das Handeln der Sozialdienste oftmals nicht verstanden wird. Dies kann einerseits auf das unvollständige Wissen über die Aufgaben und Zuständigkeitsbereiche der Sozialdienste zurückgeführt werden. So wird zum Beispiel von einer Person nicht verstanden, weshalb der Sozialdienst ihrer schwangeren Nachbarin keine grössere Wohnung bereitstellt. Oftmals scheint nicht klar zu sein, dass die Sozialhilfe nicht für die Vermittlung oder Bereitstellung von Wohnungen zuständig ist. Ähnlich verhält es sich bei anderen wichtigen Themenbereichen wie der Arbeitssuche und der Ausbildung. Oftmals erhält man bei den Gesprächen den Eindruck, dass die Vermittlung von Arbeitsplätzen oder Ausbildungsmöglichkeiten von den EritreerInnen als Aufgabe der Sozialdienste angesehen wird.

Andererseits können die EritreerInnen die Abläufe und Entscheidungen der Sozialdienste teilweise nicht nachvollziehen. So haben mehrere der interviewten Personen Erfahrungen mit plötzlich nicht mehr weiter finanzierten Deutschkursen gemacht. Da der Besuch eines Deutschkurses als zentraler Erfolgsfaktor für die berufliche Integration betrachtet wird, kann der unerwartete Abbruch eines Kurses zu einer sehr belastenden Situation werden. Auch die Modalitäten der Entlohnung bei den Arbeitsintegrationsprogrammen scheinen teilweise für Verwirrung zu sorgen. So berichtet eine Person von einer Bekannten, die den ganzen Tag arbeite und dafür keinen Lohn erhalte.

#### 4.1.2. Erwartungen an die Sozialdienste und eigenes Rollenverständnis

Eine der zentralen Erwartungen der befragten EritreerInnen an die Sozialdienste ist, dass diese es ihnen ermöglichen, ausreichend Deutschkenntnisse zu erlangen. Weiter erhofft man sich von den Sozialdiensten Unterstützung bei der Suche nach einer Arbeitsstelle oder einer passenden Ausbildung. Der Sozialdienst wird als wichtiger Bereitsteller von Informationen und Dienstleistungen angesehen. Tendenziell schreiben die eritreischen VA/AF den Sozialdiensten eine eher aktivere Rolle zu als sich selbst. So wird vermehrt davon gesprochen, dass die Sozialdienste Informationen und Hilfe zur Verfügung stellen sollten und weniger, dass sich die eritreischen VA/AF diese bei den Sozialdiensten abholen können.

Weiter betonten einige der Befragten, dass es wichtig sei, dass die SozialberaterInnen sie kennenlernen und sich ein Bild über ihre individuelle Situation machen können. Das Bedürfnis, nicht „in einen Topf geworfen“ zu werden ist mehreren befragten Personen ein wichtiges Anliegen. So wird auch der Wunsch geäußert, dass der Sozialdienst bei den Kursleitenden (z.B. Deutschkurse, Informationskurse) Informationen darüber einholen sollte, wer den Kurs regelmäßig besucht und motiviert ist und wer nicht. Dadurch würde die Möglichkeit bestehen, dass die Motivierten verstärkt gefördert würden und man die Unmotivierten warnen oder andere Wege gehen könnte.

Insgesamt schreiben die befragten EritreerInnen den Sozialdiensten eine wichtige Rolle zu, um sie bei ihrer Integration in der Schweiz zu unterstützen. So wünschen sich mehrere Personen eine enge und längerfristige Hilfe für ihre berufliche und soziale Integration vom Sozialdienst. Ein junger Eritreer verweist in diesem Zusammenhang darauf, dass sie keine ältere Generation hier in der Schweiz hätten und die Hilfe vom Sozialamt benötigen würden, um hier den Einstieg zu finden. Die folgenden Generationen würden diese Hilfe bereits nicht mehr brauchen.

Ihr eigenes Rollenverständnis im Umgang mit den Sozialdiensten ist aus den Gesprächen schwierig abzuleiten. Viele der befragten EritreerInnen betonen, dass es wichtig sei, Deutsch zu

lernen und eine Arbeit zu finden. Vereinzelt wird auch erwähnt, dass es wichtig sei, keine Sozialhilfe mehr beziehen zu müssen, da dies kein gutes Gefühl sei.

### 4.1.3. Problemfelder und Handlungsbedarf

In den Gesprächen mit den eritreischen VA/AF steht die Problematik der Sprachbarriere klar im Zentrum. Aufgrund der mangelnden Deutschkenntnisse sei die Kommunikation mit den Sozialdiensten oftmals schwierig, wobei sich dabei keine der befragten Personen auf eigene Schwierigkeiten bezieht. Viele der Befragten sprechen aber von Bekannten, die zu wenig Deutsch verstehen würden, um sich auf der Behörde zu Recht zu finden und daher auf eine Übersetzung angewiesen sind. Die befragten EritreerInnen betrachten die Sprachfähigkeiten als Schlüsselfaktor für die soziale und berufliche Integration in der Schweiz. Damit kann auch erklärt werden, dass die ausreichende Bereitstellung eines Deutschkurses in ihren Augen ein wichtiger Handlungsbedarf ist. Auch eine der ÜbersetzerInnen verweist auf die Verständigungsprobleme zwischen den eritreischen VA/AF und den Sozialdiensten.

Die Befragten berichten auch von kulturell bedingten Verständnis- und Kommunikationsproblemen. So beschreibt eine Übersetzerin den Fall einer Sozialarbeiterin, die sich daran störte, dass ihr ein eritreischer Klient nicht in die Augen schaue während dem Gespräch. Der fehlende Blickkontakt wurde von der Sozialarbeiterin als ablehnende Haltung wahrgenommen, währenddessen dies in Eritrea eine Geste des Respekts gegenüber einer Autoritätsperson sei. Nach einer Klärung durch die Übersetzerin sei die Sozialarbeiterin erleichtert gewesen und konnte den ausweichenden Blick folgend anders interpretieren. Aufgrund der kulturellen Unterschiede und um Missverständnissen vorzubeugen, sei es daher für eine erfolgreiche Interaktion wichtig, dass nach Bedarf eine Person für die sprachliche und interkulturelle Übersetzung beigezogen werden kann.

Die weiteren Problemfelder, die von den eritreischen VA/AF genannt werden, lassen sich grösstenteils mit dem fehlenden Wissen über das System der Sozialhilfe erklären. So sind die Wohnungssuche und die unterschiedlichen Leistungen in den verschiedenen Gemeinden diesbezüglich ein grosses Thema bei den befragten Personen. In den Gesprächen wird klar, dass die Bereitstellung von Wohnungen dem Aufgabenbereich der Sozialdienste zugeschrieben wird. Obschon in einigen Fällen die Sozialdienste bei der Vermittlung einer Wohnung helfen können, gehört dies nicht zu ihren Kernaufgaben. Auch die eritreischen Schlüsselpersonen, die schon lange in der Schweiz sind und damit einen guten Einblick in die Schnittstelle zwischen den EritreerInnen und den Behörden haben, bestätigen diesen Eindruck. Weiter scheint nicht klar zu sein, dass die unterschiedlichen Leistungen mit der föderalistischen Umsetzung in den Gemeinden zusammenhängen und damit Bestandteil des Sozialhilfesystems in der Schweiz ist. Da alle Sozialhilfebeziehenden davon betroffen sind, dürften die Leistungsunterschiede auch bei

Sozialhilfebeziehenden aus der Schweiz ein grosses Thema sein. Aufgrund der besseren Vernetzung der Sozialhilfebeziehenden aus Eritrea dürften diese allerdings verstärkt ihre Leistungen miteinander vergleichen als Schweizer Sozialhilfebeziehende und sich dadurch auch stärker an den Unterschieden stören.

#### 4.1.4. Umgang mit Problemen und eigene Problemlösungsstrategien

Die zentrale Strategie der befragten EritreerInnen bei der Bewältigung der Probleme im Umgang mit den Sozialdiensten ist es, Deutsch zu lernen. Weiter wird zum Teil auch darauf verwiesen, dass es wichtig sei, anständig zu sein mit den SozialberaterInnen und sich anzustrengen.

#### 4.1.5. Bedarf an Unterstützungsmassnahmen

Auf die Frage, welche Unterstützungsmassnahmen wichtig wären, stehen wiederum die Deutschkurse klar im Zentrum. So wird mehrheitlich das Anliegen geäussert, dass es ein Angebot an Deutschkursen für alle geben sollte, da dies als Schlüssel zur Integration betrachtet wird. Weiter sei es auch wichtig, dass mehr Ausbildungsplätze zur Verfügung stehen würden, da viele EritreerInnen ungelernt sind und es ohne (in der Schweiz anerkannte) Ausbildung schwierig sei, im Schweizer Arbeitsmarkt Fuss zu fassen.

Weiter kristallisiert sich der Wunsch nach einer besser auf die individuellen Bedürfnisse und Fähigkeiten abgestimmten Zuweisung zu den Angeboten aus den Gesprächen heraus. So sei es einerseits wichtig, bei den Angeboten zwischen motivierten und unmotivierten Personen zu unterscheiden und erstere verstärkt zu fördern. Andererseits wird mehrfach der Wunsch nach einer feineren Unterteilung der verschiedenen Integrationsangebote (z.B. Informations- oder Sprachkurse) nach Sprachniveau geäussert.

Eine Schlüsselperson fände es zudem sinnvoll, wenn die individuelle Beratung für die berufliche Integration ausgebaut werden könnte, beispielsweise im Rahmen eines Projekts, in dem vermehrt mit potenziellen Arbeitgebern aus dem ersten Arbeitsmarkt zusammengearbeitet wird. Eine weitere Schlüsselperson findet es wichtig, dass es ein breites und identisches Informationsangebot für alle gibt. Es sei sehr wichtig, dass die Leute möglichst von Anfang an wissen, wie die Schweiz funktioniert und welche Rechte und Pflichten sie hier haben. Es wäre z.B. ein grosser Vorteil, wenn sie verstehen würden, weshalb die Sozialhilfeleistungen von Gemeinde zu Gemeinde variieren können sowie Informationen zu ihren Rechten und Pflichten bei der Sozialhilfe erhalten.

Mehrere Personen fänden ein Programm zur Förderung von Frauen sinnvoll. In spezifischen Veranstaltungen könnten diese über verschiedene Bereiche – wie zum Beispiel Gesund-

heit oder Kindererziehung – informiert werden. Eine Schlüsselperson sagt, dass die Förderung der Frauen aufgrund des konservativen Familienmodells in Eritrea besonders wichtig sei und auch eine grosse Chance für eine erfolgreiche Integration in der Schweiz darstelle. So sei es wichtig, dass die Frauen informiert werden, welche Rechte und Möglichkeiten sie in der Schweiz haben. Dadurch sei es auch möglich, dass die Frauen eine aktivere Rolle einnehmen würden und beispielsweise für die Schule eine verlässliche Ansprechperson sein könnten. Wenn die Frauen besser informiert sind, welche Erwartungen von der Schule an sie gerichtet werden und welche Vorstellungen von Kindererziehung es in der Schweiz gibt, könnten einige Konflikte mit den Behörden (u.a. KESB) vermieden werden.

Schliesslich sehen mehrere Personen einen Bedarf an bezahlten Kinderbetreuungsangeboten. Insbesondere für Frauen sei die Bereitstellung eines Kinderbetreuungsangebots eine wichtige Voraussetzung, um an einem Kurs teilnehmen oder eine Erwerbstätigkeit ausüben zu können.

## 4.2. Sichtweise Soziale Dienste und weitere Akteure

In den folgenden Unterkapiteln sind die Rückmeldungen der Sozialdienste sowie der weiteren Akteure der Regelstrukturen dargestellt. Die Antworten basieren auf neun Gesprächen mit Sozialdiensten sowie drei weiteren relevanten Regelstrukturen (siehe in Kapitel 2). Da der Fokus der Analyse bei der Interaktion mit den Sozialdiensten lag und aufgrund der Leserfreundlichkeit des Textes wird folgend jeweils von den Sozialdiensten gesprochen, wobei dabei auch die Rückmeldungen der drei VertreterInnen der weiteren Regelstrukturen einfließen.

### 4.2.1. Wahrnehmung der Interaktion im Allgemeinen

Die Interaktion mit den eritreischen VA/AF wird von den befragten Sozialdiensten unterschiedlich wahrgenommen. Rund ein Viertel der Befragten nimmt die Klienten aus Eritrea generell als sympathisch, nett oder angenehm wahr und findet die Zusammenarbeit interessant. Ein augenfälliger Aspekt, der von der überwiegenden Mehrheit der befragten SozialberaterInnen angesprochen wird, ist die gute Vernetzung unter den eritreischen VA/AF.

In den Interviews mit den Sozialdiensten wurden diese gefragt, ob und inwiefern sich die EritreerInnen von ihren sonstigen Klienten unterscheiden. Untenstehend sind die wichtigsten genannten Eigenschaften aufgeführt, obschon in den Gesprächen auch darauf verwiesen wurde, dass diese nicht zwingend nur auf eritreische Klienten zutreffen würden.

- **Fehlende/geringe Sprachkenntnisse:** Viele der Klienten aus Eritrea würden schlecht Deutsch sprechen, was den Austausch mit den Sozialdiensten erschwert. Die meisten EritreerInnen würden auch kein Englisch sprechen.

- **Grosse Motivation vs. falsche Vorstellungen:** Viele der Klienten seien sehr motiviert und hätten grosse Hoffnungen, dass sie in der Schweiz eine Ausbildung absolvieren können oder eine gute Arbeitsstelle finden würden. Diese Hoffnungen würden allerdings oftmals nicht mit der Realität übereinstimmen. Obschon viele eritreische Flüchtlinge zwar über Arbeitserfahrungen in Eritrea verfügen – zum Beispiel als Pflegerin in einem Militärspital oder als Lehrer – fehle eine in der Schweiz anerkannte Ausbildung. Weiter ist es aufgrund der geringen Deutschkenntnisse schwierig, eine Ausbildung zu absolvieren oder eine Arbeitsstelle zu bekommen. Die grossen Hoffnungen werden durch die geringen Chancen auf dem Schweizer Arbeitsmarkt gedämpft und können im Verlaufe der Zeit zu Frustration und Demotivation führen.
- **Sozialisation in totalitärem Regime und anderes Staatsverständnis:** Die grosse Mehrheit der befragten SozialberaterInnen stellt fest, dass die eritreischen VA/AF – zumindest zu Beginn – sehr unselbstständig seien. Durch die Sozialisation in einem totalitären Regime sei das Gefühl für Selbstbestimmung und Eigenverantwortung weniger stark ausgeprägt als bei anderen KlientInnen. Weiter sei zu bemerken, dass in Eritrea der Staat sowohl die Wohnungen als auch die Arbeitsstellen zuteile. Durch dieses Staatsverständnis erklären sich viele der SozialberaterInnen auch die beobachtete Erwartungshaltung gegenüber den Sozialdiensten.
- **Beeinträchtigte physische und psychische Gesundheit aufgrund Flucht:** Einige der eritreischen VA/AF hätten mit gesundheitlichen Problemen zu kämpfen. So sei die physische Gesundheit einiger Klienten aufgrund von Verletzungen oder Erkrankungen beeinträchtigt. Je nach Erlebnissen in Eritrea oder auf der Flucht seien zudem einige EritreerInnen traumatisiert. Die gesundheitlichen Beeinträchtigungen hätten wiederum einen direkten Einfluss auf die Integrationsfähigkeit einer Person. So könne etwa die Arbeitsfähigkeit einer Person durch eine Erkrankung beeinträchtigt sein. Weiter sei es für traumatisierte Personen teilweise sehr schwierig, eine Sprache zu lernen, weil es an der nötigen Konzentrationsfähigkeit fehle. Zudem stellen einige SozialberaterInnen ein gewisses Misstrauen gegenüber den Behörden fest, welches sie sich ebenfalls mit schlechten Erfahrungen mit dem Regime in Eritrea oder auf der Flucht erklären.
- **Patriarchale Familienstruktur und andere Erziehungsmethoden:** Für mehrere SozialberaterInnen sind die patriarchalen Familienstrukturen und insbesondere die anderen Erziehungsmethoden ein Thema. So bestehe in den eritreischen Familien eine andere Auffassung von körperlicher Bestrafung als in der Schweiz. Komme es zu Gewalt gegenüber den Kindern, müsse die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) eingeschaltet werden. Eine eritreische Schlüsselperson berichtet, dass dies oftmals als schwerer Eingriff in die Familienstruktur empfunden werde und insbesondere den Vater in seiner Rolle als Familienoberhaupt in Frage stelle. Ein weiteres Konfliktpotenzial zeichne sich in der Schule ab. So komme es vor,

dass die Erwartungen des schweizerischen Schulsystems nicht klar sind oder aus irgendwelchen Gründen nicht erfüllt werden können von den eritreischen Familien. So ist das täglich pünktliche Erscheinen zum Schulunterricht beispielsweise ein Anspruch der Schule, der teilweise von den eritreischen Familien nicht erfüllt wird, was dann wiederum zu Schwierigkeiten führen kann und im schlimmsten Fall mit einer Meldung bei der KESB endet.

- **Politische Spaltung der EritreerInnen in der Schweiz:** Einige SozialberaterInnen (sowie die Projektleitenden der Pilotprojekte) stellen fest, dass es eine tiefe politische Spaltung bei den in der Schweiz lebenden EritreerInnen gibt. EritreerInnen, die schon länger in der Schweiz leben, seien tendenziell dem eritreischen Regime gut gesinnt, während die später eingetroffenen eritreischen VA/AF genau vor diesem Regime geflüchtet sind. Entsprechend kritisch sei es dann auch, wenn ein regimetreuer Übersetzer für eine geflüchtete Person dolmetschen soll. So kann es eine Herausforderung sein, eine neutrale Person für die Übersetzung zu finden. Da insbesondere zu Beginn ein(e) ÜbersetzerIn eine wichtige Vermittlungsfunktion einnimmt, ist dies eine ernst zu nehmende Problematik. Generell sei es deshalb sowohl für die EritreerInnen selbst als auch für die Behörden schwierig, das bestehende Netzwerk der bereits länger in der Schweiz lebenden EritreerInnen zu nutzen.

#### 4.2.2. Erwartungen an die EritreerInnen und eigenes Rollenverständnis

Die Erwartungen seitens der Sozialdienste an die EritreerInnen sind dieselben, wie bei allen anderen Sozialhilfebeziehenden auch, nämlich die soziale und berufliche Integration. So verweist eine Person darauf, dass die Ziele der Sozialhilfe per Gesetzgebung definiert sind und für alle gelten würden. Im Sozialhilfegesetz des Kantons Zürich wird u.a. festgehalten, dass Kanton und Gemeinden „die Eingliederung der Hilfesuchenden in die Gesellschaft und in die Arbeitswelt“ fördern sollen (Sozialhilfegesetz Kanton Zürich, § 3a). Im Unterschied zu anderen Sozialhilfebeziehenden sei der Spracherwerb eine Art vorgelagerte Bedingung, die erfüllt sein müsse, um die soziale und berufliche Integration zu erreichen. Weiter sei es wichtig, dass die eritreischen VA/AF die Kultur, das System der Sozialhilfe, die Gesellschaft und den Arbeitsmarkt in der Schweiz verstehen würden. Die soziale und berufliche Integration sind aber bei allen SozialberaterInnen das Haupt- oder Fernziel mit ihren eritreischen Klienten. Eine Person stört sich daran, dass in der aktuellen Berufspraxis dem Spracherwerb einseitig ein sehr grosses Gewicht beigemessen werde. So wäre es sinnvoller, parallel zum Sprachunterricht auch mit der beruflichen Integration zu starten.

Auch die Ablösung von der Sozialhilfe wird von einigen der Befragten als Ziel aufgeführt. Zuerst müsse die berufliche Integration von den Personen aber als Ziel erkannt werden. Dies

seien die vorgelagerten Prozesse. Weiter gebe es auch Personen, bei denen eine Integration in den Arbeitsmarkt unwahrscheinlich sei und die soziale Integration oder die gesundheitliche Stabilisierung im Zentrum stehen. Teilweise sei es auch sinnvoll, den Fokus auf die zweite Generation zu setzen und dafür zu sorgen, dass die Kinder der VA/AF einmal möglichst gut in der Schweiz integriert sind. Schliesslich erwarten die SozialberaterInnen generell von ihren Klienten, dass diese gut kooperieren, sich an die Regeln halten, ihre Unterlagen mitbringen und Auskunft über ihre finanziellen Verhältnisse geben.

Ihre eigene Rolle sehen die befragten Personen der Regelstrukturen u.a. darin, den eritreischen VA/AF Chancen aufzuzeigen und sie dabei zu unterstützen, eigene Ressourcen zu entdecken, die sie für die Integration in der Schweiz mobilisieren können. Weiter sei es wichtig, immer wieder unrealistische Erwartungen zu korrigieren und Missverständnisse zu klären. Zudem seien die klare Kommunikation von Informationen und Erwartungen sowie der Beziehungsaufbau, um Vertrauen zu schaffen, wichtige Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Interaktion mit den eritreischen VA/AF.

