

Forum 2008: Informationen – Bedürfnisse, Zugang, Vermittlung

10. September 2008, 19.00 – 22.00 Uhr, Tagungszentrum Blumenberg

Tagungsbericht

Einleitung

Das Forum der Migrantinnen und Migranten der Stadt Bern fand am 10. September 2008 zum siebten Mal statt. Das Thema war: Informationen – Bedürfnisse, Zugang, Vermittlung. Erstmals wurde das Forum im Tagungszentrum Blumenberg durchgeführt, dessen Räumlichkeiten sich als sehr geeignet herausstellten (Workshopräume, grosser Saal, Infrastruktur).

Es haben rund 120 Personen am Forum teilgenommen, wovon die Mehrheit Migrantinnen und Migranten waren. Die meisten Teilnehmenden sind auf die eine oder andere Weise im Integrationsbereich aktiv (in einem Verein oder Treffpunkt, als



Sprach- und Kulturvermittler/in oder HSK-Lehrperson, in einer Institution u.a.). Aber es waren auch Personen anwesend, die keine Angaben über eine organisatorische Zugehörigkeit machten. Zu erwähnen ist zudem, dass Personen aus allen Stadtteilen Berns dabei waren. Im Grossen und Ganzen konnte eine Durchmischung von Fach- und Privatpersonen sowie von Migranten/Migrantinnen und Schweizer/innen erreicht werden.

Das Programm des Abends:

- 19.00 Empfang
- 19.05 Begrüssung durch Juliet Sellathurai, Präsidentin Fachkommission für Integration
- 19.10 Eröffnung durch Gemeinderätin Edith Olibet
- 19.20 Einführung ins Thema Ursula Heitz, Leiterin Kompetenzzentrum Integration
- 19.30 Workshops
- 21.00 Schlussrunde im Plenum: Präsentation der Resultate
- 21.30 Versuch eines ersten Fazits: Marina Frigerio
- im An- Schlusswort
schluss Apéro / Infostrasse

Entsprechend der partizipativen Zielsetzung des Forums (siehe Leitbild zur Integrationspolitik der Stadt Bern) lag der Schwerpunkt des Abends eindeutig auf den Diskussionen in den Workshops. Gerahmt wurden die Workshops von den Eröffnungsansprachen und der Einführung sowie einem ersten Fazit nach der Präsentation der Workshop-Resultate.

In der so genannten „Infostrasse“ hatten die Teilnehmenden ausserdem die Möglichkeit, sich anhand grosser Karten der einzelnen Stadtteile über verschiedenste Angebote zu informieren. Diese Angebote reichten von Treffpunkten über Fach- und Beratungsstellen, Kinderbetreuung, kirchliche Stellen bis zu Freizeitangeboten. Dazu lag pro Stadtteil jeweils ein Überblick über die diversen Angebote auf. Zudem konnten sich die Teilnehmenden mit einer Vielzahl von Flyern und Broschüren eindecken.

Reden

„Das Forum ist ein offenes, impulsgebendes Gremium, das die Beteiligung der Migrationsbevölkerung an der integrationspolitischen Diskussion sicherstellen soll“. **Juliet Jayanthi Sellathurai, Präsidentin der Fachkommission für Integration**, erinnerte in ihrer Begrüssung an Sinn und Zweck des Forums, wie es im Integrationsleitbild der Stadt Bern festgehalten ist: Ziel des Forums sei deshalb nicht, pflanzenfertige Lösungen zu präsentieren, sondern Bedürfnisse, Anliegen und Ideen zu formulieren. Diese werden – so garantierte Juliet Sellathurai – vom Kompetenzzentrum Integration und der Fachkommission für Integration aufgenommen, um daraus konkrete Folgearbeiten zu entwickeln.

Dass die Anliegen aus dem Forum in der Stadtverwaltung auf offene Ohren stossen, versicherte auch **Gemeinderätin Edith Olibet** in ihrer Eröffnungsansprache. Das Thema Information habe sich wie ein roter Faden durch alle vergangenen Foren gezogen. Die Stadt Bern habe sich in den letzten Jahren denn auch intensiv mit ihrer Informationspraxis auseinandergesetzt und bereits neue Projekte an die Hand genommen. Die Direktorin für Bildung, Soziales und Sport nannte zwei Beispiele, bei deren Planung und Gestaltung die Forderungen und Ideen aus den vergangenen Foren bedeutsam waren: Das Pilotprojekt INFO BERN, das 2009 mit einem niederschweligen Auskunft- und Informationsbüro an zentraler Lage starten soll, sowie die Begrüssungsveranstaltungen für Neuzuziehende, die seit 2007 zweimal jährlich in jedem Stadtteil stattfinden.

Gemeinderätin Olibet mahnte aber auch vor voreiliger Freude: Es sei nicht möglich, alle Migrantinnen und Migranten der Stadt Bern über alles zu informieren. Umso wichtiger sei es, die Bedürfnisse zu eruieren und Schwerpunkte zu setzen. Damit hatte sie auch das Ziel des Forums 2008 auf den Punkt gebracht.

