



Konzept

Schlüsselpersonen Integration in der Gemeinde Münchenbuchsee

Genehmigt durch den Gemeinderat am 24.06.2019; Änderungen genehmigt durch den Gemeinderat am 30.08.2021

Inhalt

1. Ausgangslage.....	3
2. Vision	3
3. Ziele	3
4. Beteiligte	4
4.1. Schlüsselpersonen	4
4.2. Zielgruppe	4
4.3. Auftraggeber.....	5
5. Aufgabenbereiche der Schlüsselpersonen.....	5
5.1. Allgemein.....	5
5.2. Aufgaben in der Gemeinde Münchenbuchsee	6
6. Kompetenzanforderungen an die Schlüsselpersonen.....	6
7. Aufbau und Betrieb eines Netzwerks Schlüsselpersonen	7
7.1. Rekrutierung.....	7
7.2. Weiterbildung, Erfahrungsaustausch, Coaching	7
7.3. Rahmenbedingungen für den Einsatz.....	7
7.4. Öffentlichkeitsarbeit.....	7
8. Organisation	8
8.1. Organisationsstruktur	8
9. Finanzierung des Netzwerks Schlüsselpersonen.....	9
9.1. Entschädigung der Schlüsselpersonen.....	9
9.2. Entschädigung Koordinationsstelle.....	9
9.3. Evaluation	9

1. Ausgangslage

Die Durchmischung und Integration aller Alters- und Bevölkerungsgruppen in der Gemeinde ist ein Ziel des Gemeinderats Münchenbuchsee. So ist es als Legislaturziel 3.7 der Periode 2017-2020 festgehalten. Basierend darauf hat der Gemeinderat im Herbst 2017 die Berner Fachhochschule beauftragt, eine Befragung im Quartier Allmend durchzuführen. Ziel war, den Bedarf der Quartierbewohnenden zu erheben und daraus Massnahmen abzuleiten. Dem Gemeinderat war zu Beginn weg klar, dass «Integration» jedoch nicht nur im Allmend-Quartier-, sondern in der gesamten Gemeinde ein Thema ist.

Das Erreichen von Migrantinnen und Migranten, deren Anliegen aufzunehmen und Angebote bedarfs- wie auch bedürfnisgerecht zu gestalten ist eine Herausforderung. Migrantinnen und Migranten (sowie sozioökonomisch Benachteiligte) haben häufig ungenügenden Zugang zu Informationen und Wissen, um ihren Alltag erfolgreich zu bewältigen. Oftmals erschwert dieser Fakt die Integration oder verzögert zumindest den Integrationsprozess wesentlich. Seit 2008 ist Integration im Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer und über die Integration (Ausländer- und Integrationsgesetz, AIG¹) verankert und damit, dem Subsidiaritätsprinzip folgend, eine Aufgabe der Gemeinden.

Das Projekt Schlüsselpersonen ist erprobt und wird schweizweit in verschiedenen Gemeinden und Städten zur Integrationsförderung angewendet. Schlüsselpersonen unterstützen dabei Behörden in ihrem Informations- und Integrationsauftrag.

2. Vision

Die Bevölkerung der Gemeinde Münchenbuchsee ist unabhängig ihrer Herkunft, Sprache, Bildung, Einkommen und Religionszugehörigkeit über die Angebote und Möglichkeiten in der Gemeinde informiert und nutzt diese. Ausserdem kennt sie sowohl ihre Rechte, wie auch ihre Pflichten. Die Dienstleistungsanbieter der Gemeinde erreichen ihre Adressatinnen und Adressaten und entwickeln ihre Angebote und Projekte bedarfsgerecht. Die (Migrations-) Bevölkerung (nachfolgend „Zielgruppe“ genannt) fühlt sich dadurch zunehmend integriert. Das Zusammenleben ist bereichert und das allgemeine Wohlbefinden in der Gemeinde wird gestärkt.