### 4.2.3. Problemfelder und Handlungsbedarf

#### **Zeitliche, finanzielle und fachliche Ressourcen begrenzt**

In der grossen Mehrheit der Gespräche mit den Sozialdiensten entsteht der Eindruck oder es wird explizit gesagt, dass die eritreischen Klienten betreuungsintensiv sind. Oftmals können die Sozialdienste den eritreischen VA/AF nicht die enge Begleitung bieten, die diese benötigen würden. So gibt es auch bei der Begegnungsfrequenz grössere Unterschiede zwischen den Gemeinden. Während einige SozialberaterInnen ihre Klienten monatlich bzw. in intensiven Phasen bis zu einmal wöchentlich sehen, gebe es auch Sozialdienste, die sich nur einmal pro Halbjahr mit ihren Klienten treffen. Mehrere der befragten Personen auf den Sozialdiensten weisen darauf hin, dass ihnen für eine optimale Betreuung zu wenige zeitliche Ressourcen zur Verfügung stehen. Weiter sei aufgrund der vielfältigen Klientel eines Sozialdienstes eine Spezialisierung des Personals auf einzelne Gruppen nur schwer möglich. So wird in mehreren Gesprächen klar, dass die SozialberaterInnen nur wenig Informationen über die eritreische Kultur haben und es an interkultureller Kompetenz fehlt, um eine optimale Interaktion mit den eritreischen VA/AF sicherzustellen. Mindestens in einer Institution ist man geradezu ratlos, wie man den Spracherwerb und die Arbeitsintegration der EritreerInnen verbessern könnte und wäre sehr interessiert an externer Unterstützung in dieser Frage.

### **Psychische und physische Gesundheitsprobleme erschweren Zusammenarbeit und Integration**

Gesundheitliche Probleme werden von knapp der Hälfte der SozialberaterInnen als Herausforderung bei eritreischen Klienten erwähnt. Dabei kann es sowohl um psychische oder physische Erkrankungen gehen, welche die Lern- und Arbeitsfähigkeit einer Person begrenzen.

Weiter weisen zwei Personen darauf hin, dass sie bei einigen eritreischen VA/AF eine grosse Erschöpfung beobachten. Diese Leute seien nach einer langen und teilweise sehr schwierigen Reise in der Schweiz angekommen. Obschon die Ankunft an einem sicheren Ort sicherlich auf eine Art eine grosse Erleichterung mit sich bringe, müssten die Flüchtlinge nun erneut viel Energie für die Integration im Ankunftsland aufbringen. Diese hohen Anforderungen im Aufnahmeland können – zumindest zu Beginn – eine Überforderung für die EritreerInnen sein, wobei es dennoch wichtig sei, dass man von Beginn weg mit der Integration starte.

### **Falsche Vorstellungen betreffend der Aufgaben der Sozialhilfe**

Gefragt nach den zentralen Problemfeldern bei der Interaktion und Integration der EritreerInnen kommt in beinahe allen Interviews mit den Regelstrukturen das Thema des fehlenden Wissens über das System in der Schweiz auf. Die eritreischen Klienten würden das System der Sozialhilfe nicht gut kennen und hätten deshalb sehr oft falsche Vorstellungen betreffend der Aufgaben der Sozialhilfe. So werde z.B. nicht verstanden, weshalb die Sozialberaterin keinen Krippenplatz zur Verfügung stelle. Oftmals führen dieses fehlende Wissen und die damit einhergehende Enttäuschung über nicht erbrachte Leistungen zu einem Misstrauensverhältnis gegenüber der SozialberaterIn. Weiter seien die EritreerInnen im Vergleich zu anderen Klienten eher unselbstständig und hätten es daher im Schweizerischen System der Sozialen Sicherheit, in dem Selbstinitiative gefordert wird, sehr schwer.

### **Frustration durch enttäuschte Hoffnungen und Grenzen des Arbeitsmarktes**

Viele der befragten SozialberaterInnen stellen fest, dass ihre eritreischen KlientInnen einen ausgeprägten Wunsch nach einer guten Ausbildung haben. Viele scheinen zu wissen, dass eine Ausbildung sehr wichtig ist in der Schweiz und den Zugang zu guten Berufen ermögliche. Oftmals könnten diese grossen Ausbildungsziele jedoch nur schwer oder nur mit viel Geduld und Aufwand erreicht werden. So komme es auch vor, dass die KlientInnen frustriert seien, wenn ihnen bewusst werde, wie lange der Weg bis zu einem Lehrabschluss sei. Zudem sei es für viele EritreerInnen aufgrund der begrenzten Deutschkenntnisse und der fehlenden Vorbildung sehr aufwändig, um in der Berufsschule mithalten zu können.

### **Erhöhter Informationsaufwand aufgrund falscher Vorinformationen**

Die gute Vernetzung der EritreerInnen in der Schweiz untereinander habe sowohl positive als auch negative Aspekte. Zum einen stelle das Netzwerk eine Ressource für neu Angekommene dar, um an Informationen zu gelangen und sich in der neuen Umgebung zu Recht zu finden. So weist ein Viertel der befragten SozialberaterInnen darauf hin, dass sich die eritreischen Klienten in einigen Bereichen (z.B. Familiennachzug, Rekursinstanzen) gegenseitig gut informieren bzw. coachen würden. Gleichzeitig stellt rund ein Viertel der befragten SozialberaterInnen fest, dass sie bei den eritreischen Klienten einen erhöhten Informationsaufwand hätten aufgrund von falschen Vorinformationen durch andere Landsleute. Beispielsweise kursiere das hartnäckige Gerücht, dass die UNO die Sozialhilfe für die EritreerInnen finanzieren würde. Diese Fehlinformationen würden wiederum dazu beitragen, dass die eritreischen VA/AF mit falschen Erwartungen an die Sozialdienste gelangen und sich ein Misstrauen gegenüber dem Sozialberater entwickle.

### **Andere Sprache und Kultur erschweren Zusammenarbeit und Integration**

Da viele der eritreischen VA/AF bei ihrer Ankunft in der Schweiz ausschliesslich Tigrinya sprechen, ist die fehlende gemeinsame Sprache eine zentrale Herausforderung bei der Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten. Je nach Gemeinde wird unterschiedlich stark mit (interkulturellen) ÜbersetzerInnen gearbeitet, wobei teilweise auch übersetzende Verwandte (auch Kinder) oder Bekannte einen Klienten begleiten würden. Eine Sozialberaterin verweist darauf, dass generell Deutsch die Amtssprache sei und es in der Verantwortung der Klienten sei, bei Bedarf eine Person für die Übersetzung mitzubringen.

Nebst der anderen Sprache werden von den SozialberaterInnen auch kulturelle Unterschiede festgestellt, die die Zusammenarbeit oder die Integration erschweren können. So sagen zwei Personen, dass sie bei den eritreischen Klienten die Tendenz beobachten, Probleme nicht anzusprechen oder zu beschönigen. So würden etwa negative Rückmeldungen vom Arbeitgeber nicht an die Sozialberaterin weitergeleitet und es komme zur Kündigung, ohne dass diese rechtzeitig reagieren könnte. Weiter würden die Klienten auch oft nicht sagen, wenn sie etwas nicht verstanden haben. Eine Übersetzerin bestätigt, dass es Teil der eritreischen Kultur sei, gegen aussen möglichst gut dazustehen und Schwierigkeiten zu negieren. Bei einem Viertel der Interviews ist zudem von einer anderen Arbeitsmoral der EritreerInnen die Rede. Dabei geht es einerseits um Schwierigkeiten bei der Integration in den ersten Arbeitsmarkt aufgrund des eher langsamen Arbeitstempos. Gerade zu Beginn könne dies zu Problemen mit dem Arbeitgeber führen, wobei sich dies im Laufe der Zeit teilweise auch bessere. Weiter gibt es ein paar Einzelmeldungen, dass die Motivation eine Sprache zu lernen eher tief sei oder andere Vorstellungen eines zumutbaren Arbeitspensums vorliegen würden.

Schliesslich stellen zwei Vertreter der Sozialdienste sowie die beiden Projektleitenden der Pilotprojekte fest, dass das vorherrschende Bild gegenüber EritreerInnen ein Hindernis bei der Integration in der Schweiz sein können. So würden die EritreerInnen aufgrund der dunklen Hautfarbe – insbesondere in kleineren Gemeinden – auffallen. Es kann zudem vorkommen, dass es – u.a. aufgrund der schwierigen Wohnungssuche – in einzelnen Quartieren zu Ballungszentren mit EritreerInnen komme. Dies wiederum führe dazu, dass die anderen GemeindebewohnerInnen dieses Quartier meiden und die eritreischen VA/AF isoliert sind.

#### **Kinderbetreuungsaufgaben erschweren die Integration und die Ablösung von der Sozialhilfe**

Bei knapp der Hälfte der Gespräche mit den Sozialdiensten kommt das Thema der Kinderbetreuung auf und die damit einhergehenden Herausforderung bei der Integration ihrer Klientinnen. So stellen einige SozialberaterInnen fest, dass es unter den eritreischen VA/AF viele alleinerziehende Frauen gebe. Aufgrund der Kinderbetreuungsaufgaben sei es für diese Frauen schwierig, einen Deutschkurs zu besuchen oder eine Erwerbstätigkeit aufzunehmen. Generell sei es insbesondere für die Frauen wichtig, dass die Kinderbetreuung während der Teilnahme an einem Programm oder Kurs geklärt ist. Dies sei oftmals eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Kursteilnahme und ein wichtiger Schritt für die Integration.

Da jedoch eritreische VA/AF in der Schweiz tendenziell eher im Tieflohnsegment eine Arbeitsstelle finden, ist die Ablösung von der Sozialhilfe für eine Familie mit mehreren Kindern aufgrund der relativ hohen Lebenskosten selbst bei der Integration in den ersten Arbeitsmarkt eher schwierig.

#### **4.2.4. Umgang mit Problemen und eigene Problemlösungsstrategien**

Um eine möglichst erfolgreiche soziale und berufliche Integration der EritreerInnen zu erreichen, verfolgen die befragten Akteure unterschiedliche Strategien. Die Handlungsmöglichkeiten der einzelnen SozialberaterInnen werden dabei stark durch die zur Verfügung stehenden zeitlichen und finanziellen Ressourcen bestimmt. Bei einer höheren Begegnungsfrequenz ist z.B. eine engere Begleitung der Klienten möglich als wenn sich die Beteiligten nur ganz selten treffen. Weiter gibt es auch Gemeinden mit einem breiteren Fächer an Angeboten für die Integrationsförderung. So wird in einer Gemeinde beispielsweise einmal pro Woche eine Bewerbungswerkstatt für die Stellen- und Wohnungssuche angeboten, die rege genutzt werde. In derselben Gemeinde können die Kinder unabhängig von der Erwerbstätigkeit der Eltern ein externes Betreuungsangebot besuchen. Die Kinderbetreuung sei ein zentraler Faktor für eine erfolgreiche Integration, indem zum einen die Kinder gezielt gefördert werden können und

zum ändern die Eltern dadurch genügend Zeit für den Besuch eines Deutschkurses oder die Arbeitsintegration hätten.

Unabhängig von den unterschiedlichen Ressourcen lassen sich jedoch einige zentrale Strategien beim Umgang mit den oben beschriebenen Herausforderungen bei der Integration der EritreerInnen erkennen. So betont knapp die Hälfte der befragten SozialberaterInnen, dass es bei den eritreischen Klienten speziell wichtig sei, immer wieder den Realitätsbezug herzustellen und ausführlich zu informieren. Zwei Personen verweisen dabei auch auf die Wichtigkeit eines ausführlichen Erstgesprächs – wenn möglich mit Übersetzung auf Tigrinya. Weiter sei es gemäss zwei Personen hilfreich, die Aufgabenteilung zwischen den Klienten und den SozialarbeiterInnen immer wieder klarzustellen und zu besprechen. Aufgrund der schwierigen Erlebnisse auf der Flucht und der grossen Unsicherheit durch die fehlende Kenntnis des Schweizerischen Systems sei der Vertrauensaufbau ebenfalls ein wichtiger Erfolgsfaktor für eine gute Zusammenarbeit.

Ungefähr ein Viertel der Befragten betont, dass sie keine speziellen Problemlösungsstrategien für ihre eritreischen Klienten hätten.

#### 4.2.5. Bedarf an Unterstützungsmassnahmen

Die befragten Akteure der Regelstrukturen sehen eine Vielzahl an möglichen Unterstützungsmassnahmen, wobei sich ein paar Schwerpunkte herausarbeiten lassen. Es bleibt zu vermerken, dass der Bedarf an Unterstützungsmassnahmen aus den insgesamt 12 durchgeführten Interviews hergeleitet wird. Die Mehrheit des folgend ausgewiesenen Unterstützungsbedarfs wurde jeweils von ein bis drei der befragten Personen genannt.

Gemäss den Aussagen aus den Interviews könnte die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Stellen optimiert werden. Tendenziell seien bei den eritreischen Klienten verhältnismässig viele verschiedene Stellen involviert. Wenn beispielsweise ein Arzt, die Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) und der Sozialdienst alle gleichzeitig mit einem Fall beschäftigt sind, sei eine gute Zusammenarbeit besonders wichtig. In diesem Zusammenhang wird die Idee aufgeworfen, dass vermehrt fallbezogene runde Tische durchgeführt werden könnten, wobei hier auch gleich die Angst vor einem (zu) grossen zeitlichen Aufwand ins Feld geführt wird. Manchmal seien die einzelnen Integrationsmassnahmen auch schlecht aufeinander abgestimmt. So könne es vorkommen, dass beide Elternteile einen Deutschkurs oder eine Beschäftigungsmassnahme besuchen würden und die Sicherstellung der Kinderbetreuung vergessen werde. Wenn folglich die Kinder zu spät zum Schulunterricht kommen, führe dies wiederum zu Schwierigkeiten mit der Schule.

Ein weiterer Bedarf, der von mehreren Personen genannt wird, sind Fachpersonen, die Tigrinya sprechen. Insbesondere bei einer psychiatrischen Behandlung sei es störend, wenn die

Therapiesitzung mit einer Übersetzung durchgeführt werden müsse. Aber auch bei den Sozialdiensten selbst wird das Bedürfnis nach Fachpersonen mit interkulturellen Kompetenzen geäussert. In diesem Zusammenhang wird auch die Idee der Unterstützung durch eritreische Schlüsselpersonen aufgeworfen. Durch eine eritreische Person, die das System in der Schweiz bereits gut kenne und das Vertrauen der eritreischen Klienten genieße, könnte die Interaktion vereinfacht werden. Wichtig sei es aber, dass diese Schlüsselperson gut geschult sei und durch ihre Unterstützung die Zusammenarbeit auf eine konstruktive Weise fördere. Eine Person verweist allerdings darauf, dass nicht „nur“ eine kulturelle Übersetzung brauche, sondern idealerweise SozialarbeiterInnen mit eritreischem Hintergrund. Da allerdings nur wenige Leute aus Eritrea in der Schweiz eine solche Ausbildung abschliessen würden, bestehe diesbezüglich ein Manko.

Ein enges Coaching respektive eine längerfristige individuelle Begleitung in kleinen Gruppen fänden mehrere der befragten SozialberaterInnen sinnvoll, um die Integration zu fördern. So bestehe bei den eritreischen Klienten ein erhöhter Bedarf an Unterstützung, welcher von den Sozialdiensten kaum geleistet werden könne. Viele Sozialdienste wünschten sich einen Partner für die Integration, der die Personen frühzeitig informiert, begleitet und die individuellen Fähigkeiten und Chancen bespricht. Mehrere SozialberaterInnen verweisen auf ihre begrenzten zeitlichen Ressourcen sowie fehlendes interkulturelles Wissen. Aufgrund der sehr heterogenen Klientel bei den Sozialdiensten, könne eine Spezialisierung auf einzelne Personengruppen kaum geleistet werden. In diesem Zusammenhang verweist eine Person auf das zu kleine Angebot an Deutschkursen, die gleichzeitig auch die Integration fördern würden. Ein entsprechendes Angebot der AOZ sei meistens stark ausgebucht und aufgrund der Wartezeiten müsse in letzter Zeit vermehrt auf alternative Kursangebote ausgewichen werden, die keinen Integrationsbezug aufweisen.

Die möglichst frühzeitige Information aller EritreerInnen wird von mehreren Personen als wichtiges Bedürfnis geäussert. Die breite und korrekte Information über das System und die Erwartungen in der Schweiz, würde ihre tägliche Arbeit erleichtern und zu weniger Misstrauen führen.

Eine Person fände eine Art Fachstelle für Informationen und Beratung sinnvoll. So bestehe ein Bedarf an wissenschaftlicher Literatur oder Good Practice Beispiele von Handlungsansätzen, wie man EritreerInnen oder Flüchtlinge generell in den ersten Arbeitsmarkt integrieren könne. Zudem fände die Person eine entsprechende Weiterbildung für die Angestellten der Sozialdienste, eine Tagung oder ein Austausch mit anderen Stellen sinnvoll und wünschenswert.

Eine Person fände den Bezug zur realen Schweizer Wirtschaft und den direkten Kontakt zu Unternehmen förderungswert. So könnten beispielsweise auch finanzielle Unterstützungsbeiträ-

ge an Unternehmen entrichtet werden, um den Arbeitseinsatz eines VA/AF zu ermöglichen. Eine andere Person fände es wichtig, dass vermehrt auch einfache Ausbildungen (z.B. SRK-Praktikum) angeboten werden könnten, damit die VA/AF möglichst erfolgreich und in einem angemessenen Zeitrahmen im Schweizer Arbeitsmarkt Fuss fassen können. Zudem wäre es jeweils wichtig, dass eine Fachstelle die Fähigkeiten und Berufswünsche der einzelnen Personen sorgfältig abklären würde, um dann gemeinsam zu schauen, welche Möglichkeiten in der Schweiz realistisch sind.

Schliesslich findet eine Person, dass die Frauenförderung ein wichtiger Aspekt sei und diese beispielsweise durch die Durchführung von Femmes Tischen verstärkt werden könnte. Wichtig dabei sei es aber auch zu überlegen, wie man damit die richtige Zielgruppe erreichen kann und nicht nur Frauen, die bereits gut integriert sind. Auch der Bekanntheitsgrad der verschiedenen Programme bei den Sozialdiensten sei wichtig, genauso wie eine gewisse Verbindlichkeit, ihre Klienten zur Teilnahme zu motivieren.

### 4.3. Synthese Interaktion EritreerInnen und Sozialdienste

#### 4.3.1. Zentrale Themenfelder und Herausforderungen

Die Interviews mit den verschiedenen Akteuren haben gezeigt, dass es bei den Einschätzungen der EritreerInnen und der Sozialdienste viele Übereinstimmungen gibt. In den Gesprächen über die Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten haben sich einige zentrale Problemlagen und Erfolgsfaktoren für eine gute Zusammenarbeit herauskristallisiert.

Der Spracherwerb ist sowohl für die EritreerInnen als auch für die SozialberaterInnen ein zentrales Thema. Zum einen ist eine gemeinsame Sprache eine wichtige Voraussetzung für die direkte Kommunikation zwischen dem Klient und der Sozialberaterin. Ist diese Voraussetzung nicht gegeben, muss über eine Übersetzerin kommuniziert werden oder es kann zu Missverständnissen kommen. Weiter werden die Sprachkenntnisse von beiden Seiten als zentraler Erfolgsfaktor für die Integration in der Schweiz betrachtet. Insbesondere für die EritreerInnen sind nebst dem Spracherwerb auch die Ausbildungsmöglichkeiten ein wichtiges Thema beim Austausch mit den SozialberaterInnen. Auf der anderen Seite ist es für die SozialberaterInnen eine Herausforderung, die Hoffnungen und Wünsche der eritreischen AF/VA mit den Möglichkeiten des Schweizerischen Bildungssystems und des Arbeitsmarktes in Einklang zu bringen. So gibt es für Personen ohne (in der Schweiz anerkannte) Ausbildung nur ein sehr begrenztes Stellenangebot und die Ausbildungsmöglichkeiten müssen gut auf die Fähigkeiten und Interessen der Klienten abgestimmt werden.

Weiter haben die Gespräche deutlich gezeigt, dass falsche Vorstellungen über die Aufgaben der Sozialdienste bei den eritreischen VA/AF, fehlende zeitliche Ressourcen bei den Sozialdiensten sowie fehlende kulturelle Kenntnisse auf beiden Seiten die Interaktion erschweren.

Obschon alle befragten Akteure sich klar für eine konstruktive Zusammenarbeit ausgesprochen haben, merkte man, dass einige Unsicherheiten im Raum stehen. Während die eritreischen VA/AF die Entscheidungen der Behörden teilweise nicht nachvollziehen können, stossen die SozialberaterInnen mit ihren üblichen Handlungsansätzen bei den EritreerInnen zum Teil an ihre Grenzen.