Ursula Heitz, Leiterin des Kompetenzzentrums Integration, verwies in ihrer Einführung ins Thema auf den Informationsauftrag der Behörden gemäss Artikel 56 des seit Anfang 2008 gültigen Ausländergesetzes. Sie erinnerte daran, dass die Behörden nicht nur die Ausländerinnen und Ausländer über die Lebens- und Arbeitsbedingungen sowie die Angebote zur Integrationsförderung informieren müssen, sondern auch die Bevölkerung über die besondere Situation der Ausländerinnen und Ausländer.

Ursula Heitz gab zu bedenken, dass die Zielgruppe „Ausländerinnen und Ausländer“ äusserst heterogen ist und die Informationsbedürfnisse daher höchst unterschiedlich sind. Es gehe deshalb auch nicht darum, separate Angebote für Migrantinnen und Migranten zu schaffen, sondern vielmehr den Zugang zu den bestehenden Angeboten (Regelstrukturen) zu gewährleisten. Um dieses Ziel zu erreichen, seien aber in gewissen Fällen besondere Massnahmen für spezifische Zielgruppen nötig.

Workshops

In sechs Workshops diskutierten die Teilnehmenden folgende Fragen:

- Welche Informationen werden von der Migrationsbevölkerung benötigt? (Bedürfnisse)
- Wie beschaffen sich Migrantinnen und Migranten Informationen? Welche Informationskanäle sind wichtig? (Zugang)
- Wie sollen Informationen erbracht werden, damit sie beim Zielpublikum ankommen? (Vermittlung)

Trotz der offenen Fragestellung kristallisierten sich in den verschiedenen Gruppen ähnliche Schwerpunkte heraus. Die wichtigsten Resultate sind im Folgenden zusammengefasst¹:



Grundsätzlich benötigen Migrantinnen und Migranten dieselben Informationen zu **allen Lebensbereichen** wie andere Bewohner/innen der Stadt. **Zusätzlich** oder speziell brauchen sie aber Informationen zum Ausländerrecht, zum Bereich Sprache (Kurse, Übersetzungen) und zu Verhaltensweisen und -regeln in der Schweiz (ungeschriebene Gesetze, wie ticken die Schweizer/innen?). Namentlich wurden folgende Themenbereiche erwähnt, zu denen Informationen benötigt werden:

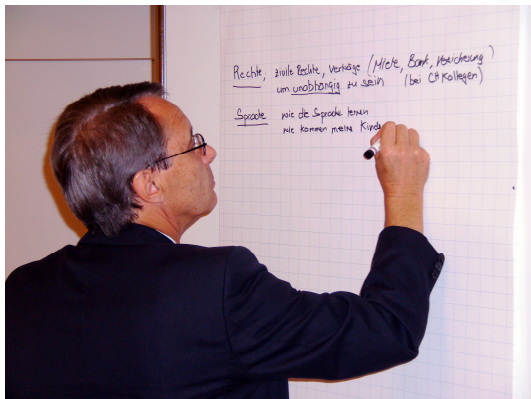
- Wohnen (Miete, Wohnungssuche)
- Sprache (Sprachkurse, Übersetzungsdienste)
- Vereinigungen von Landsleuten/Migranten- und Migrantinnenvereine)
- Bewilligungswesen (Aufenthalt, An- und Abmeldung, Familiennachzug)
- Arbeit und Beruf (Gesetze, Verträge, Bewerbungsverfahren, Berufsberatung, Arbeitssuche, Bewilligungen, Sozialleistungen, Diplomanerkennung)
- Versicherungen
- Kinder und Schule (Schulwesen und -system, familienergänzende Kinderbetreuung, Angebote für Kinder im Vorschulalter)
- Familie (Eheberatung und Familienbegleitung)
- Gesundheit (Gesundheitswesen, Krankenkassen)
- Steuern/Steuerformulare
- Diskriminierung und Fremdenfeindlichkeit
- Rechtsberatung
- Freizeit- und Sportangebote
- Verkehr (ÖV, Fahrausweis)
- Verhaltensweisen und -regeln

Es wurde deutlich, dass die Informationsbedürfnisse **individuell** und von der jeweils **persönlichen Situation** abhängig sind: Je nach Zeitpunkt im Lebenslauf und im Integrationsprozess sowie Aufenthaltsgründen und -status werden unterschiedliche Informationen benötigt. Entsprechend wünschten sich die Teilnehmenden ein **individuelles und persönliches** Informationsmanagement vergleichbar dem Kundendienst bei der Bank, um den persönlichen Kontakt zu gewährleisten. Konkret wurde Folgendes vorgeschlagen:

- Ansprechperson beim EMF (Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei)
- Vermittlung einer Mentorin/eines Mentors durch den EMF
- Aufsuchende Integrationsarbeit: Hausbesuche durch Kulturvermittler/innen

¹ Für eine ausführliche Zusammenstellung der Workshop-Resultate siehe die Workshop-Auswertung.