3. Ziele

- Schlüsselpersonen leisten einen wichtigen Beitrag zu einem gelingendem Integrationsprozess, indem sie die Zielgruppe aufklären über die Pflichten, Erwartungen, Rechte, Angebote und Zuständigkeiten in der Gemeinde.
- Die verschiedenen sozialen und gesellschaftlichen Systeme und Konzepte in der Schweiz sind komplex und unterscheiden sich häufig stark von den Herkunftsländern der Migrantinnen und Migranten. Selbst Schweizerinnen und Schweizer, welche einen Kantonswechsel vornehmen, treffen manchmal bspw. auf ein völlig anderes Schul-, Verwaltungs- oder Behördensystem. Schlüsselpersonen vermitteln relevante Informationen in einer adressatengerechten Weise und tragen so zu einer erfolgreichen Kooperation der Zielgruppen bei.
- Personen aus der Zielgruppe werden dabei unterstützt, ihre vielfältigen Ressourcen bei den für sie relevanten Themen und Projekten einzubringen.
- Sprachliche und soziokulturelle Schranken zwischen Fachpersonen und der Zielgruppe werden mit Hilfe der Schlüsselpersonen überwunden.

¹ SR 142.20

- Schlüsselpersonen tragen dazu bei, dass alle die gleichen Chancen und Partizipationsmöglichkeiten in der Gemeinde erhalten.
- Sozial ungenügend integrierte und / oder von der Bewältigung des Alltags überforderte Schweizerinnen und Schweizer sollen ebenfalls von den Schlüsselpersonen Unterstützung erhalten.

4. Beteiligte

4.1. Schlüsselpersonen

Schlüsselpersonen sind Einzelpersonen mit einer engen Verbindung zu einer Sprach- und / oder Migrationsgruppe. Sie nehmen innerhalb dieser Gemeinschaft eine akzeptierte und bekannte Vertrauensstellung ein. Gleichzeitig sind sie in der Schweiz bzw. in ihrer Wohnregion gut integriert und kennen die lokale Sprache und Kultur. Schlüsselpersonen kommt in der Integrationsförderung eine wichtige Brückenfunktion zu. Sie sind mit den Lebensgewohnheiten in der Schweiz und dem Herkunftsland der Zielgruppenpersonen vertraut und in der Gemeinde sowohl mit der Migrations- als auch mit der einheimischen Bevölkerung gut vernetzt. Da auch sozioökonomisch benachteiligte Schweizerinnen und Schweizer oft ungenügenden Zugang zu Informationen und Wissen haben und von den Organisationen der Regelversorgung ungenügend erreicht werden, sollen auch gut integrierte Schweizerinnen und Schweizer die Funktion als Schlüsselperson einnehmen.

- Schlüsselpersonen sind befähigt und werden von der Projektleitung kontinuierlich in ihrer Arbeit begleitet und unterstützt.
- Schlüsselpersonen vermitteln zwischen der Zielgruppe und den Dienstleistungsanbietern der Gemeinde.
- Schlüsselpersonen sind in der Gemeinde bekannt und ihre Dienste werden sowohl von den Dienstleistungsanbietern wie auch von der Zielgruppe in Anspruch genommen.

Abgrenzung zu interkulturell Dolmetschenden

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

Schlüsselpersonen verfügen im Gegensatz zu interkulturell Dolmetschenden in der Regel über keine gezielte Ausbildung für die entsprechenden Tätigkeiten. Für Schlüsselpersonen existiert weder ein standardisiertes Kompetenzprofil noch ein einheitliches System zur Qualitätssicherung, wie dies für interkulturell Dolmetschende der Fall ist. Schlüsselpersonen werden entsprechend zur Weitergabe von allgemeinen Informationen eingesetzt, also Informationen, die keinen vertraulichen Inhalt haben. Bei schwierigen Gesprächssituationen im Rahmen der sozialdienstlichen Aufgaben, bei heiklen Elterngesprächen oder im Gesundheitswesen müssen deshalb weiterhin interkulturelle Dolmetschende eingesetzt werden.