Sowohl die EritreerInnen als auch die überwiegende Mehrheit der SozialberaterInnen fände eine enge Begleitung und längerfristige Förderung wichtig für eine erfolgreiche Integration in der Schweiz. In diesem Zusammenhang zeigte sich, dass für die soziale und berufliche Integration der eritreischen VA/AF ein spezialisierter Partner eine grosse Unterstützung für die Sozialdienste wäre. Es hat sich gezeigt, dass die integrierenden Akteure sowohl sprachliche und kulturelle wie auch Fachkompetenzen haben müssen.

Schliesslich hat sich bei den Interviews mit den SozialberaterInnen gezeigt, dass die Koordination der verschiedenen Massnahmen sowie der Austausch unter den verschiedenen Regelstrukturen wichtig sind und sicherlich noch optimiert werden könnte. Zudem sind bei der Auswahl der jeweiligen Integrationsmassnahmen eine sorgfältige Abklärung der Fähigkeiten und möglichen Berufsperspektiven sowie gegebenenfalls die Sicherstellung der Kinderbetreuung nötig. So ist die passende Zuteilung zu Sprachkursen, Arbeitsintegrationsprogrammen sowie Aus- und Weiterbildungen für die grosse Mehrheit der befragten Akteure als wichtiges Thema.

### 4.3.2. Mögliche Unterstützungsmassnahmen

Bei den Interviews mit den EritreerInnen, den Sozialdiensten und den weiteren Akteuren wurde der Bedarf an Unterstützungsmassnahmen abgefragt. Im Zentrum stand dabei die Frage, wie die Integration der EritreerInnen sowie die Interaktion zwischen den Sozialen Diensten und den EritreerInnen noch optimiert werden könnte. Durch die Interviews konnten einige Ideen zusammengetragen werden, welche untenstehend in Form einer Synthese thematisch strukturiert wurden.

#### **Enge Begleitung und Coaching**

Es besteht ein Bedarf nach einer engen und kontinuierlichen Begleitung des Integrationsprozesses der eritreischen VA/AF. Einerseits sind die befragten EritreerInnen insbesondere zu Beginn in vielen Lebensbereichen auf Unterstützung angewiesen. Andererseits wünschte sich auch die Mehrheit der Sozialdienste, dass die eritreischen VA/AF enger begleitet werden könnten und jemand am Fall „dran bleiben“ könnte. Viele der befragten Sozialdienste können die enge Begleitung jedoch aus ressourcengründen nicht selbst leisten und äussern einen Bedarf an externer Unterstützung.

### **Koordination der Akteure und Massnahmen**

Tendenziell sind bei den eritreischen VA/AF viele verschiedene Akteure am Integrationsprozess involviert (z.B. Sozialdienst, Arzt, Lehrperson, Deutschkurs, Arbeitsintegrationsprogramm). Weiter gilt es, insbesondere bei Familien mit Kindern, die verschiedenen Integrationsmassnahmen sowie bestehende Kinderbetreuungsaufgaben aufeinander abzustimmen. Die Gespräche haben gezeigt, dass dies in der Praxis oftmals zu Schwierigkeiten führt und ein Bedarf nach einer besseren Koordination des Helfersystems besteht, wobei auch hier die knappen Ressourcen bei den Sozialdiensten thematisiert werden.

### **Information**

In allen Gesprächen wurde auf Schwierigkeiten aufgrund von falschen oder fehlenden Informationen über das System in der Schweiz im Allgemeinen sowie die Aufgaben der Sozialhilfe im Speziellen geäussert. Die frühe und einheitliche Information der eritreischen VA/AF entspricht einem Bedarf der Sozialdienste und würde zu weniger Frustrationen und Misstrauen gegenüber den Behörden bei den eritreischen VA/AF führen und diese in ihrer Selbstständigkeit stärken.

### **Sprache und Kultur**

Die Sprache und die andere Kultur waren ein wichtiges Thema in den Gesprächen und bilden die Basis für die Interaktion. So besteht ein Bedarf an passenden Sprachkursen sowie interkulturellen ÜbersetzerInnen. Weiter wurde ein Bedarf an Fachpersonen mit einem ähnlichen kulturellen Hintergrund sowie an PsychiaterInnen, die Tigrinya sprechen geäussert. Um die Deutschkenntnisse zu verbessern, Vorurteile abzubauen sowie die soziale Integration zu fördern lässt sich zudem auch ein Bedarf an Kontaktmöglichkeiten zur Schweizer Bevölkerung ableiten.

### **Frauenförderung**

In den Gesprächen wurde ein Bedarf nach einer verstärkten Information der Frauen über ihre Rechte und Möglichkeiten in der Schweiz geäussert. Insbesondere die Themen Gesundheit und Erziehung könnten beispielsweise im Rahmen von Femmes Tischen für EritreerInnen vertieft werden.

### **Kinderbetreuung**

Damit eritreische VA/AF die Deutschkurse und Integrationsprogramme besuchen können, braucht es für Personen mit Kindern bezahlte Betreuungsangebote. Die externe Kinderbetreu-

ung bietet zudem die Möglichkeit, die Integration der Kinder gezielt zu fördern und der nächsten Generation möglichst gute Startchancen zu sichern.

**Zuteilung zu passenden Förderangeboten**

Sowohl die befragten ErzieherInnen als auch die Sozialdienste fänden es sinnvoll, wenn bei der Zuteilung in Sprach- und Informationskurse das Leistungsniveau der Teilnehmenden vermehrt berücksichtigt werden könnte. Dies werde aktuell nicht immer gemacht, weil teilweise die passenden Angebote fehlen würden (z.B. Informationskurs nach unterschiedlichem Sprachniveau) und auch die Zuteilung durch die Sozialdienste nicht immer optimal verlaufe. Weiter äussern mehrere Personen den Bedarf, dass die Unterstützungsmassnahmen der Arbeitsintegration vermehrt den Fähigkeiten und Wünschen der jeweiligen Person angepasst werden.

## 5. Evaluation Pilotprojekte

Die FI finanzierte im Jahr 2014 über die Integrationspauschale des Bundes drei Pilotprojekte mit dem Ziel, die soziale und berufliche Integration der EritreerInnen im Kanton Zürich zu fördern. Alle drei Pilotprojekte richten sich an anerkannte Flüchtlinge (AF) und vorläufig Aufgenommene (VA) aus Eritrea und testen neue Ansätze, um die Integration dieser Zielgruppen zu verbessern. Die Projekte wurden von zwei externen Anbietern durchgeführt, dem National Coalition Building Institute (NCBI) und der Berufsgang GmbH. Bei den drei Pilotprojekten handelt es sich um folgende Projekte:

- Ausbildung eritreischer Schlüsselpersonen (NCBI),
- Integrationscoaching für EritreerInnen (NCBI),
- Informationskurs (Berufsgang GmbH).

Die drei Pilotprojekte werden in den folgenden Unterkapiteln vorgestellt und evaluiert. Dabei werden zuerst die wichtigsten Aspekte des Pilotprojekts entlang der Evaluationsebenen Konzept und Organisation, Umsetzung/Output und Wirkungen beschrieben. Anschliessend ist die Beurteilung der Pilotprojekte aus Sicht der involvierten Akteure sowie der Sozialdienste dargestellt. Schliesslich erfolgt die Beurteilung durch die EvaluatorInnen entlang der Kriterien des Beurteilungsrasters (vgl. Anhang A1). Die Evaluation der Pilotprojekte stützt sich auf Interviews mit den Programmleitenden und den Teilnehmenden, Dokumentenanalysen und Veranstaltungsbesuche ab. Ergänzend wurden die Pilotprojekte auch bei den Interviews mit den Sozialdiensten thematisiert und dabei der Bedarf der Sozialdienste in Bezug auf die Pilotprojekte grob abgefragt (vgl. Interviewübersicht in Kapitel 2).

### 5.1. Projekt „Ausbildung eritreischer Schlüsselpersonen“

#### 5.1.1. Beschreibung des Projekts

##### **Konzept und Organisation**

Gemäss des Projektantrags vom Mai 2014 verfolgt das Projekt die folgenden Ziele: „Rekrutierung von Schlüsselpersonen und Aufbau geeigneter Strukturen im Kanton Zürich“, „Befähigung von Schlüsselpersonen“ und „Aufbau HSK-Angebot<sup>12</sup>“. Die HSK-Anerkennung der bestehenden Angebote hat jedoch nicht geklappt, weil das Volksschulamt die Zusammenarbeit der zwei eritreischen Vereine als Voraussetzung festgelegt hat. Da sich dies gemäss der Projektleitung in

---

<sup>12</sup> Kurse des Volksschulamtes Zürich: Heimatliche Sprache und Kultur (HSK)

der Praxis jedoch als nicht realistisch herausgestellt hat, musste auf die HSK-Anerkennung verzichtet werden.

Somit stehen die folgende Ziele im Vordergrund des Projekts: Über die Eritreervereine sowie weiteren Organisationen sollen geeignete eritreische Schlüsselpersonen gesucht und rekrutiert werden. Insgesamt sollen 8-10 Personen aus verschiedenen eritreischen Kreisen (u.a. Vereine, religiöse Gemeinden) ausgebildet werden, damit diese ihre Landsleute unter anderem beim Spracherwerb sowie bei der Wohnungs- und Arbeitssuche beraten können. Darüber hinaus sollen die ausgebildeten Schlüsselpersonen aktiv an Integrationsprojekten mitwirken. Für die Befähigung der Schlüsselpersonen sollen deren Weiterbildungsbedürfnisse erfasst und durch geeignete Angebote angegangen werden. Die Schwerpunkte der zu erwerbenden Fähigkeiten sind Integrationskompetenzen, Motivation und Information zur Wohnungs- und Arbeitssuche sowie zum Spracherwerb, deutsche Sprachfähigkeiten sowie die Beteiligung an verschiedenen Integrationsangeboten als MultiplikatorInnen. Zudem sollen zusammen mit den Schlüsselpersonen Kleinprojekte erarbeitet werden, die den Bedürfnissen der eritreischen Gemeinschaft entsprechen. Die Hauptzielgruppe des Ausbildungsangebots sind engagierte eritreische Personen, die über ausreichende Deutschkenntnisse verfügen.

In der untenstehenden Tabelle 2 sind die wichtigsten Informationen zur Projektorganisation und –finanzierung aufgeführt.

<b>Tabelle 2: Pilotprojekt Schlüsselpersonen: Organisation und Finanzierung</b>	
Projektdauer	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mai 2014 bis Dezember 2014</li> </ul>
Projektorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 Projektleitung der NCBI</li> <li>▪ 1 Projektmitarbeiterin der NCBI</li> </ul>
Projektkosten (budgetiert und effektiv)	Kosten gemäss Budget: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektkosten insgesamt: CHF 38'160               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ davon Personalaufwand: CHF 25'260</li> <li>▪ davon weitere Kosten: CHF 12'900</li> </ul> </li> <li>▪ Effektive Kosten*               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ca. CHF 53'500 (CHF 38'160 + Mehraufwand von CHF 15'340).</li> </ul> </li> </ul>
Aufwand (Anzahl Arbeitsstunden budgetiert und effektiv)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektleitung: 95h budgetiert, 140h effektiv</li> <li>▪ Projektmitarbeiterin: 198h budgetiert, 340h effektiv</li> </ul>
Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Förderbeitrag FI: CHF 38'160</li> <li>▪ Eigenleistungen: Zusätzliche Arbeitszeit</li> </ul>

**Quelle:** Projektleitung NCBI. **Erläuterung:** \* Schätzung INFRAS aufgrund der geleisteten Arbeitsstunden und den Stundenansätzen pro Funktionsstufe der ProjektmitarbeiterInnen.

Das Projekt führte der Projektleiter der NCBI mit Unterstützung einer weiteren Projektmitarbeiterin durch. Die budgetierten Projektkosten von rund CHF 38'000 wurden durch den Förderbeitrag der FI finanziert. Die NCBI hat den entstandenen Mehraufwand von knapp 190 Arbeitsstunden als Eigenleistung getragen.

### **Umsetzung/Output**

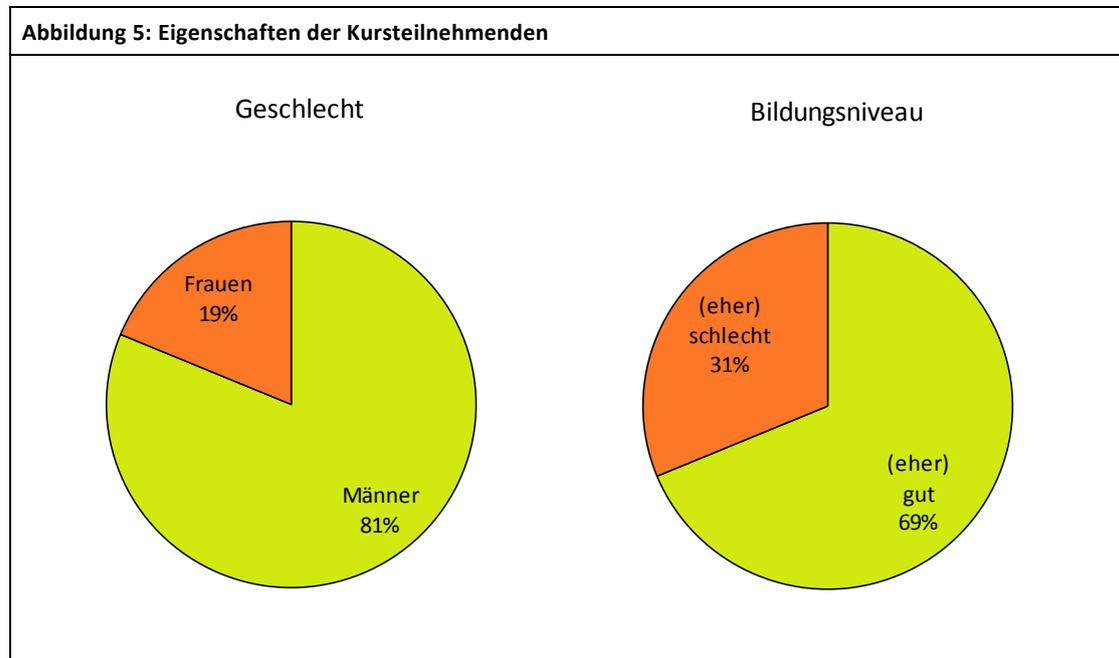
Im Rahmen des Projekts „Eritreische Schlüsselpersonen“ wurden ein Informationsabend und sechs Kurstabende durchgeführt. An den Kursen wurden die folgenden Themenschwerpunkte behandelt:

- Einführung ins Projekt BrückenbauerInnen,
- Arbeitssuche,
- Wohnungssuche,
- Spracherwerb,
- Erziehung und Bildung in der Schweiz,
- Gesundheit und Trauma.

Während den Kursabenden hat die Kursleitung der NCBI in Form eines Referats Informationen vermittelt und die Teilnehmenden durch eine interaktive Gestaltung des Unterrichts einbezogen. Der Unterricht wurde auf Deutsch durchgeführt. Ergänzend wurden zahlreiche Informationen auch in schriftlicher Form an die Teilnehmenden abgegeben, damit die Kursinhalte ausserhalb des Unterrichts noch vertieft werden konnten.

Insgesamt haben 16 Personen am Kurs teilgenommen. Die Kursteilnehmenden wurden einerseits über die beiden grossen eritreischen Vereine in Zürich rekrutiert, indem je zwei Vertretungen am Kurs teilgenommen haben. Weiter konnten auch Teilnehmende über die die Kirchgemeinden gefunden werden. Von den 16 Kursteilnehmenden haben fünf Personen alle Kurstage besucht und weitere sechs Personen haben an rund  $\frac{3}{4}$  der Veranstaltungen teilgenommen. Die restlichen Kursteilnehmenden haben nur an höchstens der Hälfte der Kurstage teilgenommen.

Wie in der untenstehenden Abbildung 5 ersichtlich ist, haben sich mehrheitlich Männer zur Schlüsselperson ausbilden lassen. Der Kursleiter verweist darauf, dass es schwierig gewesen sei, Frauen für den Kurs zu rekrutieren. Oftmals würden die Frauen weniger gut Deutsch sprechen oder hätten, u.a. wegen der Kinderbetreuung, keine Zeit für einen Kursbesuch. Ebenfalls in der untenstehenden Abbildung ist das Ausbildungsniveau der Kursteilnehmenden abgebildet, wobei es sich dabei um eine ungefähre Einschätzung des Kursleiters handelt. Demnach verfügen über zwei Drittel der Kursteilnehmenden über ein (eher) gutes Bildungsniveau.



Quelle: Angaben NCBI, eigene Darstellung, N=16.

Die überwiegende Mehrheit der Kursteilnehmenden (14 Personen) sind bereits länger als zwei Jahre in der Schweiz. Weiter sind ca. elf Teilnehmende erwerbstätig und ca. fünf Teilnehmende beziehen Sozialhilfe.

Zusammen mit den Kursteilnehmenden hat NCBI acht verschiedene Projektideen erarbeitet, die sich für die Umsetzung durch die ausgebildeten Schlüsselpersonen eignen und die Integration der EritreerInnen unterstützen würden. Dabei handelt es sich unter anderem um folgende Projektideen (nicht abschliessend):

- ein Projekt für Frauen zum Thema Gesundheit,
- ein Tandemkonzept zum Austausch mit Einheimischen oder gut integrierten Personen,
- ein Projekt zum Kulturaustausch in den Gemeinden, um Vorurteile abzubauen,
- ein Projekt zur Beratung und Begleitung von Landsleuten durch eritreische Brückenbauer,
- je ein Projekt „Väter-Forum“ und „Femmes-Tische“,
- ein Projekt zur Ausbildung eritreischer LeseanimatordInnen in Zusammenarbeit mit „Schenk mir eine Geschichte“.

Die Projektideen wurden bei der FI eingereicht und einige Projekte sollen gemäss der Projektleitung der NCBI ab Anfang 2015 eine finanzielle Unterstützung erhalten und umgesetzt werden.

### **Wirkungen**

Während der Ausbildung haben die Teilnehmenden unter Anleitung von NCBI bereits mit der Unterstützung ihrer Landsleute begonnen. Die Unterstützungsarbeit wurde von den Schlüsselpersonen mit einem dafür bestimmten Formular dokumentiert. Am Schluss des Projekts lagen 19 Formulare vor, wobei gemäss der Projektleitung 15 dieser Fälle mit Hilfe der Schlüsselperson erfolgreich bearbeitet werden konnten.

Ergänzend zur Ausbildung zur Schlüsselperson haben die Teilnehmenden von der Kursleitung der NCBI nach Bedarf Einzelhilfe in eigenen Krisensituationen erhalten. Genauso wie ihre Landsleute hätten auch die Kursteilnehmenden immer wieder mal eine schwierige Situation (z.B. Kündigung, Probleme mit dem Sozialamt, unverständliche Formulare, Wohnungs- und Arbeitssuche) zu bewältigen. In solchen Fälle hat die Kursleitung individuelle Hilfe für die Kursteilnehmenden angeboten.

Eine weitere Wirkung wäre die Umsetzung der bei der FI eingereichten Projekte. In wie fern die eingereichten Projektideen tatsächlich finanziert und realisiert werden, war zum Zeitpunkt der Evaluation jedoch noch offen (siehe dazu Vorwort der FI).

## **5.1.2. Beurteilung durch die befragten Akteure**

### **Konzept**

Die beiden befragten ÜbersetzerInnen finden das Konzept der Schlüsselpersonen gut und wichtig. Eine Übersetzerin verweist darauf, dass die Schlüsselpersonen eine wichtige Rolle bei der kulturellen Vermittlung einnehmen können und damit Missverständnissen vorzubeugen. Gerade bei der Kommunikation müsse noch viel gemacht werden. Weiter verweist sie darauf, dass es in Zürich bereits gut integrierte EritreerInnen oder Personen mit einem ähnlichen kulturellen Hintergrund gebe, die sich auch als Schlüsselperson eignen würden. Man müsste diese Personen nur erreichen und ihnen vom Konzept der Schlüsselpersonen erzählen. Beide ÜbersetzerInnen verweisen im Zusammenhang mit dem Pilotprojekt Schlüsselpersonen auf einen ähnlichen Kurs, der schon einmal von der AOZ durchgeführt worden sei.

Die überwiegende Mehrheit der befragten Sozialdienste kannte den Kurs „Eritreische Schlüsselpersonen“ nicht oder nur sehr vage. Die Beurteilung der SozialberaterInnen bezieht sich also auf die grobe Grundidee des Projekts Schlüsselpersonen und darauf, ob das Projekt ihrem Bedarf entspricht.

Rund die Hälfte der befragten SozialberaterInnen, die sich zum Projekt der eritreischen Schlüsselpersonen geäussert haben, findet die Idee sehr spannend und vielversprechend. So finden zwei Personen, dass die Schlüsselpersonen eine wichtige Funktion einnehmen könnten, um die eritreischen VA/AF zu informieren und zu begleiten. Ein weiterer Sozialberater sagt,

dass jedes Projekt, das den Informationsstand und das Integrationsbewusstsein der EritreerInnen erhöht, eine gute und sinnvolle Unterstützungsmassnahme sei.

