

Stellungnahme zum Postulat 276

Willkommen – vor Ort und in digitaler Form

Selina Frey und Marco Müller namens der G/JG-Fraktion vom 24. Juli 23
Antrag des Stadtrates: Entgegennahme, StB 9 vom 10. Januar 2024

Wurde anlässlich der Ratssitzung vom 1. Februar 2024 als Postulat überwiesen.

Ausgangslage

Die Postulantin und der Postulant möchten die Willkommenskultur der Verwaltung und der Zivilgesellschaft stärken. Damit sich alle Menschen in der Stadt zu Hause fühlen und Integration rasch stattfinden kann, benötige es eine gute Informationsvermittlung. Dies sei vor allem bei Neuzuziehenden in den Themen Leben und Arbeiten in der Schweiz, Schulsystem, Gesundheitssystem, Integration oder rechtliche Unterstützung notwendig. Aus Sicht der Postulantin und des Postulanten könnte ein Welcome Desk, wie er in anderen Städten bereits angeboten wird, eine solche Aufgabe mit niederschweligen Beratungen und Informationen erfüllen.

Die Postulantin und der Postulant bitten den Stadtrat, einen solchen **Welcome Desk**, angesiedelt bei der Integrationsförderung, als Pilotversuch einzuführen. Nach drei Jahren soll das Projekt evaluiert werden. Zudem soll die **Website** für Neuzuziehende verbessert und in der Sprachauswahl erweitert werden. Zeitgleich sei die Einführung eines **Chatbots** zu prüfen, um möglichst viele Fragen digital beantworten zu können.

Eine aktive Willkommenskultur ist aus Sicht des Stadtrates sehr wichtig für ein rasches und gutes Ankommen der Neuzugezogenen sowie für den Zusammenhalt in der vielfältigen Gesellschaft. Die Stadt Luzern fördert die Willkommenskultur seit vielen Jahren über analoge und digitale Kanäle sowie mit Beiträgen an die interkulturellen Treffs und Quartiervereine.

Willkommenskultur im Kanton Luzern

Seit 1. Januar 2014 regeln Bund und Kantone die spezifische Integrationsförderung im Rahmen von Kantonalen Integrationsprogrammen (KIP). Als Ergänzung zur Integration im Rahmen der bestehenden Regelstrukturen (z. B. Schule, Berufsbildung, Arbeitsmarkt) schliesst die spezifische Integrationsförderung vorhandene Lücken und unterstützt die Regelstrukturen in der Wahrnehmung ihres Integrationsauftrags.

Seit 1. Januar 2022 läuft die Umsetzung des Kantonalen Integrationsprogramms 2022–2023 (KIP 2bis). In den Bereichen Information und Beratung, Bildung und Arbeit sowie Verständigung und gesellschaftliche Integration werden wiederum verschiedene Massnahmen umgesetzt. Das aktuelle Programm (KIP 2bis) umfasst sowohl die Massnahmen für Zugewanderte, die wegen der Familie oder des Berufs einreisen, als auch diejenigen der Integrationsagenda Schweiz für Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen.

Die Willkommenskultur wird im ersten Pfeiler des KIP als Erstinformation und Integrationsförderbedarf festgehalten. Die folgenden Massnahmen werden durch den Kanton ausgeführt:

- Massnahme 1: Erstbegrüssung durch das Amt für Migration (AMIGRA) für Personen mit erhöhtem Integrationsförderbedarf (Vermittlung von Erstinformationen, bei Bedarf Erstellen einer Integrationsvereinbarung mit unterstützenden Massnahmen wie Deutschkurs, Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländern [FABIA]-Beratung);
- Massnahme 2: Infokompass (Informationsveranstaltungen vor Ort in Gemeinden und bei Migrantenorganisationen) (vgl. Postulate 275 und 277);
- Massnahme 3: Informationswebsite www.gruezi.lu.ch in 13 Sprachen;
- Massnahme 4: Wegweiser Kanton Luzern (Broschüre zu den Themen Gesundheit, Soziales und Arbeit in 12 Sprachen. Die Broschüre wird auch an der städtischen Willkommensfeier abgegeben);
- Massnahme 5: Erstinformation in den Gemeinden (vgl. unten);
- Massnahme 6: Triage von Personen mit besonderem Integrationsförderbedarf an das Kompetenzzentrum Migration FABIA.