4.2. Zielgruppe

Adressatinnen und Adressaten von Schlüsselpersonen sind in der Regel Personen aus demselben Herkunftsland wie die Schlüsselperson. Es können jedoch auch Personen herkunftsunabhängig (also auch Schweizerinnen und Schweizer) von den Schlüsselpersonen unterstützt werden. Ebenso

können Migrantinnen und Migranten durch Schlüsselpersonen mit schweizerischer Nationalität unterstützt werden, falls dies sprachlich möglich ist. Adressatinnen und Adressaten sind vor allem Personen, welche aus verschiedenen Gründen nicht selbständig an Informationen zur Gemeinde, zum Kanton, zur Schweiz, zu spezifischen Auskünften zum Zusammenleben, zur Schule, Bildung, Arbeit oder zur sozialen Sicherheit gelangen können und auf Unterstützung bei der Orientierung im Sozialraum angewiesen sind. Schlüsselpersonen helfen Neuzugezogenen, sich in ihrem Wohnumfeld zu orientieren und unterstützen bei Bedarf auch bereits länger hier lebende Personen im Integrationsprozess. Adressatinnen und Adressaten sind immer erwachsene Personen.

4.3. Auftraggeber

Die Dienste von Schlüsselpersonen werden grundsätzlich von der Gemeinde und von Organisationen der Regelversorgung in Anspruch genommen. Damit machen diese einen wichtigen Schritt in Richtung einer (transkulturellen) Öffnung ihrer Angebote. Ein von Fachkräften aus der Praxis beobachteter Nebeneffekt der transkulturellen Öffnung liegt darin, dass auch bildungsferne Schweizerinnen und Schweizer das Angebot einer transkulturell ausgerichteten Einrichtung stärker annehmen. In der Gemeinde Münchenbuchsee sollen folgende Bereiche die Dienstleistung von Schlüsselpersonen nutzen können:

- Schulen (Schulleitungen, Lehrpersonen, Schulsekretariate)
- Schulsozialarbeit
- Offene Kinder- und Jugendarbeit
- Einwohner-/ Fremdenkontrolle
- Ressort Soziales
- Sozialberatung
- Kirchen
- übrige Organisationen, bspw. Spitex, Tageselternverein, Kindertagesstätten etc.
- Vereine

Im Weiteren können auch Einwohnerinnen und Einwohner aus Münchenbuchsee, welche Unterstützung benötigen, selbst Kontakt mit der Projektleitung aufnehmen und den Einsatz einer Schlüsselperson beantragen.

5. Aufgabenbereiche der Schlüsselpersonen

5.1. Allgemein

Schlüsselpersonen kommen dort zum Einsatz, wo es um alltägliche Informationen sowie um das Etablieren von Kontakten und ersten Schritten geht. Sie erleichtern den Informationsfluss zwischen der Gemeinde und Migrationsgemeinschaften und machen Neuzugezogene auf Angebote, Verwaltungs- und Fachstellen sowie spezifische Institutionen aufmerksam. Sie unterstützen so Migrantinnen und Migranten beim Integrationsprozess. Sie informieren diese über die verschiedenen Angebote und Fachstellen und ermutigen Migrantinnen und Migranten diese Angebote zu nutzen. Schlüsselpersonen gehen aktiv auf Migrantinnen und Migranten zu und stehen nebst ihrer Informationstätigkeit auch für Alltagsfragen zur Verfügung.

Folgende Aufgaben werden von Schlüsselpersonen **nicht** übernommen:

- Beratungen, die eine spezielle Ausbildung voraussetzen (Budget-, Schulden-, Erziehungs-, Sucht- und Gesundheitsberatung o.ä.)
- Wohnungs- oder Arbeitsstellenvermittlung

- Übersetzung von Texten oder Gesprächen, die ein spezifisches Fachwissen voraussetzen, (zu) komplex oder konflikthaft sind. Falls eine Schlüsselperson über die Qualifikation als interkulturell Dolmetschende verfügt, kann sie solche Übersetzungen übernehmen. Dies jedoch ausserhalb ihres Engagements als Schlüsselperson der Gemeinde Münchenbuchsee.