Einige Personen äussern jedoch auch Zweifel an der Idee der Schlüsselpersonen und fänden es besser, wenn die eritreischen VA/AF durch eine Fachperson mit guten Kenntnissen über die eritreische Kultur gefördert würden. So wäre es gemäss einem Sozialberater besser, wenn es in den bestehenden Integrationsangeboten Länderexperten bzw. Experten für ganze Regionen (z.B. Afrika) geben würde, anstatt auf eritreische Schlüsselpersonen zurückzugreifen. Ein Sozialberater findet die Rekrutierung von eritreischen Schlüsselpersonen unter anderem deshalb heikel, weil die EritreerInnen gut miteinander vernetzt seien und daher je nach Thema eine Schlüsselperson aus der eigenen Gemeinschaft ungünstig sei. Bei etwas heikleren Problemen wie z.B. Alkoholkonsum oder familiären Problemen sei eine neutrale und professionelle Ansprechperson wichtig. Falls die eritreischen Schlüsselpersonen Beratungen z.B. im Bereich Ausbildung oder Arbeitssuche durchführen, sei es zudem wichtig, dass diese über eine entsprechende Ausbildung verfügen. Einzig gute Deutschkenntnisse seien nicht ausreichend, um ihre Landsleute erfolgreich bei der Integration zu unterstützen.

Als Alternative zu den eritreischen Schlüsselpersonen werfen zwei Personen die Idee von privater Unterstützung durch SchweizerInnen auf Freiwilligenbasis – z.B. in Form einer Art Tandem mit einer Schweizer Familie – auf. Es sei wichtig für die Integration, dass die EritreerInnen nicht nur unter sich sind, sondern auch vermehrt in Kontakt zur Aufnahmegesellschaft treten. Der ideale Weg, um SchweizerInnen kennenzulernen sei jedoch die Integration in den Arbeitsmarkt.

### **Umsetzung**

Die Teilnehmenden wurden von der NCBI mit Hilfe eines anonymen Fragebogens zur Zufriedenheit mit dem Kurs befragt. Gemäss der Angaben der Projektleitung des Kurses habe es dabei fast nur positive Rückmeldungen gegeben und die Teilnehmenden seien alle zufrieden mit der Ausbildung. An den Kurstagen seien die richtigen Themen behandelt worden und die Teilnehmenden haben insbesondere ihr Wissen zum Schulsystem und den gesellschaftlichen Regeln verbessern können. Sowohl die Kursleitung als auch die ausgeteilten Unterlagen seien von den Teilnehmenden positiv beurteilt worden. Auch der Austausch von persönlichen Erfahrungen sowie die gegenseitige Beratung, die im Rahmen des Kurses stattgefunden habe, sei sehr geschätzt worden. Die positive Beurteilung des Kurses durch die Teilnehmenden hat sich auch bei den drei durch INFRAS durchgeführten Interviews mit Kursteilnehmenden bestätigt.

Der Kursleiter betonte, dass ein wichtiger Faktor für die erfolgreiche Umsetzung des Kurses die Neutralität der NCBI war. Aufgrund der politischen Spaltung der EritreerInnen wurde während dem Kurs bewusst nicht über die Politik in Eritrea gesprochen. Ein weiterer wichtiger As-

pekt für die erfolgreiche Ausbildung der Schlüsselpersonen sei zudem die von der Kursleitung angebotene Einzelhilfe in Krisensituationen gewesen. Indem die Kursteilnehmenden in persönlichen schwierigen Situationen (z.B. Probleme mit dem Sozialamt, zu bezahlenden Rechnungen, Arbeitssuche) von der Projektleitung unterstützt und entlastet wurden, konnten sie den Kurs trotzdem weiterführen und mussten nicht ihre ganze Energie für die Bewältigung der eigenen Krise aufwenden. Weiter sei die persönliche Betroffenheit der Kursleitung wichtig für das Projekt und die Verständigung mit den Teilnehmenden gewesen. Sowohl die Leitung als auch die Projektkoordination haben einen Migrationshintergrund und Erfahrung mit Themen wie Flucht, Integration und Diskriminierung.

Ebenso wichtig für eine erfolgreiche Umsetzung seien jedoch auch das starke persönliche Engagement und die Motivation der Teilnehmenden gewesen. Nachdem es zu Beginn viel Energie für die Rekrutierung der Teilnehmenden gebraucht habe, sei das Interesse am Kurs nach der Informationsveranstaltung gross gewesen.

### **Wirkungen**

Die drei interviewten Kursteilnehmenden sagen alle, dass sie im Kurs sehr viel gelernt hätten. Durch den Kurs hätten sie wichtige Informationen erhalten und spannende Themenfelder kennengelernt. Insbesondere das Thema Gesundheit fanden zwei der befragten Teilnehmenden besonders interessant. Weiter würde ihnen der Kurs aufzeigen, wie sie ihren Landsleuten helfen könnten.

## **5.1.3. Beurteilung durch die EvaluatorInnen**

### **Beurteilung Konzept und Organisation**

Angesichts der in den Interviews mit den Sozialdiensten geäusserten Bedürfnisse an Unterstützungsmassnahmen bei der sozialen und beruflichen Integration der EritreerInnen sind die EvaluatorsInnen der Ansicht, dass mit dem Konzept der eritreischen Schlüsselpersonen ein relevantes Thema angegangen wird. Wie die Interviews gezeigt haben, besteht bei den Sozialdiensten ein Bedarf an Schlüsselpersonen und das Projekt stösst grösstenteils auf Interesse. Durch die eritreischen Schlüsselpersonen können einerseits sprachliche und kulturelle Barrieren verkleinert werden. Die Schlüsselpersonen können eine vermittelnde Rolle zwischen den EritreerInnen und den Regelstrukturen einnehmen, ihre Landsleute mit relevanten Informationen versorgen und sie bei der sozialen und beruflichen Integration unterstützen. Idealerweise könnten die Schlüsselpersonen auch eine Art Vorbildfunktion einer erfolgreichen Integration einnehmen. Rund die Hälfte der SozialberaterInnen äusserte allerdings Bedenken zur Professionalität und Objektivität der eritreischen Schlüsselpersonen.

Aus Sicht der EvaluatorInnen erscheint es vor allem wichtig, dass die Rolle und die Aufgabenbereiche der Schlüsselpersonen klar definiert werden. Die Schlüsselpersonen sollten möglichst eine vermittelnde Rolle einnehmen und die Zusammenarbeit mit den Regelstrukturen unterstützen. Aus unserer Sicht ist es zudem wichtig, sich über die Möglichkeiten und Grenzen einer Schlüsselperson bewusst zu sein. So kann eine Schlüsselperson die eritreischen VA/AF bei der Beratung, Motivation und Information unterstützen. Dennoch handelt es sich dabei nicht um ausgebildete Fachpersonen. Ebenfalls zu klären ist eine sinnvolle Einbindung der Schlüsselpersonen in die bestehenden Strukturen. Sowohl die Qualitätssicherung sowie klare Anstellungsbedingungen sind wichtige Elemente für eine nachhaltig erfolgreiche Arbeit der Schlüsselpersonen.

Die Finanzierung des Projekts ist aufgrund des erheblichen Mehraufwands durch die NCBI nicht nachhaltig gesichert. Bei einer Wiederholung des Projekts, müsste die Finanzierung gegebenenfalls überdacht werden.

### **Umsetzung und Output**

Die Umsetzung des Projekts wurde sowohl von der Projektleitung als auch von den Teilnehmenden positiv beurteilt. Sowohl die angestrebte Anzahl Teilnehmende als auch die Anzahl Kurstage und Themenschwerpunkte konnten erreicht werden. Die Zielgruppe des Kurses – nämlich engagierte EritreerInnen mit ausreichend Deutschkenntnissen – konnte erreicht werden. Die Rekrutierung der Schlüsselpersonen erforderte jedoch ein grosses Engagement der Projektleitung für die Vernetzungsarbeit und war zeitaufwändig. Weiter zeigten sich Schwierigkeiten bei der Rekrutierung von weiblichen Schlüsselpersonen. So haben insgesamt drei weibliche Teilnehmerinnen aus zeitlichen Gründen nur an einzelnen Kurstagen teilgenommen. Die anderen beiden Frauen verfügen nur über begrenzte Deutschkenntnisse. Das Ziel, durch den Kurs 8-10 Schlüsselpersonen auszubilden, konnte mit elf konstanten Teilnehmenden erreicht werden bzw. wurde übertroffen. Gemäss den Angaben der Projektleitung konnten die festgelegten Zielgrössen – mit einer Ausnahme – alle erreicht werden. Einzig die Zielsetzung, dass die Weiterbildungsbedürfnisse der Schlüsselpersonen erfasst und angegangen werden, konnte nur teilweise erreicht werden. Einerseits konnten nicht mit allen Schlüsselpersonen Einzelgespräche für die Abklärung der Weiterbildungsmöglichkeiten geführt werden und andererseits konnten in dem kurzen Zeitraum noch nicht alle Angebote aufgegleist werden.

### **Wirkungen**

Aufgrund von ersten konkreten Outcomes des Pilotprojekts beurteilen wir die direkte Wirksamkeit des Projekts positiv. Es kann festgehalten werden, dass rund elf Personen die Ausbildung zur Schlüsselperson abgeschlossen haben und nun bereit sind, ihre Aufgaben anzugehen.

Die neu erlangten Kompetenzen der Schlüsselpersonen konnten allerdings nicht im Rahmen der verwendeten Methode erhoben werden.

In 15 Fällen haben die Schlüsselpersonen bereits eine erfolgreiche Beratung durchgeführt. Nebst einigen (geplanten) Zusammenarbeiten mit bestehenden Angeboten (z.B. Väter-Forum) wurden insgesamt acht Projektideen für die Schlüsselpersonen bei der Fachstelle für Integration eingereicht. Weiter haben sich sechs Teilnehmende für eine Anschlussmassnahme entschieden. So wird je eine Person einen Intensivdeutschkurs besuchen, eine Ausbildung zur Femmes-Tische Moderatorin und zur Animatorin für „Schenk mir eine Geschichte“ angehen. Zudem werden drei Personen eine Ausbildung als Moderator für das „Väter-Forum“ machen.

Zum heutigen Zeitpunkt können noch keine Aussagen über die längerfristigen Auswirkungen des Kurses auf die soziale und berufliche Integration der EritreerInnen in der Schweiz gemacht werden. Aufgrund der festgestellten Wirkungen sehen wir jedoch durchaus ein gewisses Potenzial, dass sich die Ausbildung der Schlüsselperson längerfristig positiv auswirkt, insbesondere wenn die ausgearbeiteten Projektideen tatsächlich umgesetzt und eine nachhaltige Struktur für die Begleitung und Qualitätssicherung der Schlüsselpersonen geschaffen werden.

## 5.2. Projekt „Integrationscoaching für EritreerInnen“

### 5.2.1. Beschreibung des Projekts

#### **Konzept und Organisation**

Das Pilotprojekt Integrationscoaching bietet individuelle Unterstützung für EritreerInnen, die bei der Integration stark herausgefordert oder überfordert sind. Durch das Angebot soll insbesondere die Integration in den Bereichen Wohnungs- und Arbeitssuche sowie Spracherwerb unterstützt werden. Im Rahmen eines Einzelcoachings werden die Bedürfnisse, die Integrationsbemühungen sowie die Ziele sorgfältig abgeklärt und Hilfe geboten. Gleichzeitig soll das Coaching die Selbstständigkeit der Teilnehmenden erhöhen. Die Zielgruppe des Coachings sind Teilnehmende des NCBI-Kurses „Zu Hause im Kanton Zürich“, die Probleme haben und einen Unterstützungsbedarf äussern. Die Coaching-Fälle und die bearbeiteten Problembereiche werden von der NCBI dokumentiert und in Form eines Schlussberichts aufbereitet. Weiter werden dabei die wichtigsten Erkenntnisse und Erfahrungen des Coachings aufgeführt und Empfehlungen bezüglich der Schwierigkeiten zwischen der Regelstrukturen und den eritreischen VA/AF bei der Integration abgeleitet.

Tabelle 3 fasst die wichtigsten Eckpunkte zur Organisation und Finanzierung des Pilotprojekts zusammen. Die Projektphase dauerte vom Mai bis zum Dezember 2014. Für den Zeitraum Januar bis März 2015 wird das Projekt für die Berichterstattung sowie den Abschluss laufender Coaching-Fälle ohne kantonale Unterstützung noch weitergeführt.

<b>Tabelle 3: Pilotprojekt Integrationscoaching: Organisation und Finanzierung</b>	
<b>Organisation</b>	
Projektdauer	▪ Mai 2014 (Vorprojekt März 2014) bis Dezember 2014
Projektorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 Projektleitung der NCBI</li> <li>▪ 1 externe Sozialarbeiterin</li> <li>▪ 4 Coaches der NCBI</li> </ul>
Projektkosten (budgetiert und effektiv)	Kosten gemäss Budget: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektkosten insgesamt: CHF 30'729               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ davon Personalaufwand: CHF 25'800</li> <li>▪ davon weitere Kosten: CHF 4'929</li> </ul> </li> <li>▪ Effektive Kosten               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ca. CHF 46'000 (CHF 30'729 + Mehraufwand von rund CHF 15'000)</li> </ul> </li> </ul>
Aufwand (Anzahl Arbeitsstunden budgetiert und effektiv)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektleitung: 50h budgetiert, 86h effektiv</li> <li>▪ Sozialarbeiterin: 60h budgetiert</li> <li>Coaches (insgesamt): 280h budgetiert, 948h effektiv</li> </ul>
Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Förderbeitrag FI: 30'729</li> <li>▪ Eigenleistungen: Zusätzliche Arbeitsstunden</li> </ul>

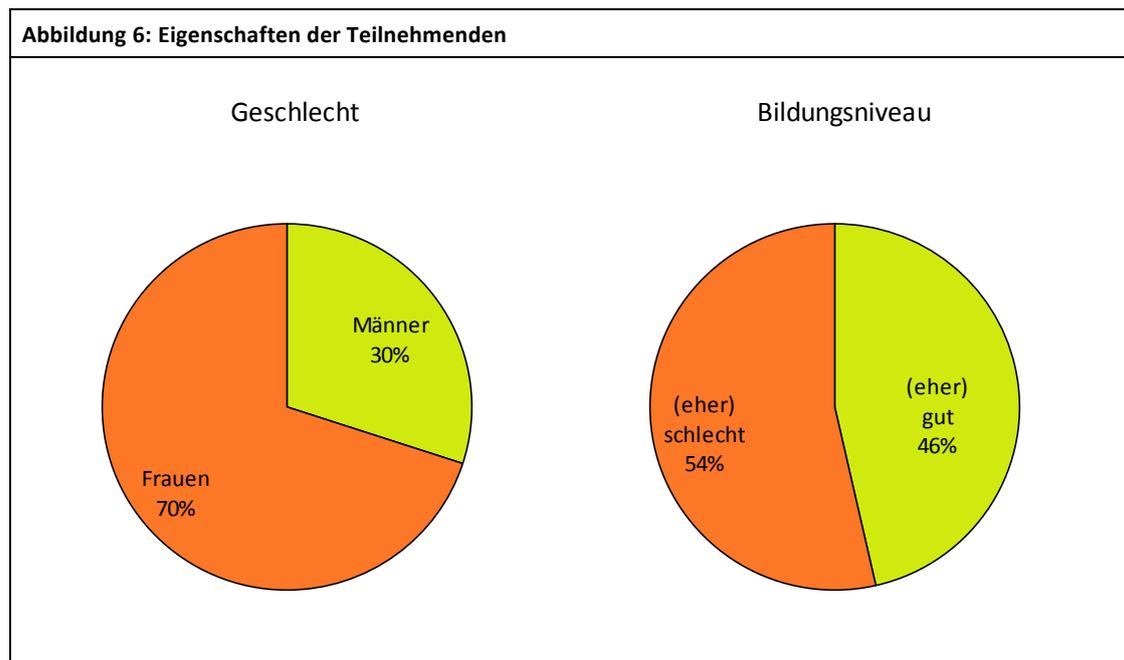
Quelle: Projektleitung NCBI

Das Projekt wurde von der Projektleitung und insgesamt vier Integrationscoaches umgesetzt. Bei den vier Integrationscoaches handelt es sich um einen Zivildienst leistenden Juristen/Mediator und PraktikantInnen der NCBI ohne einschlägige Ausbildung in der Sozialarbeit. Sie wurden von der Projektleitung der NCBI eng betreut und angeleitet. Ergänzend hat eine Sozialarbeiterin die Coaches bei ihrer Arbeit fachlich unterstützt und beraten. Das Projekt wurde mit insgesamt CHF 30'729 budgetiert, welche vollständig durch den Förderbeitrag der FI gedeckt wurden. Zusätzlich ist während dem Projektverlauf ein Zusatzaufwand von 36 Stunden bei der Projektleitung und von 668 Stunden bei den Coaches entstanden, welcher von der NCBI selbst getragen wurde.

### **Umsetzung**

Im Rahmen des Pilotprojekts wurden 30 Coaching-Fälle bearbeitet. Da ein Fall oftmals mehrere Personen, respektive ganze Familien betrifft, wurden insgesamt rund 90 Personen durch das Projekt Integrationscoaching unterstützt. Der durchschnittliche Aufwand pro Fall lag bei 20-30 Stunden, wobei es je nach Komplexität der Problemstellung grosse Unterschiede gab. Insgesamt haben die ProjektmitarbeiterInnen mehr als 200 Gespräche und Brief- bzw. E-Mail-Wechsel mit den verschiedensten Stellen (Sozialämter, Schulen, Arbeitsintegrationsprojekte, Deutschkurse, Vermieter, Telefonanbieter, ÄrztInnen, Versicherungen, Beratungsstellen, etc.) geführt. Die NCBI hat die einzelnen Coaching-Fälle dokumentiert und darauf aufbauend einen Schlussbericht (vgl. NCBI 2015) mit einer Analyse der Zusammenarbeit mit den Regelstrukturen sowie Empfehlungen zur Optimierung bestehender Integrationsangebote erfasst.

Wie in Abbildung 6 ersichtlich ist, waren es zu 70% Frauen (mehrheitlich mit Kindern), die das Coaching-Angebot in Anspruch genommen haben. Nach einer Einschätzung der Projektleitung, verfügte knapp die Hälfte der KlientInnen des Coachings über ein (eher) gutes Bildungsniveau. Abgesehen von zwei bzw. einer Ausnahme, bezogen alle Personen zum Zeitpunkt des Coachings Sozialhilfe bzw. waren seit weniger als zwei Jahren in der Schweiz.



Quelle: Angaben NCBI, eigene Darstellung, N=30.

### Wirkungen

Das Integrationscoaching ist in den 30 Fällen mit rund 90 involvierten Personen diverse Problemstellungen angegangen und hat vielseitige und praktische Unterstützung angeboten. In vielen Fällen hat das Coaching zu einer Lösung des Problems geführt oder zumindest zu einer Klärung des Sachverhalts beigetragen. Weiter wurden die eritreischen VA/AF darin unterstützt, gute Bewerbungsunterlagen zu erstellen, sich für eine Wohnung zu bewerben oder einen geeigneten Deutschkurs zu finden. Viele Personen konnten im Verlaufe des Coachings auch einige Teilerfolge verbuchen, indem z.B. eine Arbeitsstelle gefunden oder ein Schulwechsel der Kinder erfolgreich organisiert werden konnte. Die einzelnen Fälle sowie die zahlreichen Hilfestellungen durch die Coaches werden im Projektbericht (NCBI 2015) systematisch dokumentiert. Der Bericht zeigt, dass unter anderem in den folgenden Themenbereichen Unterstützungsleistungen erbracht wurden (in der Klammer ungefähre Anzahl Fälle):

- Wohnungssuche, Umzug, Schwierigkeiten mit Vermieter (18)
- Ausbildung und Arbeitssuche (14)

- Deutschkurse (12)
- Kinder und Familie, Schule (8)
- Unklarheiten oder Missverständnisse mit der Sozialhilfe (4)
- Unterstützung bei Formularen (3)

## 5.2.2. Beurteilung durch die befragten Akteure

### Konzept und Organisation

Die Projektleitung der NCBI stellt fest, dass das Coaching Angebot auf Interesse gestossen ist und sich die Rekrutierung der Teilnehmenden über die Integrationskurse „Zu Hause im Kanton Zürich“ bewährt habe. Dadurch habe bereits eine Vertrauensbasis bestanden und es wäre sogar möglich gewesen noch weitaus mehr Coaching-Fälle zu rekrutieren. Insbesondere Frauen, die ihre Familiensituation verbessern wollten, hätten Hilfe beim Integrationscoaching gesucht. Auch die Projektorganisation und die Zusammenarbeit der Coaches mit einer Sozialarbeiterin als Fachperson sowie der punktuellen Einbezug von KulturvermittlerInnen oder BrückenbauerInnen hätten sich sehr bewährt.