All diese Massnahmen zur Erstinformation und zur Feststellung eines besonderen Integrationsbedarfs sind eine unverzichtbare Grundlage, auf der die Stadt mit ihren spezifischen Massnahmen aufbauen kann und soll. In der Massnahme 5 wird diese Verankerung der Erstinformationen in den Gemeinden definiert und umgesetzt. Seit 2015 besteht eine Leistungsvereinbarung zwischen dem Kanton und der Stadt für die Umsetzung von Massnahmen im Rahmen des Kantonalen Integrationsprogramms KIP.

Willkommenskultur und Erstinformation der Stadt Luzern

Die Willkommenskultur ist integraler Teil der städtischen Integrationspolitik, basierend auf dem Bericht und Antrag 28/2014 vom 22. Oktober 2014: «Integrationspolitik der Stadt Luzern». Im vergangenen Jahr wurde die Willkommenskultur als Teil der Integrationsförderung von einer externen Organisation evaluiert und wird nun auf der Basis dieses Berichtes vom 9. Dezember 2022 weiterentwickelt.

Im Rahmen des KIP 2bis setzt die Integrationsförderung der Stadt die folgenden Massnahmen im Bereich Erstinformation, Willkommenskultur um:

a. Anlaufstellen, Erstinformation

Aktuell gibt es keinen Welcome Desk bei der Stadt Luzern. Erstinformationen werden über verschiedene Kanäle vermittelt sowie via Anlaufstellen in den interkulturellen Treffs.

- Es bestehen **Leistungsvereinbarungen mit vier interkulturellen Treffs**, die in diesem Rahmen verschiedene Angebote im Thema Erstinformation, Deutschkonversation, Begegnung und Alltagsbegleitung umsetzen. Die Stadt übernimmt eine Teilfinanzierung dieser Angebote.
- Dreimal im Jahr findet die **Willkommensfeier für alle Neuzuziehenden** statt, nach Bedarf mit Übersetzung.
- Einmal im Jahr wird die C-Feier organisiert für Personen, die neu die Niederlassungsbewilligung erhalten haben.
- Einmal im Jahr findet ein **Netzwerktreffen Integration** statt, an dem ein Austausch zu aktuellen Themen sowie die Vernetzung unter den verschiedenen Fachstellen, (Kultur-)Vereinen, Zivilgesellschaft und Verwaltung stattfindet.
- Regelmässig werden **Weiterbildungen** für Leitungspersonen, Mitarbeitende oder Freiwillige in den interkulturellen Netzwerken organisiert. Auf die jeweiligen Bedürfnisse aus den interkulturellen Treffs wird Rücksicht genommen.
- Bei der Anmeldung der Neuzuziehenden am Schalter der Einwohnerdienste werden **Flyer mit Hinweisen auf die wichtigsten Websites, die Willkommensfeier und wichtige Adressen** abgegeben.

Die verschiedenen Massnahmen decken unterschiedliche Bedürfnisse der Neuzugezogenen mit dem Ziel ab, sich willkommen zu fühlen und sich möglichst rasch selbstständig orientieren zu können. Die interkulturellen Treffs erreichen mit ihren Angeboten unterschiedliche Zielgruppen, viele setzen gezielt thematische Schwerpunkte (z. B. niederschwellige Sprachgruppen). Sie sind wichtige Partnerinnen für die Stadt – verankert in den Quartieren und in der Gesellschaft. Sie übernehmen damit auch eine wichtige Funktion

innerhalb der Willkommenskultur. Viele Quartiervereine heissen die Neuzugezogenen in ihrem Gebiet aktiv willkommen.