5.2. Aufgaben in der Gemeinde Münchenbuchsee

- Information: Schlüsselpersonen informieren ihre Adressatinnen und Adressaten über die Lebensbedingungen, über Rechte und Pflichten und verschiedene Alltagsthemen der Gemeinde. Sie machen auf Angebote, Fachstellen und Institutionen in der Gemeinde und der Region aufmerksam (bspw. Sprachkurse, Mütter- und Väterberatung, Spielgruppen, Kitas und Tageselternangebote, Kurse, Vereine, Begegnungsmöglichkeiten). Sie ermutigen die Angesprochenen diese Angebote zu nutzen.
- Teilnahme an Veranstaltungen: Schlüsselpersonen motivieren ihre Adressatinnen und Adressaten zur Teilnahme an Veranstaltungen (bspw. Neuzuzügeranlass, Elternabende, Informationsveranstaltungen) und nehmen selber auch daran teil. Dabei vermitteln sie relevante Informationen, leisten einfache Übersetzungsdienste oder machen auf ihre Funktion innerhalb der Gemeinde aufmerksam.
- Begleitung: Schlüsselpersonen begleiten ihre Adressatinnen und Adressaten bei Behörden-gängen, helfen beim Ausfüllen von Formularen und übersetzen einfache Informationsmaterialien, wie bspw. Elternbriefe, Vorgehen Abfallentsorgung etc.
- Beratende Funktion: Schlüsselpersonen können durch die Gemeinde und von Institutionen beigezogen werden, um bei der Entwicklung von Angeboten und Massnahmen zur Integrationsförderung mitzuwirken. Dabei geben Schlüsselpersonen wichtige Informationen über ihre Kulturgruppe und deren Bedürfnisse an die Gemeinde / Institution weiter, damit diese ihre Angebote bedarfsgerecht ausgestalten können und die Integrationsarbeit gestärkt wird.

6. Kompetenzanforderungen an die Schlüsselpersonen

Schlüsselpersonen haben:

- den Willen eine Brückenbauerfunktion/ Vermittlerrolle innezuhaben und die Bereitschaft, die Rolle einer Ansprechperson wahrzunehmen;
- eine gute Vernetzung innerhalb der einheimischen Bevölkerung und eine hohe Akzeptanz innerhalb der eigenen Sprach- bzw. Herkunftsgruppe;
- gute Kenntnisse über Regelstrukturen, Behörden und Lebensgewohnheiten in der Schweiz sowie über das Herkunftsland ihrer Adressatinnen und Adressaten;
- gute Sprachkompetenzen (Muttersprache und Deutsch);
- eine hohe Selbst- und Sozialkompetenz sowie konstruktive Kommunikations- und Konfliktfähigkeiten.
- Schlüsselpersonen müssen volljährig sein.

7. Aufbau und Betrieb eines Netzwerks Schlüsselpersonen

7.1. Rekrutierung

Die Koordinationsstelle klärt ab, für welche Bevölkerungs- bzw. Migrationsgruppen Bedarf nach Schlüsselpersonen besteht. Ausgehend von diesem Bedarf werden (weitere) Schlüsselpersonen gesucht. Dabei wird angestrebt, dass sowohl weibliche wie auch männliche Schlüsselpersonen vertreten sind.

Mit den interessierten Schlüsselpersonen führt die Projektleitung ein Gespräch um abschätzen zu können, ob sie über angemessene Ressourcen und Kompetenzen verfügen. Mit den Schlüsselpersonen welche für die Gemeinde Münchenbuchsee tätig sein werden, wird eine schriftliche Vereinbarung abgeschlossen, welche den Umfang und die Rapportierung der Einsatzstunden, die Entschädigung, die Schweigepflicht u.ä. regelt.