Die Idee des Einzelcoachings für eritreische Personen mit Unterstützungsbedarf findet auch bei den interviewten Sozialdiensten Anklang. Ein Sozialberater kennt das Projekt bereits und einige seiner Klienten haben am Coachingangebot teilgenommen. Die Rollenteilung zwischen dem Coaching und dem Sozialdienst sei zu Beginn der Zusammenarbeit abgesprochen worden und habe gut funktioniert. Weiter habe man seitens des Sozialdienstes darauf hingewiesen, durch das Coaching keine Begehrlichkeiten zu wecken. Der Fokus des Coachings solle beim Unterstützungsbedarf der Klienten liegen und immer die Kooperation mit den Sozialdiensten im Auge behalten. Dies habe gut funktioniert und das Projekt sei gut und sinnvoll. Zwei weitere befragte Personen kennen das Coaching zwar nicht, finden die Idee dahinter aber sehr gut. So sei es wichtig, dass jemand die Integration der eritreischen VA/AF eng begleite. Da der Sozialdienst selbst nicht über ausreichend Ressourcen für ein enges Einzelcoaching verfüge, sei ein externes Mandat oder auch die Begleitung durch Privatpersonen auf Freiwilligenbasis eine gute Alternative.

### Umsetzung

Die Projektleitung des Coachings verweist darauf, dass die Motivation der Teilnehmenden, sich in der Schweiz zu integrieren und ihre sprachliche, soziale und wirtschaftliche Situation zu verbessern, eine wichtige Voraussetzung für ein erfolgreiches Coaching sei. Für Personen, die bereits resigniert oder zu starke psychische Probleme hätten, sei das Integrationscoaching nicht das richtige Angebot. Solche Fälle habe man teilweise an weitere Stellen, wie z.B. psychologi-

sche Behandlungen, weiter vermitteln können. Da die Teilnehmenden mehrere verschiedene Probleme hatten, sei eine gemeinsame Priorisierung zu Beginn des Coachings wichtig gewesen. Ein weiterer zentraler Faktor für eine erfolgreiche Umsetzung des Coaching-Angebots sei der Einbezug von DolmetscherInnen. Weiter sei ein klares Rollenverständnis der Coaches wichtig, indem diese einerseits die Interessen der Klienten vertreten und gleichzeitig bei den Regelstrukturen eine vermittelnde oder schlichtende Rolle einnehmen. Einige Schwierigkeiten bei der Umsetzung hätten sich bezüglich Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit der Teilnehmenden gestellt. Aufgrund von mangelnden Sprachkenntnissen, den schwierigen Lebensumständen oder sonstigen Gründen seien die abgemachten Termine nicht immer wahrgenommen worden. In der untenstehenden Tabelle sind einige Erfolgsfaktoren sowie die Hindernisse für das Projekt aufgeführt.

<b>Tabelle 4: Erfolgsfaktoren und Hindernisse</b>
<b>Erfolgsfaktoren</b>
▪ Klare Ziele mit den Klienten festlegen
▪ Beziehungsaufbau zwischen Coach und KlientIn
▪ Flexibilität im Umgang mit Terminen und Verständnis der Coaches bei Nicht-Einhaltung
▪ Jeden Fall wieder frisch und neugierig angehen
▪ Bereitstellung von ÜbersetzerInnen
▪ Klares Rollenverständnis der Coaches
▪ Laufende Falldokumentation führen
▪ genügend zeitliche Ressourcen
▪ etc.
<b>Hindernisse/Herausforderungen</b>
▪ Sprachbarrieren
▪ Klienten haben (zu) wenige Möglichkeiten für kostenlosen Internetzugang
▪ z.T. fehlende Mobilität der Klienten aufgrund Fahrspesen
▪ Mangelnde EDV-Kenntnisse (Bewerbungen schreiben)
▪ etc.

Quelle: Angaben NCBI.

Die Teilnehmenden des Integrationscoachings wurden nicht systematisch nach ihrer Zufriedenheit mit dem Coaching befragt. Gemäss Kursleitung sei die Zufriedenheit der Teilnehmenden abhängig vom Verlauf des Coachings gewesen. Wenn das Coaching erfolgreich war und ein Problem gelöst werden konnte, seien die Teilnehmenden sehr dankbar gewesen. Konnte ein Problem (noch) nicht gelöst werden, so seien die Teilnehmenden hingegen unzufrieden. Ein Hinweis darauf, dass die Mehrheit der Teilnehmenden mit dem Angebot zufrieden war, ist die tiefe Abbruchrate. Von den 30 Fällen hätten nur zwei Personen ihr Coaching frühzeitig abgebrochen. INFRAS hat im Rahmen der Evaluation mit zwei Teilnehmenden ein persönliches In-

terview durchgeführt. Auch in diesen Gesprächen hat sich gezeigt, dass das Angebot sehr geschätzt wurde und einem Bedürfnis der Teilnehmenden entsprach.

### **Wirkungen**

Gemäss den Angaben der Projektleitung hätten viele der Teilnehmenden durch das Coaching Fortschritte bei der Integration gemacht und seien selbstständiger geworden. Viele Teilnehmenden hätten sich für einen Deutsch- oder Computerkurs oder ein Arbeitsintegrationsprogramm angemeldet. Andere wiederum hätten Fortschritte gemacht bei der Arbeits- und Wohnungssuche.

Eine der befragten Teilnehmenden erzählt, dass der Coach der NCBI ihm geholfen habe, einen Lebenslauf und das Bewerbungsschreiben zu erstellen und er schliesslich eine Festanstellung am Flughafen gefunden habe. Eine andere Teilnehmende mit vier Kindern hat zum Zeitpunkt des Coachings Schwierigkeiten in mehreren Bereichen (Schule, Telefonanbieter, Wohnungssuche, finanzielle Schwierigkeiten) und durch das Coaching sei sie tatkräftig unterstützt worden. So habe die Kursleitung der NCBI mit der Schule gesprochen und einen Schulwechsel der Kinder erwirkt und auch bei einer hohen ungerechtfertigten Rechnung eines Telefonanbieters sei die Hilfe im Gange.

## **5.2.3. Beurteilung durch die EvaluatorInnen**

### **Konzept und Organisation**

Sowohl das Konzept als auch die Organisation des Projekts haben sich bewährt. Die Rekrutierung der Teilnehmenden über den NCBI Kurs „Zu Hause in Zürich“ verlief gut. Das Projekt konnte dabei von der bestehenden Vertrauensbasis profitieren. Wie die Gespräche mit den EritreerInnen und den Sozialdiensten gezeigt haben, besteht ein ausgewiesener Bedarf nach einer engen und längerfristigen Integrationsbegleitung für eritreische VA/AF. Die Integrationscoaches können eine wichtige Rolle bei der Vermittlung mit den Regelstrukturen einnehmen und diese teilweise auch bei ihrer Arbeit entlasten. Da die eritreischen VA/AF teilweise mit einer Vielzahl von verschiedenen Problemen betroffen sind, erachten wir das niederschwellige und vielseitige Unterstützungsangebot wie es das Integrationscoaching anbietet als sehr wertvoll.

Auch die Projektorganisation mit PraktikantInnen als Integrationscoaches, die von der erfahrenen Projektleitung und einer Sozialarbeiterin eng begleitet wurden, beurteilen wir unter den gegebenen Voraussetzungen als zielführend. Selbstverständlich wäre es wünschenswert, dass das Coaching von ausgebildeten Fachpersonen durchgeführt würde, was jedoch mit erheblich höheren Projektkosten verbunden wäre. Bei einer Weiterführung des Projekts wäre eine Alternative zur Praktikumsanstellung der Coaches zu prüfen. Einerseits könnten die Coa-

ches bei einer längerfristigen Anstellung von ihren Erfahrungen profitieren und andererseits erscheint uns der Stundenlohn von CHF 13 bis CHF 26 in Anbetracht der anspruchsvollen Aufgabe sehr tief.

Aufgrund des hohen ausgewiesenen Zusatzaufwands seitens der NCBI müsste die Finanzierungsstruktur des Projekts überdacht werden. Die grossen Unterschiede beim Beratungsaufwand zwischen den verschiedenen Fällen stellt für die NCBI ein finanzielles Risiko dar. Bei einer Weiterführung des Projekts müsste gegebenenfalls mit einem höheren Budget kalkuliert werden, wobei die Effizienz aufgrund der gemachten Erfahrungen teilweise noch gesteigert werden kann.

### **Umsetzung**

Insgesamt beurteilen wir die Umsetzung des Integrationscoachings als erfolgreich. Die Zielgrösse, eritreische VA/AF im Umfang von 30 Coachingfällen bei der Wohnungs- und Arbeitssuche und der Förderung des Spracherwerbs zu unterstützen, wurde erreicht. Wie die Dokumentation der Fälle zeigt, wurde im Rahmen der Coachings eine Vielzahl weiterer Probleme behandelt, in den Bereichen Schule, Familie, Sozialhilfe sowie nicht bezahlten Rechnungen.

Aufgrund der vielen verschiedenen Problemstellungen und dem unterschiedlichen Unterstützungsbedarf der eritreischen VA/AF haben die Integrationscoaches eine sehr anspruchsvolle Aufgabe. Umso mehr sollte unseres Erachtens der Qualitätssicherung und der fachlichen Begleitung der Coaches genügend Aufmerksamkeit geschenkt werden. Den grossen Vorteil des Angebots sehen wir in dem breiten Unterstützungsangebot und der unkomplizierten direkten und vergleichsweise kostengünstigen Hilfe durch die Coaches. Wie in der Projektdokumentation ersichtlich ist, wurde auch der Abgrenzung des Zuständigkeitsbereichs sowie einer Abstimmung der Aufgaben mit den Sozialdiensten Rechnung getragen.

Das breite Spektrum an Hilfestellungen sowie der niederschwellige Zugang zum Angebot sollte unserer Ansicht nach bei einer Weiterführung des Projekts beibehalten werden. Für die Weiterentwicklung des Projekts Integrationscoachings wäre allerdings zu überdenken, ob bei einzelnen Themenbereichen (z.B. Arbeitssuche) verstärkt mit spezialisierten Anbietern zusammengearbeitet werden könnte. Einerseits würden die Coaches entlastet, andererseits könnte sich so das Integrationscoaching klar von bestehenden Angeboten der beruflichen Integration abgrenzen und Synergien zu diesen Angeboten nutzen.

### **Wirkungen**

Aufgrund der Analyse der Projektunterlagen sowie der Rückmeldungen aus den Interviews mit den beiden Teilnehmenden und der Projektleitung, gehen wir davon aus, dass das Projekt Integrationscoaching einen Beitrag zur besseren beruflichen und sozialen Integration der eritrei-

schen VA/AF leistet. So konnten im Rahmen des Coachings viele Hindernisse zumindest teilweise aus dem Weg geräumt und die Selbstständigkeit der Personen gefördert werden. Durch die konkreten Hilfestellungen der Coaches (z.B. beim Ausfüllen von Formularen, Erstellen von Bewerbungsunterlagen, Vorgehen bei der Wohnungssuche) haben die eritreischen VA/AF die Chance, sich im Alltag besser zu Recht zu finden und ihren Integrationsprozess vermehrt selbst in die Hand zu nehmen. Das Coaching bietet individuelle Hilfe in vielen verschiedenen Problemlagen. In vielen Coaching-Fällen konnte eine konkrete Wirkung beobachtet werden. Gerade in Anbetracht der knappen zeitlichen Ressourcen bei den Sozialdiensten einerseits und dem grossen Unterstützungsbedarf auf Seiten der Eritreer andererseits erachten wir das Coaching als wichtiges Angebot, um die Integration der eritreischen VA/AF zu verbessern.

### 5.3. Projekt „Informationskurse für EritreerInnen“

#### 5.3.1. Beschreibung des Projekts

##### **Konzept und Organisation**

Der Informationskurs wird von der Berufsgang GmbH angeboten und richtet sich an eritreische VA/AF im Integrationsprozess. Durch den Kurs sollen die Teilnehmenden befähigt werden, sich in Zukunft vermehrt eigenständig um den Spracherwerb, eine Ausbildung oder eine Arbeitsstelle zu bemühen. Die Kursinformationen sollen Hilfe zur Selbsthilfe bieten. Nebst der Vermittlung von Informationen soll der Kurs einen praktischen Einblick in den Schweizer Arbeitsmarkt bieten. Die Hauptthemen des Kurses sind Beruf, Bildung und das Gesundheitssystem. Die Zielgruppe des Projekts sind eritreische VA/AF, die einen Informationsbedarf in diesen Bereichen haben. In der untenstehenden Tabelle 5 sind die wichtigsten Informationen zur Projektorganisation aufgeführt.

<b>Tabelle 5: Pilotprojekt Informationskurs: Organisation und Finanzierung</b>	
<b>Organisation</b>	
Projektdauer	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 02. September 2014 bis 02. Dezember 2014</li> </ul>
Projektorganisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 Projektleitung und Kursleitung der Berufsgang GmbH</li> <li>▪ 1 Übersetzer</li> <li>▪ 1 Sachbearbeiterin</li> </ul>
Projektkosten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektkosten insgesamt: CHF 25'550               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ davon Personalaufwand: CHF 19'000</li> <li>▪ davon weitere Kosten: CHF 6'550</li> </ul> </li> </ul>
Aufwand (in Stellenprozent)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektleitung: 40%</li> <li>▪ 1 Übersetzer: 10%</li> <li>▪ 1 Kursleitung: 5%</li> <li>▪ 1 Sachbearbeiterin: 15%</li> </ul>
Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Förderbeitrag FI: CHF 25'550</li> <li>▪ Eigenleistungen: CHF 500</li> </ul>

Quelle: Projektleitung berufsgang GmbH.

Das Projekt wird grösstenteils von einer Person allein umgesetzt. Die Projektleiterin, die u.a. eine Ausbildung als Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin hat und über langjährige Erfahrung im Integrationsbereich (u.a. Entwicklung des Angebots cocomo) verfügt, führt die Kurse selbst durch und ist auch für deren Inhalte sowie für die Kontakte zu den Unternehmen zuständig. Unterstützt wird die Projektleiterin durch eine Sachbearbeiterin sowie durch einen Übersetzer. Die Projektkosten von insgesamt CHF 26'050 wurden mit einem Beitrag von CHF 25'550 beinahe vollständig von der FI finanziert. Die restlichen CHF 500 hat die Berufsgang GmbH in Form von Eigenleistungen erbracht.

### **Umsetzung**

Im Rahmen des Pilotprojekts wurden 14 Kurstage durchgeführt. Mit den Kursinhalten wurde eine grosse Bandbreite an verschiedenen Themen abgedeckt:

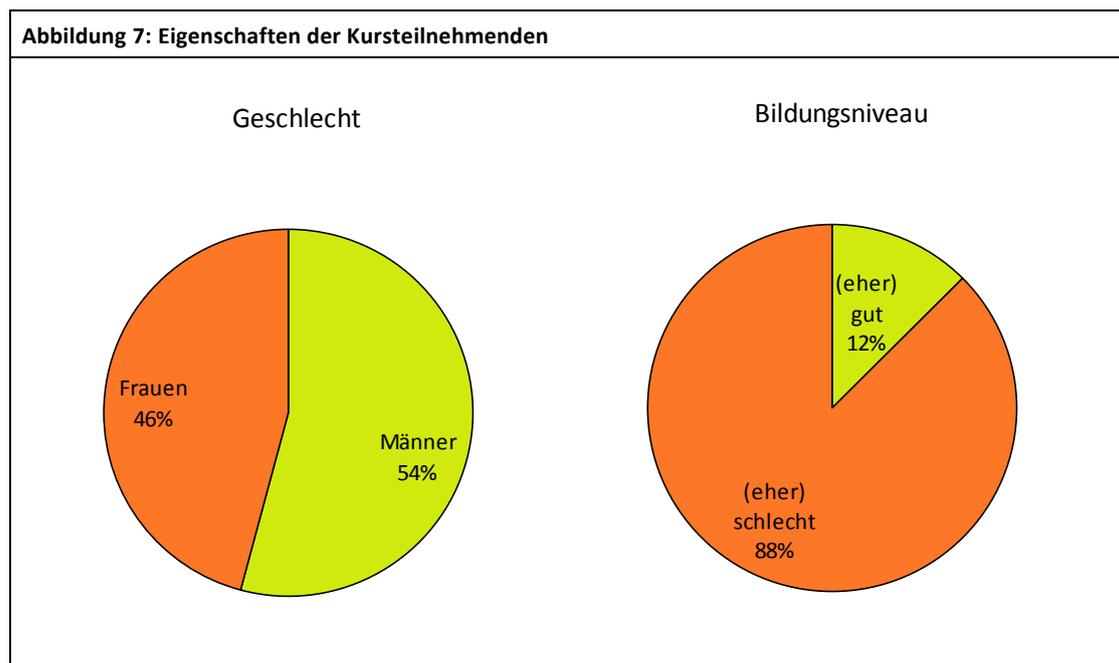
- Sprachkurse (Angebot im Kanton und der Stadt Zürich) und Integrationsprojekte (BBIP-Angebote<sup>13</sup>),
- Die Bedeutung der Sprache für die Integration, Sprachlernmethoden, Sprachlernplan, Integrationsschritte,
- Arbeit und Stellensuche,
- Berufswahl und Berufsbildungssystem,
- Bewerbungswerkstatt,
- Politische Organisation der Schweiz sowie Rechte und Pflichten der BürgerInnen

<sup>13</sup> Bildungs-, Beschäftigungs- und Integrationsprogramme (BBIP) des Kantons Zürich.

- Besichtigungen von zwei Betrieben des ersten Arbeitsmarktes in den Bereichen Industrie und Pflege (libis, Klinik Lindeneegg),
- Grundzüge von Sozialversicherungen und Sozialhilfe,
- Das eigene Leben organisieren (z.B. Familie, Gesundheit, Finanzen, Wohnen),
- Besuch Berufsinformationszentrum (BIZ).

Insgesamt haben rund 24 Personen am Informationskurs teilgenommen. Die Teilnehmenden seien gemäss der Projektleiterin von den Sozialdiensten in den Kurs geschickt worden oder seien über Facebook oder persönliche Kontakte auf den Kurs aufmerksam worden und hätten sich angemeldet. Nebst der Vermittlung von Informationen bot der Kurs direkte praxisnahe Übungen an. Beispielsweise haben die Teilnehmenden im Kurs mit der Unterstützung der Kursleiterin direkt ein paar potenzielle Arbeitgeber telefonisch kontaktiert. Weiter wurden den Teilnehmenden durch den Besuch in zwei Betrieben sowie des Berufsinformationszentrums praxisnahe Einblicke in die Arbeitswelt und in den Prozess der Stellensuche ermöglicht.

Drei Viertel der Teilnehmenden haben alle Kurstage und weitere 8% haben fast alle Kurstage besucht. Insgesamt haben 4 Personen nur an einzelnen Kurstagen teilgenommen, wobei der Grund bei zwei Frauen bei den fehlenden Kinderbetreuungsmöglichkeiten lag. Wie in Abbildung 7 ersichtlich ist war der Anteil der Geschlechter ungefähr gleichmässig verteilt. Gemäss der Einschätzung der Kursleiterin verfügte die überwiegende Mehrheit der Kursteilnehmenden über ein (eher) schlechtes Bildungsniveau.



Quelle: Angaben Berufsgang GmbH, eigene Darstellung, N=24.

Die überwiegende Mehrheit der Kursteilnehmenden bezieht Sozialhilfe und drei Personen sind erwerbstätig. Weiter befinden sich neun der 24 Kursteilnehmenden seit weniger als zwei Jahren in der Schweiz.

### **Wirkungen**

Gemäss den Angaben der Kursleiterin haben fast alle Kursteilnehmenden im Anschluss an den Kurs konkrete Schritte unternommen, um ihre Integration in der Schweiz zu verbessern. So seien vier Personen bei der Stiftung Chance angemeldet und drei Kursteilnehmende besuchen ab Januar einen Deutschkurs. Weiter seien fünf Personen in einem Integrationsprogramm und vier Personen hätten einen Praktikumsplatz erhalten. Zudem konnten zwei weitere Personen eine Schnupperlehre absolvieren und sind aktuell auf der Suche nach einem Praktikumsplatz.

## **5.3.2. Beurteilung durch die befragten Akteure**

### **Konzept und Organisation**

Die Rekrutierung der Teilnehmenden ist gemäss der Kursleiterin problemlos verlaufen. Auch das Konzept des Informationskurses habe sich bewährt, wobei bewusst an einer gewissen Flexibilität bei den Kursinhalten festgehalten wurde, um auch spontan auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden reagieren zu können. Eine konzeptuelle Anpassung habe bereits während des Kurses stattgefunden und sich bereits bewährt. Da viele der Teilnehmenden nur begrenzte Deutschkenntnisse hätten, sei ergänzend zu den Kursinhalten jeweils eine halbe Stunde pro Kurstag für das Lernen von arbeitsbezogenem Deutsch reserviert worden. Die Finanzierung des Kurses hätte mit den Förderbeiträgen der FI gedeckt werden können und das Budget hätte ziemlich genau eingehalten werden können. Insgesamt zieht die Kursleiterin eine sehr positive Bilanz, indem der Kurs auf grosses Interesse bei den Teilnehmenden gestossen sei und viel bewirkt werden konnte.