In den Diskussionen wurde festgestellt, dass Informationen – vor allem am Anfang des Aufenthalts – oft zu spät ans Zielpublikum gelangen, was den Integrationsprozess behindert. Für die Teilnehmenden war deshalb klar: Informationen müssen **frühzeitig** – möglichst ab Zuzug – erfolgen. Dadurch erhalten die Einwohnerdienste als einzige Stelle, mit der alle Neuzuziehenden Kontakt haben, eine äusserst wichtige Rolle. Die Teilnehmenden regten deshalb an, die Anmeldung bei den Einwohnerdiensten besser zur Informationsvermittlung zu nutzen. Es wurde vorgeschlagen, bei dieser Gelegenheit eine Standortbestimmung mit den Neuzuziehenden vorzunehmen und eine entsprechende **erste, direkte und persönliche Information und Beratung** anzubieten sowie eine mehrsprachige Begrüssungsmappe abzugeben. Praktisch in allen Gruppen wurde die Einführung eines **Informationsanlasses** mit interkultureller Übersetzung oder in Muttersprache für alle Neuzuziehenden vorgeschlagen (vergleichbar mit dem Informationsanlass des RAV). Im Gegensatz zu den jetzigen Begrüssungsveranstaltungen sollte dieser Anlass obligatorisch oder zumindest mit einem Anreiz zur Teilnahme verbunden sein.



Eine weitere Hürde bei der Informationsbeschaffung sind unklare Zuständigkeiten. Es werden deshalb vor allem informelle Informationskanäle genutzt, welche aber die Gefahr der Zufälligkeit in sich bergen. Die Teilnehmenden wünschten sich deshalb eine **koordinierte** Vermittlung von Informationen. Wiederholt wurde der Bedarf nach einer **zentralen Anlaufstelle** genannt. Diese Stelle sollte sich an möglichst ebenerdiger Lage beim Bahnhof befinden und Auskunft in der Muttersprache durch qualifizierte Personen mit Migrationshintergrund anbieten.²

An dieser Anlaufstelle und an den anderen

Schnittstellen der Information sind kompetente, gut ausgebildete, sensibilisierte und mehrsprachige **Fachkräfte** gefragt.

Als weitere mögliche **Informationskanäle** wurden genannt:

- Infotafeln an ÖV-Haltestellen
- Rubrik für Migrantinnen und Migranten in Gratiszeitungen (Ankündigungen etc.)
- TV-Fenster für Migrantinnen und Migranten
- Online-Newsletter zu Angeboten für Migrantinnen und Migranten
- Info-Feste (Vermittlung von Information an Quartierfesten)
- Mehrsprachige Hotline
- Mehrsprachige Infobroschüren und Merkblätter per Post

Die Teilnehmenden waren sich einig, dass Grundinformationen und Informationen zu Beginn des Aufenthalts in der Schweiz in der **Muttersprache** resp. zweisprachig erfolgen sollten.

Fazit

Dr. Marina Frigerio, Fachpsychologin FSP für Psychotherapie und Kinder- und Jugendpsychologie und italienisch-schweizerische Doppelbürgerin, oblag die schwierige Aufgabe, aus den Diskussionen des Abends ein erstes Fazit zu ziehen.

Marina Frigerio unterstrich die Bedeutung von Austausch, Sprache und Netzwerken zur Beschaffung und Vermittlung von Information:

² Dem bereits in früheren Foren geäusserten Anliegen für eine zentrale Anlaufstelle wird mit dem Pilotprojekt INFO BERN entsprochen.

- Auch am diesjährigen Forum sei deutlich geworden, dass der gegenseitige Informationsfluss zwischen der Stadt und der Migrationsbevölkerung noch ausbaufähig ist. Dazu müssten Hemmschwellen abgebaut werden.
- Elementare und wichtige Informationen müssten in verschiedene Sprachen übersetzt werden, um sicherzustellen, dass sie ankommen.
- Netzwerke müssten weiter ausgebaut werden, so z.B. mittels einem Pressedienst in verschiedenen Sprachen und der gegenseitigen Einspeisung wichtiger Daten.

Marina Frigerio nahm erneut die in einem Workshop formulierte Frage „Wie ticken die Schweizer/innen?“ auf und äusserte den Wunsch, dieses Fragezeichen gegenüber schweizerischen Verhaltensweisen als Anregung für das kommende Forum zu nehmen.

In einem Rückblick auf vergangene Foren und ihre Resultate betonte Marina Frigerio die positive Folgewirkung des Forums und wies auf die konkrete Umsetzung verschiedener Anliegen hin.

Auswertung und Planung

Die Resultate des Forums, in erster Linie der Workshops, werden nun vom Kompetenzzentrum Integration gesammelt und ausgewertet. Mit der Unterstützung der Fachkommission für Integration werden auf dieser Grundlage Folgearbeiten entwickelt.

Die Forums-Teilnehmenden konnten mittels einer Umfrage Ihre Kritik und Anregungen zum Forum abgeben. Beides wird dem Kompetenzzentrum Integration zur Planung des nächsten Forums dienen. Das Forum 2009 wird wiederum im Herbst stattfinden. Thema, Datum und Veranstaltungsort werden zu gegebener Zeit bekannt gegeben.