7.2. Weiterbildung, Erfahrungsaustausch, Coaching

Neue Schlüsselpersonen werden einzeln oder in Gruppen von der Koordinationsstelle eingeführt. Pro Jahr findet jeweils mindestens eine Weiterbildung für Schlüsselpersonen statt, welche ein von ihnen gewünschtes Thema vertieft. Ausserdem treffen sich alle Schlüsselpersonen vierteljährlich zu einem Erfahrungsaustausch. Die Austauschtreffen dienen der Informationsübermittlung zwischen den Schlüsselpersonen (bzw. deren Adressatinnen und Adressaten) und der Projektleitung, dem Austausch und der Besprechung von herausfordernden Situationen, der Terminabsprache um gemeinsam öffentliche Veranstaltungen zu besuchen (bspw. Neuzuzügeranlass, Anlässe der Schule o.ä.). Zusätzlich steht die Koordinationsstelle den Schlüsselpersonen bei Bedarf für individuelles Coaching zur Verfügung.

7.3. Rahmenbedingungen für den Einsatz

Dienstleistungsanbieter der Gemeinde und Organisationen der Regelversorgung sowie Hilfesuchende, welche eine Schlüsselperson engagieren möchten, wenden sich an die Koordinationsstelle. Diese klärt das Anliegen und erfasst die Kontaktdaten, den ungefähren Zeitrahmen des Einsatzes usw.. Danach sucht sie nach der geeigneten Schlüsselperson und erteilt dieser den Auftrag für den Einsatz. Die Schlüsselperson und die Auftraggeberin / der Auftraggeber erhalten eine schriftliche Auftragsbestätigung für den Einsatz. Die Schlüsselpersonen dokumentieren ihre Aufträge jeweils auf einem entsprechenden Einsatzprotokoll, welches sie im Anschluss an die Durchführung des Auftrags an die Koordinationsstelle senden.

Die Schlüsselpersonen können und sollen ausserdem aktiv und aufsuchend in Kontakt mit der Zielgruppe treten, um deren Bedürfnisse und Unterstützungsbedarf zu erfassen. Dies kann bedeuten, dass sie an Veranstaltungen in der Gemeinde teilnehmen, Mütter und Väter auf Spielplätzen ansprechen o.ä.. Umgekehrt sollen auch Personen aus der Zielgruppe ihrerseits sich direkt an die Schlüsselpersonen wenden können. Solche Einsätze müssen jedoch jeweils mit der Koordinationsstelle abgesprochen werden und diese muss der Schlüsselperson dafür vorgängig einen Auftrag erteilen. Ist dies nicht der Fall, wird der Einsatz der Schlüsselperson von dieser in freiwilligem Engagement geleistet und nicht entschädigt. Die Adressatinnen und Adressaten werden transparent darüber informiert, wenn die Schlüsselperson im Auftrag der Gemeinde handelt.

7.4. Öffentlichkeitsarbeit

Die Dienstleistungsanbieter der Gemeinde sowie Organisationen der Regelversorgung erhalten in geeigneter Form Informationen zum Netzwerk der Schlüsselpersonen, zu den Rahmenbedingungen über den Einsatz von Schlüsselpersonen, sowie über die Möglichkeiten, eigene Bedürfnisse und

Angebote einzubringen. Gemeinsam mit den Schlüsselpersonen werden geeignete Möglichkeiten gesucht, um die Zielgruppe über das Netzwerk Schlüsselpersonen zu informieren.

Die Koordinationsstelle pflegt den Austausch mit den Dienstleistungsanbietern und Organisationen, um einerseits Informationen aus den Migrations- und Sprachgruppen zu übermitteln, andererseits um die Aktivitäten der Schlüsselpersonen mit den Bedürfnissen aus der Gemeinde zu koordinieren. Die Tätigkeit der Schlüsselpersonen wird auf verschiedenen Webseiten (Gemeinde, Sozialdienst, Schulen, Kirche etc.) in geeigneter Weise vorgestellt.