Auch die durch INFRAS befragten Kursteilnehmenden haben das Konzept des Kurses sehr positiv beurteilt und finden den Informationskurs ein wichtiges Angebot, das möglichst alle eritreischen VA/AF in der Schweiz besuchen sollten.

Von den interviewten Sozialdiensten kennen zwei das Angebot des Informationskurses und haben bereits Klienten in den Kurs geschickt. Eine dieser beiden Personen findet, dass der Kurs genau ihrem Bedürfnis entspreche und eine riesige Unterstützung für die Sozialdienste sei. Die andere Person fände eine Unterteilung des Kurses in ein Angebot für Anfänger und eines für Fortgeschrittene sinnvoll. Dann könnte man für diejenigen Teilnehmenden, die bereits länger in der Schweiz sind, die Themen anpassen und einzelne Aspekte vertiefen. Die anderen Sozial-

dienste, die sich zur Idee des Informationskurses geäußert haben, kennen den Kurs zwar noch nicht, finden die Idee aber gut und wichtig.

### **Umsetzung**

Die Umsetzung verlief gemäss der Projektleiterin sehr gut. Da die Kurskosten von der FI getragen wurden, sei die Kursteilnahme für die eritreischen VA/AF sehr unkompliziert gewesen. Optimierungspotenzial sieht die Kursleiterin bei der besseren Abstimmung mit anderen Kursen. Teilweise hätten die Kursteilnehmenden noch einen Deutschkurs angefangen, der zur selben Zeit stattfand und hätten deshalb nicht mehr in den Kurs kommen können. Weiter gäbe es einen Bedarf an bezahlten Kinderbetreuungsmöglichkeiten während des Kurses, wodurch auch vermehrt Eltern mit Kindern am Kurs teilnehmen könnten. Es habe sich zudem bewährt, dass während des Kurses nicht zu viele Unterlagen an die Teilnehmenden verteilt werden, um deren Konzentration aufrecht zu erhalten. Viele der Kursteilnehmenden hätten eher ein tiefes Bildungsniveau und diesem Umstand müsse bei der Vermittlung der Inhalte Rechnung getragen werden. Auch die Übersetzung auf Tigrinya sei für Personen mit schlechten Deutschkenntnissen wichtig, damit die Inhalte des Kurses auch wirklich verstanden werden. Weiter sei es wichtig, dass möglichst praxisnahes Wissen vermittelt werde und man den Kursteilnehmenden konkrete Wege aufzeige, die sie beispielsweise bei der Ausbildung oder Arbeitssuche gehen können. Schliesslich sei auch der direkte Kontakt zu den Arbeitgebern ein wichtiges Element des Kurses und für eine erfolgreiche Arbeitsintegration zentral. Im Verlauf des Kurses hätte sie zusammen mit den Teilnehmenden nach Schnuppermöglichkeiten gesucht und diese bei der Kontaktaufnahme mit Arbeitgebern unterstützt.

Im Gruppeninterview mit sechs Kursteilnehmenden wird der Kurs sehr positiv beurteilt. Die Teilnehmenden sind sich einig, dass der Kurs sehr gut sei für Personen, die neu sind in der Schweiz und noch nicht so genau wissen würden, wie die Leute hier leben und wie man sich integrieren kann. Der Kurs gebe beispielsweise wichtige Informationen, wie man Arbeit findet und was Arbeitgeber und Vermieter von einem verlangen würden. Das Angebot sei hilfreich, um eine Arbeitsstelle zu finden und man habe viele nützliche Wörter auf Deutsch für den Alltag gelernt. Weiter habe man im Kurs viel über das Schweizer Gesundheits- und Bildungswesen gelernt. Die Kursleiterin wird von allen befragten Teilnehmenden sehr positiv beurteilt. Sie habe ebenfalls einen Migrationshintergrund und wisse daher gut, wie es den eritreischen VA/AF in der Schweiz ginge. Weiter habe die Kursleiterin die Teilnehmenden auch über den Kurs hinaus bei der Stellensuche unterstützt (z.B. Bewerbungsunterlagen korrigieren), was von diesen sehr geschätzt wurde. Nach Verbesserungsmöglichkeiten gefragt, sprechen einige Personen die unterschiedlichen Deutschkenntnisse der Teilnehmenden an. Wenn der Kurs in zwei verschiedenen Sprachniveaus durchgeführt würde, könnten wohl alle Teilnehmenden stärker

davon profitieren. In Bezug auf die Unterstützung bei der Stellensuche wäre es zudem hilfreich, wenn ein Computer zur Verfügung stehen würde. Schliesslich fänden es die befragten Teilnehmenden sinnvoll, wenn es während dem Kurs ein Kinderbetreuungsangebot gäbe, damit niemand aufgrund der Betreuungsaufgaben auf den Kursbesuch verzichten müsse.

### **Wirkungen**

Die Kursleiterin ist der Ansicht, dass das Wissen über die in der Schweiz existierenden Berufsfelder, die Teilnehmenden befähige, ihre berufliche Integration vermehrt selbst in die Hand zu nehmen. Durch das Wissen über die konkreten Möglichkeiten in der Schweiz, können die eritreischen VA/AF selbst beurteilen, in welche Berufe ihre Fähigkeiten passen würden. Das Wissen des Kurses würde zudem auch an andere eritreischen VA/AF weitergegeben. So hätte z.B. ein Teilnehmender die Unterrichtsfolien zum Thema Berufswahl mitgenommen und die Informationen in seiner Kirche den Jugendlichen weitervermittelt. Weiter hätten die Teilnehmenden im Verlaufe des Kurses viele „Aha-Erlebnisse“, die für die weitere soziale und berufliche Integration in der Schweiz wertvoll sind. Beispielsweise konnte sie den Teilnehmenden erklären, wie die Sozialhilfe funktioniert und weshalb es möglich ist, dass eine Person mehr Geld für einen Kurs bekomme als eine andere. Das Verstehen der Funktionsweise der Schweiz auf den verschiedenen Ebenen (z.B. Politik, Gesellschaft, System der Sozialen Sicherheit) sei eine wichtige Wirkung des Kurses und sowohl für die Integration der eritreischen VA/AF als auch für die Interaktion mit den Sozialdiensten zentral.

Die Kursteilnehmenden sagen, dass ihnen der Kurs eine gute Orientierung gegeben habe, um sich in der Schweiz zu Recht zu finden. Mehrere Kursteilnehmende sagen, dass ihnen der Kurs eine Perspektive aufgezeigt habe und sie nun grosse Hoffnungen für eine Zukunft in der Schweiz hätten. Es sei wichtig, dass möglichst alle EritreerInnen an so einem Kurs teilnehmen können. Eine Person weist darauf hin, dass der Kurs alleine jedoch nicht ausreiche, um sich in der Schweiz zu integrieren. Es sei wichtig, daneben auch noch Deutsch zu lernen und mit SchweizerInnen im Kontakt zu sein, was am einfachsten über eine Arbeitsstelle gelinge.

### **5.3.3. Beurteilung durch die EvaluatordInnen**

#### **Konzept**

Sowohl bei den Interviews mit den Kursteilnehmenden als auch mit den Sozialdiensten wird ein klarer Bedarf an einer umfangreichen und praxisnahen Information der eritreischen VA/AF geäussert. In der überwiegenden Mehrheit der Interviews waren fehlende oder falsche Informationen – insbesondere in Bezug auf das Bildungssystem, den Arbeitsmarkt sowie das System der sozialen Sicherheit – der eritreischen VA/AF ein zentrales Thema. Wir sehen in dem Ange-

bot eine wichtige Ressource für die eritreischen VA/AF, um sich in der Schweiz zu orientieren und durch die erhaltenen Informationen ihren Integrationsprozess vermehrt aktiv mitzugestalten. Deshalb erachten wir ein Angebot wie den Informationskurs als sinnvoll und zielführend. Weiter sind die EvaluatorInnen der Meinung, dass das Angebot inhaltlich weit über einen Informationskurs hinaus geht und teilweise in die Richtung eines Einzelcoachings geht. Indem die Kursleiterin mit jedem Teilnehmenden nach einer Anschlusslösung gesucht hat, wurde damit eine für die weiterführende Integration der Teilnehmenden wichtige zusätzliche Unterstützungsleistung angeboten. Bei einer Weiterführung des Kurses wäre zu klären, inwiefern die individuelle Unterstützung der Teilnehmenden aus zeitlichen Gründen möglich sein wird. Gemäss den Angaben der Projektleitung sei die Finanzierung durch den Förderbeitrag der FI ausreichend gewesen, wobei von einem intensiven Engagement der Kursleiterin auszugehen ist.

### **Umsetzung**

Wir erachten die Umsetzung des Kurses als sehr zielführend. Es konnten problemlos genügend Teilnehmende rekrutiert werden und nur wenige Personen haben den Kurs frühzeitig abgebrochen. Die Rekrutierung hat zu einem massgeblichen Teil über persönliche Kontakte und Mund zu Mund Propaganda bzw. über Facebook stattgefunden. Einerseits erachten wir dies als sinnvoll, da die gute Vernetzung der eritreischen VA/AF genutzt werden kann und sich der Aufwand für die Rekrutierung in Grenzen hält. Andererseits müsste man sich für die Weiterentwicklung des Projekt gegebenenfalls eine Strategie überlegen, wie man auch an weniger motivierte oder vernetzte Personen rankommt. Denn wir sind der Ansicht, dass der Kurs gerade auch für Personen mit Integrationsschwierigkeiten eine wichtige Orientierung bieten und die Motivation verstärken könnte. Ergänzend wäre eine Durchführung des Kurses in zwei verschiedenen Sprach- oder Bildungsniveau-Gruppen sicherlich sinnvoll, damit die Teilnehmenden noch stärker profitieren können. Der Informationskurs steht allen eritreischen VA/AF offen und durch die Bereitstellung einer Übersetzung können auch Personen mit sehr geringen Deutschkenntnissen am Kurs teilnehmen. Durch die Aufteilung in zwei Gruppen könnte in einer Gruppe auf die Übersetzung verzichtet werden und mehr oder vertiefte Informationen weitergegeben werden. Die Kursinhalte sind unseres Erachtens sehr umfangreich und der direkte Kontakt zu Betrieben des Arbeitsmarktes ist wertvoll, um Einblicke in die Anforderungen der realen Arbeitswelt zu erhalten und potenzielle Arbeitsfelder kennen zu lernen. Schliesslich ist die Unterstützung der Teilnehmenden bei der Suche nach einer Anschlusslösung an den Informationskurs ein wichtiger Faktor für die nachhaltige Förderung des Integrationsprozesses, der unserer Ansicht nach bei einer Wiederholung des Kurses beibehalten werden sollte.

### Wirkung

Aufgrund der Rückmeldungen der Teilnehmenden und den Informationen der Projektleitung schliessen wir, dass der Kurs einen positiven Einfluss auf die berufliche und soziale Situation der eritreischen VA/AF hat. Zum einen bietet der Kurs eine wertvolle Orientierungshilfe und zeigt den Teilnehmenden ihre Chancen und Pflichten in der Schweiz auf. Die Kursleiterin hat zu den Teilnehmenden eine Vertrauensbasis aufgebaut, was sich fördernd auf die Aufnahme der vermittelten Inhalte auswirkt. Das vermittelte Wissen über das System in der Schweiz fördert die Selbstständigkeit der Kursteilnehmenden und hilft diesen, sich zu Recht zu finden. Die Informationen über die Funktionsweise der Sozialhilfe leistet unserer Ansicht einen wichtigen Beitrag zu verbesserter Interaktion zwischen den Regelstrukturen und den Sozialdiensten. Inwiefern der Kurs längerfristig die soziale und berufliche Integration der eritreischen VA/AF verbessert, kann aufgrund der vorliegenden Evaluation nur schwer beantwortet werden. Indem die überwiegende Mehrheit der Kursteilnehmenden im Anschluss an den Kurs konkrete Schritte unternommen hat, um ihre Integration in der Schweiz weiter voranzutreiben, hat der Kurs unserer Ansicht das Potenzial, die Integration der eritreischen VA/AF nachhaltig zu fördern.

## 5.4. Gesamtbeurteilung der Pilotprojekte

Die Evaluation kommt zum Schluss, dass sich alle drei Pilotprojekte bewährt haben und sowohl bei den eritreischen VA/AF als auch bei den Sozialdiensten ein Bedarf nach den Angeboten besteht. Auch die Umsetzung ist grösstenteils problemlos verlaufen, indem ausreichend Teilnehmende rekrutiert und die geplanten Leistungen erbracht werden konnten. Die Angebote wurden von den befragten Teilnehmenden positiv beurteilt und aufgrund der vorliegenden Analyse ist von einer guten Qualität der Angebote auszugehen.

Bei allen drei Angeboten konnten einige Optimierungspotenziale im Falle einer Weiterführung aufgezeigt werden, wobei diese grösstenteils mit zusätzlichen zeitlichen und finanziellen Ressourcen einhergehen würden:

- So kommt die Evaluation zum Schluss, dass beim **Integrationscoaching** die Coaches idealerweise nicht auf Praktikantenstufe angestellt werden sollten. Dadurch könnten die Coaches längerfristig von ihren Erfahrungen profitieren und ihre Fähigkeiten für diese anspruchsvolle Aufgabe verstärken. Weiter wäre es unserer Ansicht nach sinnvoll, das Angebot verstärkt in Form einer Beratungs- oder Anlaufstelle auszurichten und von bestehenden Angeboten der Arbeitsintegration klar abzugrenzen.
- Beim **Informationskurs** wäre es für die Weiterentwicklung des Angebots wertvoll, wenn die Kurse für verschiedene Sprachniveaus angeboten werden könnten. Weiter wäre zu klären,

wie die umfangreiche Unterstützung der Kursleiterin bei der Suche nach einer Anschlusslösung in dieser Form beibehalten werden könnte.

- Beim Pilotprojekt **Schlüsselpersonen** geht es künftig weniger um die Weiterentwicklung des Ausbildungsangebots, als um den Einsatz der ausgebildeten Schlüsselpersonen. Wir empfehlen, die sinnvollen Einsatzbereiche für Schlüsselpersonen unter Einbezug der relevanten Akteure (z.B. Sozialdienste, FI) vor der Umsetzung der eingereichten Projekte zu prüfen und die Rolle sowie die Anstellungsbedingungen der Schlüsselpersonen sowie die Qualitätssicherung klar zu definieren. Gleichzeitig erscheint es uns wichtig, dass die ausgebildeten Schlüsselpersonen bald mit ihrer Arbeit beginnen können und dabei die nötige Unterstützung erhalten.

Aufgrund der vorliegenden Analysen ist es kaum möglich, eine Aussage über die längerfristige Auswirkung der Projekte auf den Integrationserfolg der eritreischen VA/AF zu machen. Bei allen drei Pilotprojekten konnten jedoch bereits erste Wirkungen beobachtet werden. Wir gehen deshalb von einem vielversprechenden Potenzial der Projekte aus, um die soziale und berufliche Integration zu fördern sowie die Interaktion zwischen den eritreischen VA/AF und den Sozialdiensten zu verbessern.

## 6. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

### 6.1. Zusammenfassende Betrachtung und Folgerungen

Personen aus Eritrea bildeten auch im Jahr 2014 die grösste Gruppe von Flüchtlingen und Asylsuchenden in der Schweiz (vgl. SEM 2015). Mit insgesamt rund 2'200 anerkannten Flüchtlingen sowie weiteren 500 vorläufig Aufgenommenen waren die EritreerInnen auch im Kanton Zürich die mit Abstand am grösste Flüchtlingsgruppe. Eine Untersuchung zur Verbesserung der Integration von EritreerInnen im Kanton Zürich aus dem Jahr 2013 (vgl. AOZ 2013) sowie die hohen Sozialhilfequoten deuten darauf hin, dass die eritreischen VA/AF Schwierigkeiten bei der beruflichen und sozialen Integration in der Schweiz haben. Insbesondere die Sozialhilfequote von EritreerInnen findet immer wieder in die Schlagzeilen und prägt die politische Diskussion, obschon diese vergleichbar ist mit Flüchtlingen aus anderen Ländern (z.B. Türkei, Iran, Syrien) und sich auf Personen bezieht, die seit höchstens 5 bzw. 7 Jahren in der Schweiz sind. Vor diesem Hintergrund wurde in der vorliegenden Analyse einerseits die Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten untersucht und die Bedürfnisse nach Unterstützungsmassnahmen erhoben. Andererseits wurden drei von der FI geförderte Pilotprojekte evaluiert, die mit verschiedenen Ansätzen die Integration von eritreischen VA/AF fördern sollen. Die Evaluation soll schliesslich der FI aufzeigen, wie sie die Integration der EritreerInnen unter Einsatz der Integrationspauschale optimal fördern kann.

Folgend werden die wichtigsten Ergebnisse der Untersuchung zusammengefasst. Die Ergebnisse basieren primär auf Informationen aus den geführten Interviews mit involvierten Akteuren sowie den Auswertungen der bestehenden Dokumente zu den Pilotprojekten.

#### **Die Interaktion zwischen EritreerInnen und Sozialdiensten ist für beide Seiten schwierig**

Die vorliegende Analyse zeigt, dass die Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten für beide Seiten schwierig ist. Die fehlende gemeinsame Sprache und die andere Kultur erschweren die Interaktion und fordern sowohl die eritreischen VA/AF als auch die Sozialdienste heraus. Wie sich in den Gesprächen gezeigt hat, bietet der Einsatz von interkulturellen ÜbersetzerInnen insbesondere zu Beginn der Zusammenarbeit eine gute Unterstützung bei der Vermittlung zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten. Gleichzeitig arbeiten längst nicht alle Sozialdienste systematisch mit interkulturellen ÜbersetzerInnen zusammen und aufgrund der politischen Spaltung der EritreerInnen ist es teilweise auch schwierig, eine passende Person zu finden. Weiter ist es für die Sozialdienste aufgrund der Heterogenität der eritreischen VA/AF – unter anderem in Bezug auf das Bildungsniveau oder die körperliche und psychische Gesundheit – schwierig, jeweils eine individuell passende Unterstützungsleistung für den Integrationsprozess zu finden. Auf der anderen Seite haben die EritreerInnen Schwierigkei-

ten, die Funktion und Aufgaben der Sozialdienste zu verstehen, wobei insbesondere die von Gemeinde zu Gemeinde unterschiedlichen Leistungen auf Unverständnis stossen. Für die EritreerInnen ist der Erwerb von Deutschkenntnissen das beste Mittel, um die Interaktion mit den Sozialdiensten zu verbessern. Die Sozialdienste sehen unter anderem beim Vertrauensaufbau sowie der aktiven und kontinuierlichen Beseitigung von Missverständnissen einen Schlüsselfaktor für eine gute Zusammenarbeit mit den eritreischen VA/AF.

### **Soziale und berufliche Integration der EritreerInnen braucht Zeit und enge Begleitung**

Primäres Ziel der Sozialdienste bei der Zusammenarbeit mit den eritreischen VA/AF ist deren soziale und berufliche Integration. Der Weg in den ersten Arbeitsmarkt ist bei vielen eritreischen VA/AF jedoch lang und schwierig. Der Arbeitsmarkt hat für Personen ohne (in der Schweiz anerkannte) Ausbildung nur wenige Stellenangebote und ohne ausreichende Deutschkenntnisse ist auch eine Hilfsarbeit nur schwer zu finden. Um eine erfolgreiche berufliche Integration zu erreichen, müssen viele vorgelagerte Prozesse durchlaufen werden, indem etwa zuerst Deutschkenntnisse erworben, Aus- oder Weiterbildungen absolviert oder gesundheitliche Probleme behandelt werden müssen. Die Gespräche haben gezeigt, dass viele der eritreischen VA/AF mit grossen Hoffnungen und Ambitionen in die Schweiz kommen und dann mit den Realitäten des Schweizer Arbeitsmarktes zu kämpfen haben. Indem die eritreischen VA/AF oftmals keine in der Schweiz anerkannte Ausbildung haben, sind die Chancen auf eine qualifizierte Anstellung gering und der Abschluss einer Berufslehre in der Schweiz ist ein langer Weg. Hinzu kommt, dass der mit dem Flüchtlingsstatus einhergehende administrative Aufwand für den Arbeitgeber, die Arbeitsmarktchancen der EritreerInnen zusätzlich schmälert.

In Bezug auf die soziale Integration ist die Vernetzung unter den EritreerInnen gut und stellt eine wichtige Ressource für neu angekommene VA/AF dar, um sich in der Schweiz zu orientieren. Die Gespräche haben gezeigt, dass nur wenige Kontakte zur Schweizer Bevölkerung bestehen und die soziale Integration ausserhalb der eigenen Landsleute schwierig ist. Die befragten EritreerInnen schreiben den Sozialdiensten eine wichtige Rolle zu, um sie bei ihrer Integration in der Schweiz zu unterstützen und viele wünschen sich eine enge und längerfristige Unterstützung bei der beruflichen und sozialen Integration.