Durch die Inbetriebnahme der zentralen Anlaufstelle Einwohnerdienste und Steueramt an der Obergrundstrasse 1 im November 2023 («Kundenzentrum») wird die Willkommenskultur der Stadt sichtbarer und kann auch aus Sicht der Integrationsförderung besser umgesetzt werden (Flyer Neuzuziehende, digitale Stele mit Links für Neuzugezogene, Abgabe von Erstinformationen).

b. Website

Die Integrationsförderung der Stadt Luzern führt – ergänzend zu www.gruezi.lu.ch – eine viersprachige Website www.willkommen.stadtluzern.ch. Unter den folgenden Menüpunkten wird über die wichtigsten Themen zum Leben in der Stadt Luzern informiert: Neu in Luzern, Ankommen und Wohnen, Arbeiten in Luzern, Leben in Luzern.

Eine Überarbeitung der Website der Stadt Luzern ist in Planung, inklusive Vereinfachung der Sprache. Die Stelle für Kommunikation prüft in diesem Zusammenhang u. a. eine Erweiterung bei den angebotenen Sprachen für die Willkommenswebsite.

Der Kanton deckt übergeordnet u. a. die Themen Arbeit, Beruf, Sozialversicherungen, Schule usw. in 13 Sprachen mit der Website www.gruezi.lu.ch ab. Diese Informationswebsite ist eine Massnahme des Kantonalen Integrationsprogramms. Eine Verdoppelung zu den gleichen Themen ist wenig sinnvoll.

Seit Ende November 2023 stellt das Staatssekretariat für Migration SEM eine Informations-App in 18 Sprachen zur Verfügung.¹ Die App richtet sich an alle Neuankömmlinge, einschliesslich Flüchtlinge, vorläufig Aufgenommene und Personen mit Schutzstatus S. Sie finden in der App nützliche Informationen zum Leben in der Schweiz – von kulturellen Besonderheiten über Schule und Arbeitswelt bis hin zum Gesundheitswesen und zum politischen System. Gewisse Themen sind als Videos aufbereitet. Die App enthält Links und Adressen der Migrations-, Integrations- und Arbeitsämter in den Kantonen. Sie wird stetig weiterentwickelt und aktualisiert. Eine Vorlesefunktion und weitere Videos sind in Planung.

c. Chatbots

Bei den Bevölkerungsdiensten der Stadt Luzern wurde bereits ein Pilotprojekt mit Chatbots eingeführt, aktuell in deutscher Sprache. Dieses Projekt wird ausgedehnt, und weitere digitale Dialogformen sowie eine mögliche Ausweitung der Sprachen werden geprüft. Chatbots sind insbesondere dann geeignet, wenn sich die Fragestellungen auf einen überschaubaren Themenbereich konzentrieren. Ein Chatbot für (Neu-)Zugewanderte müsste sich auf mehrere Lebensbereiche beziehen (Ankommen und Wohnen, Arbeiten in Luzern, Leben in Luzern u. a. mehr). Dafür ist ein Chatbot eher ein ungeeignetes Format. Zudem soll die bisherige Form der Chatbots mittelfristig abgelöst werden durch Tools, welche die künstliche Intelligenz nutzen. Sobald die Stadt Luzern über die notwendigen Technologien verfügt, könnten diese auch für die Willkommenskultur eingesetzt werden.

Allgemein ist in der Informationsvermittlung feststellbar, dass viele Personen mit Migrationshintergrund sehr versiert sind im Umgang mit digitalen Möglichkeiten, die es erlauben, via Smartphone Texte zu fotografieren und zu übersetzen. Der Bedarf an übersetzten Texten auf der Website oder via Chatbot verliert deshalb eher an Bedeutung.

Erwägungen

Die Vision einer zentralen Anlaufstelle mit allen publikumsintensiven Stellen an der Obergrundstrasse 1 bietet einen optimalen Rahmen, um die Idee eines Pilotprojekts «Welcome Desk» weiterzuentwickeln. Der Bedarf für eine niederschwellige Anlaufstelle, die Kurzinformationen zum Leben in Luzern vermitteln kann, ist vor allem bei der zugewanderten Migrationsbevölkerung hoch. Diese Rückmeldungen erfolgen durch die Mitglieder der Integrationskommission wie auch aus den interkulturellen Treffs. Diese werden zunehmend mit Fragen zur Alltagsorientierung und Integration konfrontiert. Ein geregelteres Angebot eines analog besetzten Welcome Desks könnte eine Vielfalt von Themen auffangen und auch gezielt triagieren.