Durch die Platzierung von vereinzelt in (Fach-) Zeitschriften soll auf die Initiative der Gemeinde im Bereich Integration einerseits und auf die Anliegen und Bedürfnisse der Migrationsbevölkerung andererseits aufmerksam gemacht werden, sowie über Erfahrungen berichtet werden. In Publikationsorganen wie bspw. das „Buchsi-Info“ soll der Einsatz von Schlüsselpersonen beworben werden.

Weitere geeignete Massnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit, wie bspw. Auftritte an Veranstaltungen, Mitarbeit in Netzwerken etc. werden laufend geprüft und umgesetzt.

8. Organisation

8.1. Organisationsstruktur

Regionaler Sozialdienst Münchenbuchsee (RSM)

Der RSM verantwortlich für den Betrieb des Angebotes. Er kann die Koordination delegieren.

Koordinationsstelle

Die Koordinationsstelle ist verantwortlich für die Rekrutierung von Schlüsselpersonen, übernimmt die Leitung von Austauschsitzen, ist Verantwortung für Aus- und Weiterbildung, stellt ein Individuelles Coaching bereit und ist generell Ansprechperson bei Fragen. Sie vermittelt Einsätze, klärt ab, ob Schlüsselpersonen für bestimmte Anliegen zuständig sind und legt Abläufe fest.

Die Koordinationsstelle stellt die Grundlagen bereit, erarbeitet Einsatzvereinbarungen; stellt die nötigen Informationen / Leitfaden für Gespräche bereit, stellt eine Vorlage für Kurzprotokolle bereit und erarbeitet Evaluationsunterlagen. Sie informiert laufend aktiv über das Netzwerk Schlüsselpersonen; organisiert öffentliche Veranstaltungen und erstellt die nötigen Kommunikationsmittel.

Schlüsselpersonen

Die für die Gemeinde tätigen Schlüsselpersonen bilden die Arbeitsgruppe Schlüsselpersonen. Die Arbeitsgruppe trifft sich vier Mal jährlich zum Erfahrungsaustausch. Dabei übermitteln die Schlüsselpersonen der Koordinationsstelle die Bedürfnisse und Herausforderungen ihrer Adressatinnen und Adressaten. Die Koordinationsstelle ihrerseits vermittelt den Schlüsselpersonen Informationen aus den Regelstrukturen der Gemeinden.

Steuerung / Evaluation

Die Steuerung des Angebots Schlüsselpersonen sowie das Monitoring liegt beim Regionalen Sozialdienst in Absprache mit dem Departementsvorsteher Soziales. Für die laufende Evaluation ist die Koordinationsstelle verantwortlich.

9. Finanzierung des Netzwerks Schlüsselpersonen

9.1. Entschädigung der Schlüsselpersonen

Die Gemeinde finanziert den Einsatz der Schlüsselpersonen. Welche Tätigkeiten den Schlüsselpersonen finanziell entschädigt werden und welche als Eigenleistungen erbracht werden, wird in der Einsatzvereinbarung geregelt.

Jede Schlüsselperson erhält eine Jahrespauschale in der Höhe von CHF 250.00 als Entschädigung für Spesen, Teilnahme an den Erfahrungsaustauschtreffen und Akquirierungsmassnahmen. Die durch einen Auftrag erteilten Einsatzstunden werden mit CHF 25.00 für die erste Stunde und CHF 15.00 für die Folgestunden abgegolten

9.2. Entschädigung Koordinationsstelle

Die Entschädigung der Koordinationsstelle erfolgt gestützt auf die Rechnungstellung durch den Regionalen Sozialdienst Münchenbuchsee.

9.3. Evaluation

Der Einsatz von Schlüsselpersonen wird laufend evaluiert. Die Koordinationsstelle erstellt dazu ein Evaluationskonzept. Sämtliche Evaluationsresultate werden abschliessend in einem Bericht festgehalten und dem Departementvorsteher Soziales, zu Händen des Gemeinderats, vorgelegt.