### **Breites Angebot an Integrationsmassnahmen, aber Zuteilung und Koordination nicht optimal**

Es gibt im Kanton Zürich eine breite Palette an Angeboten, die vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge bei der Integration in der Schweiz unterstützen. Die Mehrheit der befragten Personen war der Ansicht, dass es – abgesehen von passenden Deutschkursen – nicht unbedingt weitere Angebote brauche, sondern die bestehenden besser genutzt werden könnten. Es hat sich gezeigt, dass die Zuteilung zu den jeweils passenden Integrationsangeboten

oftmals schwierig ist und nicht immer optimal verläuft. Insbesondere der Besuch der Deutschkurse scheint sehr unterschiedlich zu verlaufen und führt oftmals nicht zum gewünschten Ergebnis, weil es keine Anschlusslösung gibt oder der Kurs nicht zum gewünschten Lernerfolg führt. Ein weiteres Problem ist die Koordination der verschiedenen Massnahmen. Gerade bei Familien mit Kindern ist es wichtig und gleichzeitig herausfordernd, die Integrationsmassnahmen der Eltern z.B. in Form von Deutschkursen oder Arbeitsintegrationsmassnahmen zu koordinieren und gleichzeitig die Kinderbetreuung sicherzustellen.

### **Bedarf nach verschiedenen Unterstützungsmassnahmen vorhanden, insbesondere nach enger Begleitung und breiter Information der eritreischen VA/AF**

Die Gespräche mit den Sozialdiensten und den eritreischen VA/AF haben gezeigt, dass eine enge und längerfristige Begleitung ein wichtiger Faktor für die soziale und berufliche Integration ist. Die eritreischen VA/AF sind bei der Integration in der Schweiz auf Hilfe angewiesen, die von den Sozialdiensten aufgrund der begrenzten zeitlichen Ressourcen und interkulturellen Kompetenzen kaum gewährleistet werden kann. Insbesondere Personen, die neu in der Schweiz sind und weder das System noch die Sprache kennen, sind mit den Integrationsanforderungen überfordert. Die Mehrheit der befragten Sozialdienste erkennt diesen Bedarf und wünscht sich Unterstützung für die intensive Begleitung bzw. ein enges Coaching der eritreischen VA/AF. Ein weiterer klarer Bedarf besteht bei der Information der eritreischen VA/AF über Bereiche wie z.B. die Sozialhilfe, das Schulsystem, den Arbeitsmarkt und die Berufsbildung in der Schweiz. Insbesondere das Verständnis für die Aufgabenbereiche der Sozialhilfe sowie ein gewisses Basiswissen über die Möglichkeiten und Pflichten in der Schweiz würde die Sozialdienste entlasten und die Zusammenarbeit mit den eritreischen VA/AF erleichtern. Weiter haben die Gespräche noch zahlreiche weitere mögliche Unterstützungsmassnahmen aufgezeigt: zum einen für die Förderung der Integration der eritreischen VA/AF (z.B. externe Kinderbetreuungsangebote, Frühförderung, Frauenförderung) und zum anderen für die Verbesserung der Interaktion mit den Sozialdiensten (z.B. interkulturelle Kompetenzen stärken, Austausch unter den Fachpersonen).

### **Geförderte Pilotprojekte entsprechen einem Bedarf und werden positiv beurteilt**

Sowohl aufgrund der grossen Anzahl eritreischer Flüchtlinge als auch aufgrund der in den Gesprächen geäusserten Schwierigkeiten sind die drei Pilotprojekte zur Förderung der sozialen und beruflichen Integration der EritreerInnen sehr relevant. Alle drei Pilotprojekte entsprechen einem Bedarf der befragten Teilnehmenden und der Sozialdienste und bieten erfolgsversprechende Ansätze, um einen Beitrag zur Integration der eritreischen VA/AF und zur verbesserten Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten zu leisten. So bieten die ausge-

bildeten **Schlüsselpersonen** einen möglichen Ansatz, um ihre Landsleute mit Informationen zu versorgen und die Brücke zur Schweizer Gesellschaft zu schlagen. Die Schlüsselpersonen könnten auch ein Vorbild für gelungene Integration sein und eritreische VA/AF für ihren Integrationsprozess motivieren. Das **Integrationscoaching** ist eine weitere mögliche Anlaufstelle, um Bedürfnisse und Probleme der eritreischen VA/AF anzugehen, die von den Sozialdiensten aus zeitlichen Gründen nicht abgedeckt werden können. Der Schlussbericht zum Integrationscoaching zeigt auf, wie vielfältig die Problemstellungen der eritreischen VA/AF sind und dass die praktische Unterstützung eines Coaches, der die Sprache und das System in der Schweiz kennt, eine grosse Hilfe sein kann. Der Bedarf an einem **Informationskurs** für eritreische VA/AF wird von der überwiegenden Mehrheit der Akteure bestätigt. Ein Informationskurs zu den zentralen Themenfeldern wie z.B. Arbeitsmarkt, Deutschkurse, Sozialhilfe oder Schulsystem stärkt die Selbstständigkeit der eritreischen VA/AF und erleichtert die Interaktion mit den Sozialdiensten. Zudem kommt dem starken Arbeitsmarktbezug des Informationskurses mit Besuchen in Betrieben und direkter Unterstützung bei der Stellensuche eine wichtige Bedeutung zu für die Arbeitsintegration.

## 6.2. Empfehlungen

Basierend auf der vorliegenden Untersuchung können die folgenden Empfehlungen formuliert werden, um die soziale und berufliche Integration der EritreerInnen zu fördern und die Interaktion mit den Sozialdiensten zu verbessern.

### 1. Sozialdienste stärken oder durch externe Angebote unterstützen

Die Sozialdienste nehmen eine wichtige Rolle ein bei der Unterstützung der eritreischen VA/AF bei ihrer sozialen und beruflichen Integration in der Schweiz. Wie sich in der vorliegenden Analyse gezeigt hat, ist der Bedarf an Hilfestellungen bei den eritreischen VA/AF vergleichsweise gross. Einerseits ist zu Beginn der Integration eine umfangreiche Information und Orientierung nötig. Andererseits bringen die EritreerInnen einige Voraussetzungen mit – wie zum Beispiel gesundheitliche Probleme, Schwierigkeiten beim Deutsch lernen, fehlende Ausbildung –, die einen langen und intensiven Integrationsprozess erfordern. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, müssten die Sozialdienste unterstützt und gestärkt werden. Dabei gilt es je nach Möglichkeiten und Bedürfnissen in den Gemeinden, die Sozialdienste entweder intern zu stärken (z.B. durch Weiterbildungen) oder die Sozialdienste durch ein Angebot an externen Integrationsdienstleistungen, vor allem im Bereich einer engen Beratung und Begleitung des Integrationsprozesses, zu entlasten.

## 2. Empfehlungen zur Ausgestaltung des Integrationsprozesses anbieten

Aus Sicht der EvaluatorInnen wäre es sinnvoll, zuhanden der Sozialdienste Empfehlungen zu formulieren, wie der Integrationsprozess der eritreischen VA/AF optimal unterstützt werden könnte. Obschon der Bedarf an Unterstützungsmassnahmen von Fall zu Fall stark variieren kann, wäre es unserer Ansicht nach sinnvoll, im Sinne eines Mindeststandards oder eines Leitfadens ein paar Eckpunkte dafür zu formulieren. Die Empfehlungen wären eine Arbeits- und Orientierungshilfe für die Sozialdienste und könnten gleichzeitig bei einer breiteren Anwendung zu einer gewissen Vereinheitlichung der Unterstützungsleistungen beitragen. Aufgrund der vorliegenden Analyse lassen sich einige erfolgsversprechende Massnahmen ableiten, die geprüft werden sollten:

- allen eritreischen VA/AF einen passenden Deutschkurs ermöglichen, bis ein bestimmtes Sprachniveau erreicht wird,
- allen eritreischen VA/AF den Besuch eines Informationskurses ermöglichen,
- interkulturelle ÜbersetzerIn beim Erstgespräch beiziehen,
- Koordination der einzelnen Massnahmen sicherstellen,
- bezahlte Kinderbetreuung während den Integrationsmassnahmen sicherstellen.

Ergänzend zu den Empfehlungen wäre eine Übersicht über geeignete Angebote von Deutschkursen oder weitere Integrationsangebote wertvoll oder gegebenenfalls ein stärkerer Einbezug der Stiftung Chance als Triagestelle für die im Kanton Zürich bestehenden Beschäftigungs-, Bildungs- und Integrationsprogramme (BBIP).

## 3. Interkulturelle Kompetenzen in den Sozialdiensten fördern und Ressourcen stärken

Um den anspruchsvollen Integrationsprozess von Flüchtlingen gut begleiten zu können, müssten die Sozialdienste gestärkt werden, indem diese über mehr zeitliche Ressourcen für die Fallbearbeitung und verbesserte interkulturelle Kompetenzen verfügen (interkulturellen Öffnung der Institutionen). Wie sich gezeigt hat, nehmen die Sozialdienste insbesondere zu Beginn eine wichtige Rolle bei der Unterstützung des Integrationsprozesses ein und die eritreischen VA/AF sind auf entsprechend ausgebildete Fachpersonen angewiesen. Eine Stärkung der interkulturellen Kompetenzen der Sozialdienste dürfte sich auch deswegen lohnen, weil neben den EritreerInnen auch andere Flüchtlingsgruppen ähnliche Schwierigkeiten bei der sozialen und beruflichen Integration haben dürften. Eine andere Möglichkeit wäre die Delegation der engen Betreuung an externe und dafür spezialisierte Partner.

#### **4. Übersetzung bei Erstgesprächen sicherstellen**

Die Untersuchungen zeigen einen klaren Bedarf, bei Gesprächen in einer frühen Phase des Integrationsprozesses Übersetzungen zu gewährleisten. Es muss im Interesse der Sozialdienste sein, dass die eritreischen VA/AF die erhaltenen Informationen auch richtig verstehen. Denn nur wenn die eritreischen VA/AF die Informationen verstehen, haben sie eine Chance, sich danach zu verhalten und sich richtig zu orientieren.

#### **5. Fallbezogene Koordination des Integrationsprozesses verbessern**

Wie sich in den Gesprächen gezeigt hat, gibt es einen Bedarf nach einer verstärkten Abstimmung der einzelnen Integrationsmassnahmen und der involvierten Akteure (z.B. Sozialdienste, Ärzte, Arbeitsintegration). Weiter bestehen Schwierigkeiten, damit aus der grossen Anzahl an Sprach- und Integrationsprogrammen die individuell passende Lösung gefunden werden kann. Wir empfehlen, der Koordination – beispielsweise durch runde Tische, Case Management, etc. – ausreichend Gewicht beizumessen und entsprechende Ressourcen bereitzustellen. Je nach Ressourcenzuteilung könnte die Fallkoordination entweder durch die Sozialdienste selbst übernommen oder an eine externe Stelle delegiert werden.

#### **6. Umfassende und einheitliche Informationen über die Schweiz anbieten**

Es hat sich in den Gesprächen gezeigt, dass die frühzeitige und umfassende Information der eritreischen VA/AF wichtig ist und auch bei den Sozialdiensten diesbezüglich ein klares Bedürfnis besteht. Die überwiegende Mehrheit der befragten Sozialdienste ist der Ansicht, dass die Interaktion mit den eritreischen VA/AF einfacher wäre, wenn diese mit dem System der Sozialen Sicherheit, aber auch dem Bildungssystem und den Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt besser vertraut wären. Aufgrund der vorliegenden Analyse empfehlen wir, dass möglichst alle eritreischen VA/AF an einem umfassenden Informationskurs teilnehmen. Der Inhalt des Kurses ist dabei unter den verschiedenen Anbietern abzusprechen, damit sichergestellt werden kann, dass alle eritreischen VA/AF mit denselben Informationen ausgestattet wurden. Bei den Informationskursen ist das unterschiedliche Sprach- und Bildungsniveau zu berücksichtigen. Für Personen mit keinen oder wenig Deutschkenntnissen sollte durch eine Übersetzung sichergestellt werden, dass die Informationen von allen verstanden werden.

#### **7. Vernetzung und Erfahrungsaustausch zwischen den Anbietern von Integrations- und Sprachangeboten fördern**

Wir empfehlen, die Vernetzung der verschiedenen Anbieter von Integrations- und Sprachangeboten zu fördern, um Erfahrungen bei der Integration von eritreischen VA/AF auszutauschen und Synergien zu nutzen. Der Wissensaustausch zur Integration von eritreischen VA/AF (sowie

Personen mit ähnlichen Voraussetzungen) bietet die Möglichkeit Lösungsansätze zu finden, die sich bewährt haben (Good Practice). Die zuweisenden Stellen sollten ebenfalls besser über die Angebote und ihren Nutzen informiert sein.

#### **8. Alle drei Pilotprojekte weiterführen mit einem längeren zeitlichen Horizont**

Aus der Evaluation der drei Pilotprojekte kommen wir zum Schluss, dass für alle erprobten Angebote ein Bedarf besteht und dass diese das Potenzial haben, um die soziale und berufliche Integration der eritreischen VA/AF in der Schweiz zu fördern und die Interaktion mit den Sozialdiensten zu verbessern. Wir empfehlen deshalb, die Projekte Informationscoaching und Informationskurse weiterzuführen. Um die Angebote zu festigen und die Planungssicherheit bei den Anbietern zu erhöhen, empfehlen wir den Zeithorizont für die Projektförderung zu verlängern. Auch bei den Schlüsselpersonen ziehen wir aus der Evaluation eine positive Bilanz und empfehlen die im Rahmen des Projekts entwickelten Ideen sorgfältig zu prüfen. Zudem sollte eine nachhaltige Struktur für die Begleitung und Qualitätssicherung der Schlüsselpersonen geschaffen werden.

## Annex

## A1 Detaillierte Untersuchungsfragen

<b>Tabelle 1: Übersicht Untersuchungsgegenstände und detaillierte Fragestellungen</b>		
	<b>Fragen</b>	<b>Datengrundlagen</b>
<b>1) Evaluation Pilotprojekte</b>		
<b>Evaluationsgegenstand</b>	›	›
Konzept und Organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Welches sind die Ziele und Zielgruppen der Projekte?</li> <li>› Wie sind die Projekte organisiert und finanziert?</li> <li>› Auf welchen gesetzlichen Grundlagen basiert die Unterstützung der Pilotprojekte durch den Kanton? (KIP, weitere gesetzliche Grundlagen)</li> <li>› Besteht Verbesserungsbedarf in konzeptioneller oder organisatorischer Hinsicht?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Projektdokumente</li> <li>› KIP und weitere gesetzliche Grundlagen</li> <li>› Interviews mit den Projektleitungen</li> </ul>
Umsetzung (Output)	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Welche Leistungen werden im Rahmen der Projekte erbracht (z.B. Anzahl Rekrutierungsgespräche, Anzahl Projekte, Anzahl Einzelcoachings, Anzahl Kurse und Teilnehmende)?</li> <li>› Können die Zielvorgaben der Projekte erreicht werden?</li> <li>› Stehen Aufwand und Leistung in einem angemessenen Verhältnis?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Projektdokumentation</li> <li>› Interviews mit Projektleitungen und Sozialdienste (zuweisenden Stellen)</li> </ul>
Wirkungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Wie wirken sich die Projekte auf die anvisierten Zielgruppen aus?</li> <li>› Wird die berufliche und soziale Situation der Zielgruppe nachhaltig verbessert (z.B. erfolgreiche Arbeitsmarktintegration)?</li> <li>› Welchen Beitrag leisten die Pilotprojekte für die Integration und für eine verbesserte Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Interviews mit Projektleitungen</li> <li>› Interviews mit ausgewählten eritreischen Schlüsselpersonen und Teilnehmenden an den Pilotprojekten</li> <li>› Interviews mit Sozialdienste</li> </ul>
Gesamtbeurteilung	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Bewähren sich die Pilotprojekte? Welche Wirkungen haben sie? Welches sind Ihre Stärken und Schwächen?</li> <li>› Gibt es Unterschiede zwischen den Projekten bezüglich Zielerreichung und Wirksamkeit?</li> <li>› Welchen Verbesserungsbedarf gibt es? Wie könnten die Projekte optimiert werden (Wirksamkeit, Kosten/Nutzen Verhältnis etc.)?</li> </ul>	Bewertung auf Basis der Ergebnisse aller Dokumentenanalysen und Interviews
<b>2) Interaktion zwischen Sozialdiensten und eritreischen VA/AF</b>		
Sozialdienste aus Sicht der EritreerInnen	<b>1. Erwartungen, Rollen, Aufgaben:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Wie ist der Wissensstand der EritreerInnen über die Angebote der Sozialdienste?</li> <li>› Welche Erwartungen haben sie an die Sozial-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Interviews mit eritreischen Schlüsselpersonen und Teilnehmenden an den Pilotprojekten</li> </ul>

Tabelle 1: Übersicht Untersuchungsgegenstände und detaillierte Fragestellungen		
	Fragen	Datengrundlagen
	<p>dienste? Wie verstehen sie ihre eigene Rolle und diejenige der Sozialdienste?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Was ist ihr Ziel im Umgang mit den Sozialdiensten?</li> </ul> <p><b>2. Probleme, Erfolgsfaktoren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Wie schätzen sie das Funktionieren der Interaktion mit den Sozialdiensten ein? Wo bestehen aus ihrer Sicht Verbesserungsmöglichkeiten?</li> <li>› Welche spezifischen Problemlagen bzw. Einflussfaktoren bestehen, welche die Interaktion mit den Sozialdiensten erschweren? Welche Faktoren erleichtern sie?</li> </ul> <p><b>3. Eigene Strategien zur Problembewältigung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Mit welchen Strategien versuchen die EritreerInnen, allfällige Interaktionsprobleme zu bewältigen?</li> </ul> <p><b>4. Externer Unterstützungsbedarf (konkrete Massnahmen)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Welcher Unterstützungsbedarf besteht aus Perspektive der EritreerInnen in Hinblick auf eine bessere Interaktion mit den Sozialdiensten bzw. in Hinblick auf die Integration der EritreerInnen? Wie werden die aufgleisten Pilotprojekte beurteilt?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Interviews mit Projektleitungen (ExpertInnen)</li> </ul>
Interaktion mit und Integration von EritreerInnen aus Sicht der Sozialdienste	<p><b>1. Erwartungen, Rollen, Aufgaben:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Welche Erwartungen haben die Sozialdienste an die EritreerInnen? Wie verstehen sie ihre eigene Rolle und diejenige der EritreerInnen?</li> </ul> <p><b>2. Probleme, Erfolgsfaktoren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Wie wird die Interaktion mit den EritreerInnen von den Sozialdiensten beurteilt?</li> <li>› Welche spezifischen Problemlagen bzw. Einflussfaktoren bestehen, welche die Interaktion erschweren? Welche Faktoren erleichtern sie?</li> </ul> <p><b>3. Eigene Strategien zur Problembewältigung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Mit welchen Strategien versuchen die Sozialdienste diese allfälligen Interaktionsprobleme zu bewältigen?</li> </ul> <p><b>4. Externer Unterstützungsbedarf (konkrete Massnahmen)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Welche konkreten Massnahmen könnten die</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Interviews mit Sozialdienste</li> <li>› Interviews mit Projektleitungen (ExpertInnen)</li> </ul>

<b>Tabelle 1: Übersicht Untersuchungsgegenstände und detaillierte Fragestellungen</b>		
	<b>Fragen</b>	<b>Datengrundlagen</b>
	<p>Interaktion mit den EritreerInnen verbessern und die berufliche und soziale Integration von EritreerInnen fördern? Gibt es Massnahmen, die sich als weniger zielführend erwiesen haben?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Welche (weiteren) externen Unterstützungsangebote für die Sozialdienste oder EritreerInnen wären/sind aus der Sicht der Sozialdienste sinnvoll?</li> <li>› Wie werden die aufgeführten Pilotprojekte beurteilt?</li> </ul>	
Gesamtbeurteilung	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Worin bestehen die wichtigsten Probleme in der Interaktion zwischen EritreerInnen und den Sozialdiensten?</li> <li>› Mit welchen Strategien versuchen die Akteure meistens, die Probleme zu bewältigen? Wie werden diese Strategien bewertet (Optimierungspotenzial)?</li> <li>› Welche (zusätzlichen) externen Unterstützungsmassnahmen (für die Sozialdienste oder für die EritreerInnen) sind sinnvoll (ausgewiesener Bedarf, Notwendigkeit etc.), um die Interaktion zwischen EritreerInnen und Sozialdiensten zu verbessern und die Integration der EritreerInnen zu fördern?</li> <li>› Inwieweit entsprechen die Pilotprojekte dem Bedarf der Sozialdienste bzw. EritreerInnen?</li> </ul>	Bewertung auf Basis der Ergebnisse aller Dokumentenanalysen und Interviews