¹ [Publikationen \(admin.ch\)](#).

Durch die Integration des Angebots Welcome Desk ins Kundenzentrum der Stadt kann die ganze Bevölkerung angesprochen werden. Fachlich-inhaltlich sollte der Welcome Desk gebündeltes Wissen aus mehreren Bereichen der Stadtverwaltung vermitteln, z. B. Schule, Integrationsförderung, Einwohnerdienste, Steueramt. Geprüft werden müsste die Einsatzmöglichkeit von Dolmetschenden innerhalb festgelegter Zeitfenster, sei es analog oder digital.

Der Welcome Desk müsste eng zusammenarbeiten mit den bestehenden Beratungsstellen wie dem Kompetenzzentrum Migration FABIA oder dem Sozial Info REX sowie mit den interkulturellen Netzwerken wie Living in Luzern, Sentitreff, HelloWelcome oder Zusammenleben Maihof-Löwenplatz.

Betreffend die digitalen Kanäle wie Website oder Chatbots werden bei der Stadt Luzern aktuell im Rahmen der digitalen Transformation verschiedene Weiterentwicklungen geprüft. Die technische Federführung liegt bei der Dienstabteilung Digital und der Stelle für Kommunikation. Die einfache Sprache und Übersetzungen sind dabei ein zentrales Thema. Chatbots sind, wie oben erwähnt, für das äusserst breite Themenspektrum ein eher ungeeignetes Tool. In jedem Fall soll die Informationsplattform für Zugewanderte des Kantons, www.gruezi.lu.ch in 13 Sprachen, als umfassende Informationsquelle auf allen städtischen Kanälen zentral und besser zugänglich gemacht werden.

Der Stadtrat ist bereit, ein dreijähriges Pilotprojekt «Welcome Desk» durchzuführen (2025–2027) und die Weiterentwicklung der Website für die Bedürfnisse der Zugewanderten voranzutreiben.

Erwartete Folgekosten bei einer Überweisung des Postulats

Für ein Pilotprojekt «Welcome Desk» werden Zusatzressourcen notwendig für die Konzeptarbeit, für die Aufbereitung von Wissen/Informationen, den Einsatz von verschiedenen Kommunikationskanälen und schliesslich für die konkrete Umsetzung mit den erforderlichen Präsenzzeiten. Es müssten verschiedene Bereiche, wie die Integrationsförderung, die Einwohnerdienste und die Kommunikation sowie der Dolmetschendienst Zentralschweiz, einbezogen werden. Vorarbeiten können von den involvierten Dienstabteilungen im Rahmen ihrer personellen und finanziellen Ressourcen geleistet werden. Für die Umsetzung des Pilotprojekts «Welcome Desk» müsste bei der Dienstabteilung Quartiere und Integration ein Pensum von 50 Stellenprozent spez. Fachmitarbeiter/in 1 (Fr. 75'000.–) befristet auf drei Jahre mit einem Projektbudget von rund Fr. 30'000.– pro Jahr geschaffen werden.

Die Weiterentwicklung der Website ist Bestandteil laufender Projekte bei der Stelle für Kommunikation.

Für die Wertschätzung und Stärkung der Interkulturellen Treffs und Quartiervereine hat der Grosse Stadtrat für den Aufgaben- und Finanzplan (AFP) 2024 eine Erhöhung des Globalbudgets der Dienstabteilung Quartiere und Integration von Fr. 213'000.– bewilligt und einen Auftrag für einen Bericht und Antrag für einen entsprechenden Sonderkredit erteilt. Das Budget muss im Januar 2024 vom Volk noch gutgeheissen werden.

Fazit

Der Stadtrat teilt die Einschätzung der Postulantin und des Postulanten, dass analoge und digitale Informationsvermittlung für Neuzuziehende sehr wichtig sind, insbesondere für all diejenigen, die direkt aus dem Ausland zugezogen sind. Dazu braucht es weiterhin verschiedene Kanäle. Der Stadtrat ist bereit, das Postulat entgegenzunehmen und ein Pilotprojekt «Welcome Desk» durchzuführen sowie die interkulturellen Treffs als wichtige Orte der Willkommenskultur zu stärken.