## A2 Beurteilungsraster Pilotprojekte

<b>Beurteilungsraster</b>				
<b>Evaluationsfragen</b>	<b>Vergleich</b>	<b>Beurteilungs-kriterien</b>	<b>Indikatoren</b>	<b>Datengrundlagen</b>
<b>Konzept</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sind die Ziele des Projekts relevant?</li> <li>▪ Besteht ein Bedarf nach dem Projekt?</li> <li>▪ Besteht ein Verbesserungsbedarf in konzeptioneller oder organisatorischer Hinsicht?</li> </ul>	› Soll-Ist-Vergleich	Relevanz Bedarfsgerechtigkeit	Soll-Definition: › Es besteht ein Bedarf für die Integrationsförderung von EritreerInnen › Regelstrukturen äussern Bedarf an entsprechendem Projekt. › Teilnehmende können rekrutiert werden und zeigen Interesse am Projekt. › etc.	› Auswertung von statistischen Daten › Beurteilung aus Sicht der Teilnehmenden und der Projektleitung › Beurteilung aus Sicht der Sozialdienste
<b>Umsetzung (Output)</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche Leistungen wurden angeboten? In welchem Umfang?</li> <li>▪ Wer hat die Leistungen in Anspruch genommen (Profil der Nutzenden/Teilnehmenden)?</li> <li>▪ Welche Zielgruppen konnten erreicht bzw. nicht erreicht werden?</li> <li>▪ Wie beurteilen die Anbieter und die Teilnehmenden die Qualität der erbrachten Leistungen?</li> </ul>	Soll-Ist-Vergleich	Angemessenheit der erbrachten Leistungen (Art, Umfang, Qualität)  Ziel- und Zielgruppen-erreichung	Soll-Definition: › Die Leistungen wurden im geplanten Umfang erbracht › Die verschiedenen Zielgruppen konnten im geplanten Umfang erreicht werden › Die Qualität der Leistungen wird von den LeistungserbringerInnen und den NutzerInnen als gut beurteilt	› Erhebungsraster Pilotprojekte › Beurteilung aus Sicht der Teilnehmenden und der Projektleitung
<b>Direkte Wirkungen (Outcome)</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welches ist der Nutzen der Angebote/Leistungen für die Teilnehmenden?</li> <li>▪ Welche direkten Wirkungen konnten bei den</li> </ul>	Soll-Ist-Vergleich	Wirksamkeit Effektivität	Soll-Definition: › Die Teilnehmenden sehen einen direkten Nutzen aus dem Projekt	› Erhebungsraster Pilotprojekte › Beurteilung aus Sicht

<b>Beurteilungsraster</b>				
<b>Evaluationsfragen</b>	<b>Vergleich</b>	<b>Beurteilungskriterien</b>	<b>Indikatoren</b>	<b>Datengrundlagen</b>
Teilnehmenden erzielt werden?			für ihren Integrationsprozess. › Die Wirkungsziele der Projekte konnten erreicht werden.	der Teilnehmenden und der Projektleitung
<b>Längerfristige Wirkungen (Impact)</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wird die berufliche und soziale Situation der Zielgruppe nachhaltig verbessert (z.B. erfolgreiche Arbeitsintegration)?</li> <li>▪ Welchen Beitrag leistet das Pilotprojekt für die Integration und für eine verbesserte Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten?</li> </ul>	Soll-Ist-Vergleich	Wirksamkeit	Soll-Definition › Das Projekt trägt zur besseren sozialen und beruflichen Integration der EritreerInnen bei. › Das Projekt trägt zur verbesserten Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten bei.	Beurteilung durch das Evaluationsteam auf Basis der Ergebnisse zu Konzept, Output und Outcome
<b>Gesamtbeurteilung</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Bewährt sich das Konzept des Pilotprojekts (Ziele, Zielgruppen, Vorgehen)?</li> <li>› Welche Anpassungen/Verbesserungen sind sinnvoll?</li> <li>› Welche Empfehlungen ergeben sich für die involvierten Akteure?</li> </ul>	-	-	-	Beurteilung durch das Evaluationsteam auf Basis der Ergebnisse zu Konzept, Output und Outcome

### A3 Erhebungsraster Pilotprojekte

<b>Tabelle 6: Erhebungsraster Pilotprojekte Eritrea</b>
<b>Organisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektleitung:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Name:</li> <li>▪ Rolle im Projekt:</li> <li>▪ Ausbildung:</li> <li>▪ Arbeitspensum oder Anzahl gearbeitete Stunden für das Pilotprojekt:</li> </ul> </li> <li>▪ weitere involvierte Personen:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Name:</li> <li>▪ Rolle im Projekt:</li> <li>▪ Ausbildung:</li> <li>▪ Arbeitspensum oder Anzahl gearbeitete Stunden für das Pilotprojekt:</li> </ul> </li> </ul>
<b>Kosten</b> <p><i>(Beträge in CHF)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projektkosten insgesamt:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ davon Personalaufwand:</li> <li>▪ davon weitere Kosten:</li> </ul> </li> <li>▪ Stundenansätze:</li> </ul>
<b>Finanzierung:</b> <p><i>(Beträge in CHF)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Förderbeitrag FI:</li> <li>▪ weitere öffentliche Beiträge (z.B. Sozialämter):</li> <li>▪ Eigenleistungen:</li> <li>▪ private Sponsoren:</li> <li>▪ weitere Beiträge:</li> </ul>
<b>Output</b> <p>Dauer des Pilotprojekts:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datum Start:</li> <li>▪ Datum Ende:</li> <li>▪ Anzahl durchgeführter Kurs- oder Beratungstage:</li> <li>▪ Anzahl Stunden pro Kurs- oder Beratungstag:</li> <li>▪ Anzahl Teilnehmende insgesamt:</li> <li>▪ Für Informationskurs und Kurs Schlüsselpersonen:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anzahl TN, die alle Kurstage besucht haben:</li> <li>▪ Anzahl TN, die mind. ¾ der Kurstage besucht haben:</li> <li>▪ Anzahl TN, die ca. die Hälfte der Kurstage besucht haben:</li> <li>▪ Anzahl TN, die nur einzelne Kurstage besucht haben:</li> </ul> </li> <li>▪ Für Integrationscoaching: Durchschnittliche Anzahl Beratungsstunden pro Fall</li> <li>▪ Zufriedenheit der Teilnehmenden:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wurden die Teilnehmenden zu Ihrer Zufriedenheit mit dem Kurs/dem Coaching befragt? Wenn ja: wie haben Sie die Teilnehmenden befragt und in welcher Form liegen die Ergebnisse vor?</li> <li>▪ Welche Rückmeldungen haben Sie von Teilnehmenden erhalten? Was wurde positiv und was eher negativ beurteilt?</li> </ul> </li> </ul>

<b>Tabelle 6: Erhebungsraster Pilotprojekte Eritrea</b>
<b>Wirkungen:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche Zielgrößen wurden definiert (bitte auflisten):</li> <li>▪ Wie wurde die Erreichung der Zielgrößen gemessen?</li> <li>▪ Wurden die Zielgrößen erreicht? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ja, nein, teilweise?</li> <li>(Kommentar:...)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Können konkrete Auswirkungen des Kurses/der Beratung bei den Teilnehmenden beobachtet werden? Falls ja, welche? <i>(Bitte beschreiben, wenn möglich inkl. Anzahl Personen); für Coaching-Projekt wenn möglich Dokumentation der einzelnen Fälle beilegen.</i> <i>Wie viele der Teilnehmenden haben sich für eine Anschlussmassnahme angemeldet (z.B. Deutschkurs, Integrationskurs, Integrationsprojekt, etc.)?</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche Personengruppen haben am Pilotprojekt teilgenommen? (wenn keine genauen Daten vorliegen, bitte eine Schätzung vornehmen): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anteil Frauen/Männer:</li> <li>▪ Anteil Frauen/Männern mit Kindern</li> <li>▪ Anteil (eher) gut ausgebildete/(eher) schlecht ausgebildete Personen:</li> <li>▪ Anteil Personen, die Sozialhilfe beziehen</li> <li>▪ Anteil Personen, die erwerbstätig sind</li> <li>▪ Anteil Personen unter 30 Jahre:</li> <li>▪ Anteil Personen weniger als 2 Jahre in der Schweiz:</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gibt es unter den Teilnehmenden einzelne Personengruppen, die besonders gut/schlecht auf das Pilotprojekt reagiert haben (z.B. Frauen, ältere oder gut gebildete Personen) oder besonders gut/schlecht erreicht werden konnten?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Was lief gut, wo gab es Probleme? Was waren Erfolgsfaktoren, was waren Hindernisse?</li> </ul>

## A4 Interviewleitfaden Sozialdienste

*Einführende Bemerkung: Die Abkürzung VA/AF steht für vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge.*

### Einleitung

- Aktuelle Funktion und beruflicher Hintergrund
- Anzahl Fälle von eritreischen VA/AF

### Interaktion mit eritreischen VA/AF

- Welches sind Ihre generellen Erfahrungen im Umgang mit eritreischen VA/AF?
  - Welchen Ruf haben eritreischen Personen bei Ihrer Stelle?
- Unterscheidet sich diese Personengruppe massgeblich von Ihren sonstigen Klienten? Falls ja, inwiefern?
- Welche Ziele verfolgen Sie in Zusammenhang mit den EritreerInnen, was erwarten Sie von ihnen?
- Gibt es spezifische Probleme bzw. Einflussfaktoren, die die Interaktion zwischen den EritreerInnen und den Sozialdiensten erschweren/erleichtern? Welche?
  - Was sind die wichtigsten Probleme bei der Integration der EritreerInnen?
- Mit welchen Strategien versuchen sie selbst, diese allfälligen Probleme zu bewältigen?
- Wodurch könnte Ihre Zusammenarbeit mit eritreischen VA/AF noch optimiert werden? Wo besteht Ihrer Ansicht nach ein Handlungsbedarf?

### Unterstützungsmassnahmen

- Welche Projekte, Angebote und andere Massnahmen für EritreerInnen im Kanton Zürich sind Ihnen bekannt?
- Welche bestehenden Massnahmen sind Ihres Erachtens sinnvoll, um die soziale und berufliche Integration von EritreerInnen zu fördern? Welche Massnahmen erweisen sich als weniger zielführend?
- Aktuell fördert die FI drei Pilotprojekte, mit denen verschiedene neue Ansätze zur Förderung der Integration von VA/AF aus Eritrea getestet werden. Kennen Sie diese und falls Ja wie beurteilen Sie diese Projekte?
  - Informationskurs (Berufsgang GmbH)<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> [Informationskurs, Berufsgang GmbH](#) (Link): Es handelt sich um ein Kursangebot für EritreerInnen, damit sie sich in Zukunft eigenständig vermehrt um den Spracherwerb, eine Ausbildung oder eine Arbeitsstelle bemühen können. Die Teilnehmenden werden von den Gemeinden zugewiesen.

- Integrationscoaching (NCBI)<sup>15</sup>
- Kurs eritreische Schlüsselpersonen (NCBI)<sup>16</sup>
- Sehen Sie einen Bedarf nach weiteren Massnahmen? Welche?
- Welche Art von Unterstützung bzw. welche konkreten Massnahmen wünschen Sie sich, um Sie bei der Interaktion mit EritreerInnen zu unterstützen oder zu entlasten?

---

<sup>15</sup> Integrationscoaching (NCBI): Ziel ist es, EritreerInnen mit besonderem Integrationsbedarf im Rahmen eines persönlichen Coachings gezielt zu unterstützen, insbesondere in den Bereichen Wohnungs- und Arbeitssuche sowie Spracherwerb. Im Rahmen des Projekts soll auch eine Dokumentation über die behandelten Fälle erstellt werden, um ein besseres Bild über die Situation der EritreerInnen zu erhalten und daraus Empfehlungen zur Optimierung bestehender Integrationsangebote abzuleiten.

<sup>16</sup> Kurs eritreische Schlüsselpersonen (NCBI): Ziel des Projekts ist es, eritreische Schlüsselpersonen zu rekrutieren und für ihre Aufgabe in den Bereichen Information und Beratung zu schulen. Zudem sollen Kleinprojekte für die eritreische Gemeinschaft (z.B. Informationsveranstaltungen, Frühförderangebote) gemeinsam mit den designierten Schlüsselpersonen erarbeitet werden.

## A5 Interviewleitfaden Schlüsselpersonen

### Einleitung

- Seit wann sind Sie in der Schweiz?
- Was ist Ihr beruflicher Hintergrund und Ihre aktuelle berufliche Tätigkeit?
- Seit wann engagieren Sie sich als Schlüsselperson bzw. was ist Ihre Motivation, sich zur Schlüsselperson ausbilden zu lassen?

### Kurs Schlüsselpersonen

- Wie sind Sie auf das Kursangebot aufmerksam geworden und warum haben Sie sich angemeldet?
- Was gefällt Ihnen am Kurs? Was nicht? Welche Inhalte/Module sind nützlich, welche weniger?
- Welchen Nutzen ziehen Sie persönlich aus der Teilnahme am Kurs?
- Worin sehen Sie Ihre wichtigsten Aufgaben in Ihrer Funktion als Schlüsselperson?
- Was will der Kurs aus Ihrer Sicht erreichen? Welche Ziele werden mit dem Kurs verfolgt?
  - Denken Sie, dass diese Ziele sinnvoll und realistisch sind?
  - Können die Ziele erreicht werden? Was fördert/hemmt die Zielerreichung?

### (Falls nicht an Kurs teilgenommen)

- Kennen Sie das Pilotprojekt „eritreische Schlüsselpersonen“? Falls ja, was halten Sie davon?
- Worin sehen Sie Ihre wichtigsten Aufgaben in Ihrer Funktion als Schlüsselperson?
- Welche Erfahrungen machen Sie in Ihrer Funktion als Schlüsselperson?

### Interaktion EritreerInnen und Sozialdienste

- Welche Erfahrungen haben Sie persönlich im Umgang mit den Sozialdiensten gemacht? Wie erleben Sie den Kontakt mit diesen Behörden?
- Welche Angebote der Sozialdienste und weiteren Behörden kennen Sie?
- Was erwarten Sie von den Behörden (insb. Sozialdienste)?
- Welche Unterstützungsangebote der Behörden (insb. Sozialdienste) sind Ihrer Ansicht nach hilfreich? Welche nicht?
- Welches sind aus Sicht der EritreerInnen die wichtigsten Probleme im Umgang mit den Behörden (insb. Sozialdienste)? Was ist wichtig für einen guten Umgang, was verschlechtert das Verhältnis?
- Wie versuchen die EritreerInnen diese allfälligen Probleme mit den Behörden zu bewältigen?

- Wie und mit welchen Massnahmen (z.B. wie die Pilotprojekte) könnten die EritreerInnen noch besser unterstützt werden?

## A6 Interviewleitfaden Projektleitungen

*Einführende Bemerkung: Die Abkürzung VA/AF steht für vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge.*

### Einleitung

- Funktion und Bezug zu eritreischen VA/AF?

### Ziele des Pilotprojekts/der Pilotprojekte

- Welche Hauptziele sollen mit dem Pilotprojekt xy erreicht werden? Welchem Bedarf entspricht das Pilotprojekt?
- Welche Zielgruppe wollen Sie mit dem Pilotprojekt xy erreichen?
- Gibt es Ihrer Ansicht nach in Bezug auf die Integration von eritreischen VA/AF weitere sinnvolle oder wichtige Ziele?

### Organisation

- Wie viele und welche Personen sind bei der Organisation und Umsetzung des Projektes involviert?
- Wie wird das Projekt finanziert?
- Wie beurteilen Sie die Organisation und Finanzierung des Pilotprojekts? Sehen Sie diesbezüglich Optimierungspotenzial?

### Umsetzung

- Wie verläuft die Umsetzung des Pilotprojekts bis jetzt?
- Wie haben Sie die Teilnehmenden für die Kurse/das Coaching rekrutiert? Ist es gelungen, die anvisierte Zielgruppe zu erreichen? Gibt es Gruppen die besser/schlechter erreicht werden können als andere (z.B. Frauen/Männer, Junge/Alte, Familien/Alleinstehende, etc.)?
- Welche Feedbacks erhalten Sie von den Teilnehmenden:
  - Welche Aspekte werden positiv/negativ beurteilt?
  - Welche Module/Inhalte stossen auf eine hohe/tiefe Nachfrage?
- Sehen Sie aufgrund der bisherigen Erfahrungen einen Bedarf nach einer Anpassung oder Ausweitung Ihres Angebots?
- Was läuft gut? Was eher weniger? Gab es bis anhin positive oder negative Überraschungen?
- Können die budgetierten Kosten eingehalten werden oder gibt es Abweichungen vom Budget?

### **Wirkungen**

- Welche konkreten Wirkungen erwarten Sie durch Ihre Projekte (möglichst Zahlen oder Beispiele nennen)?
  - bei den Teilnehmenden Eritreern?
  - bei den Sozialdienste'
  - bei weiteren Akteuren?  
(Zahlen oder Beispiele nennen)
- Gibt es Hinweise, dass die Teilnehmenden in Anschluss an den Kurs/das Coaching weitere Massnahmen treffen, z.B. den Besuch eines Deutsch- oder Integrationskurses; Anmeldung der Kinder in einer Krippe/Spielgruppe, Teilnahme an Projekten wie Femmes Tische/Erzähl mir eine Geschichte, etc.
- Welche Faktoren fördern oder hemmen die Wirksamkeit der Pilotprojekte?

### **Interaktion EritreerInnen und Sozialdienste**

- Wo sehen Sie die zentralen Probleme bei der Interaktion zwischen EritreerInnen und den Sozialdiensten?
  - Sind alle eritreischen VA/AF gleich stark von diesen Problemen betroffen? Oder gibt es einzelne Gruppen die besonders stark/wenig davon betroffen sind?
  - Sind alle Sozialdienste gleich stark von diesen Problemen betroffen?
- Was läuft Ihrer Ansicht nach gut bei der Interaktion zwischen Eritreern und den Sozialdiensten?
- Wo sehen Sie den grössten Handlungsbedarf? Und wie könnte dieser angegangen werden?
- Was sollten Ihrer Ansicht nach die Sozialdienste bzw. EritreerInnen selbst ändern, damit es besser funktioniert?
- Was wären weitere sinnvolle (externe) Massnahmen für die EritreerInnen und die Sozialdienste, damit die Integration bzw. die Interaktion zwischen EritreerInnen und den Sozialdiensten besser funktionieren?

## A7 Interviewleitfaden Teilnehmende Informationskurs und Coaching

### Einleitung

- Seit wann sind Sie in der Schweiz?
- Wie alt sind Sie?

### Beurteilung Informationskurs

- Wie sind Sie auf das Kursangebot aufmerksam geworden und warum haben Sie sich angemeldet?
- Was gefällt Ihnen am Kurs? Was nicht? Welche Inhalte/Themen sind nützlich, welche weniger?
- Welchen Nutzen ziehen Sie persönlich aus der Teilnahme am Kurs?
- Was will der Kurs aus Ihrer Sicht erreichen? Welche Ziele werden mit dem Kurs verfolgt?
  - Denken Sie, dass diese Ziele sinnvoll und realistisch sind?
  - Können die Ziele erreicht werden? Was fördert/hemmt die Zielerreichung?

### Umgang mit den Sozialdiensten

- Welche Erfahrungen haben Sie persönlich im Umgang mit den Sozialdiensten gemacht? Wie erleben Sie den Kontakt mit diesen Behörden?
- Was erwarten Sie von den Behörden (insb. Sozialdienste)?
- Welches sind aus Sicht der EritreerInnen die wichtigsten Probleme im Umgang mit den Behörden (insb. Sozialdienste)? Was ist wichtig für einen guten Umgang, was verschlechtert das Verhältnis?
- Wie versuchen die EritreerInnen diese allfälligen Probleme mit den Behörden zu bewältigen?
- Welche Unterstützungsangebote der Behörden (insb. Sozialdienste) sind Ihrer Ansicht nach hilfreich? Welche nicht?

## Literatur

**AOZ 2013:** Massnahmen zur Verbesserung der Integration von Eritreer/innen im Kanton Zürich.

Recherche im Auftrag der Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich.

**Bundesamt für Migration (BFM) 2010:** Die somalische und die eritreische Diaspora in der Schweiz.

**NCBI 2015:** Integrations-Coaching: Eritreer/innen im Kanton Zürich – Aus Erfahrungen lernen. Abschlussbericht.

**SODK 2012:** Asylgesetzrevision (10.052): Unterstützungsleistungen der Kantone im Asylbereich.

**Staatssekretariat für Migration (SEM) 2015:** Asylstatistik 2014.

**Spadarotto, C.; Bieberschulte, M.; Waker, K.; Morlok, M.; Oswald, A. 2014:** Erwerbsbeteiligung von anerkannten Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen auf dem Schweizer Arbeitsmarkt. Eine Studie im Auftrag des Bundesamts für Migration.