



*Copyright Matthias Käser Bieler Tagblatt*

## **Die Stadtverwaltung stellt ihre Dienstleistungen vor. «Reden Sie mit»**

Resultate des ersten Forums für «Migration und Integration» der Stadt Biel vom  
1. Februar 2018

## Einleitung

Das Forum «Migration und Integration» wurde von der Fachstelle Integration organisiert. Mit dieser Plattform sollen die Dienstleistungen der Stadtverwaltung besser bekannt gemacht und Hindernisse aus dem Weg geräumt werden, mit denen sich Bielerinnen und Bieler ausländischer Herkunft im Kontakt mit den Behörden und bei der Informationssuche konfrontiert sehen. Während des Forums konnte die Migrationsbevölkerung Fragen stellen und gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern der Stadtverwaltung über die Dienstleistungen der Stadt und die Möglichkeiten, diese Angebote besser erreichbar und bekannter zu machen, diskutieren.

Das Forum ist für die Migrantinnen und Migranten zudem eine Gelegenheit, Kontakte zu knüpfen und Wege zu finden, sich persönlich zu engagieren und zur Verbesserung des allgemeinen Zusammenlebens in Biel beizutragen.

Das erste Forum «Migration und Integration» fand am 1. Februar 2018 im Kongresshaus statt. Über 270 Teilnehmerinnen und Teilnehmer unterschiedlicher Herkunft haben die Gelegenheit genutzt, sich mit den Vertreterinnen und Vertretern der Stadt auszutauschen und zum Thema «Die Stadtverwaltung stellt sich vor» in einen Dialog zu treten. Die Teilnehmenden mit sehr unterschiedlichen Wurzeln und Hintergründen konnten sich über zahlreiche Dienstleistungen der Stadt informieren und anschliessend gezielt damit zusammenhängende Fragen an die Vertreterinnen und Vertretern der Stadtverwaltung stellen. Aus neun verschiedenen städtischen Dienst- und Fachstellen waren 15 Angestellte anwesend. Sie erteilten Auskunft über die Angebote, beantworteten Fragen und nahmen Bemerkungen, Schwierigkeiten und Kritik der Besucherinnen und Besucher entgegen. Neben dem Ziel, Informationen zu den Dienstleistungen der Stadt abzugeben, war dieses Forum auch eine Gelegenheit zu einem direkten, überschaubaren Dialog zwischen der Stadtverwaltung und ihren ausländischen Kundinnen und Kunden. Letztgenannte sind manchmal schwer zu erreichen und sie haben im Kontakt mit der Stadtverwaltung viele Hindernisse zu überwinden. Um den Austausch zwischen dem Publikum und der Stadtverwaltung zu intensivieren, erhielten alle Teilnehmenden eine Umfrage, welche am Ende der Veranstaltung eingesammelt wurde. Die Resultate des Fragebogens werden weiter unten erläutert.

Zusätzlich zu den Runden Tischen sind vier Partnerinstitutionen eingeladen worden, mit einem Stand am Forum präsent zu sein und ihre Angebote vorzustellen. Es waren dies die Vereine Multimondo, frac und effe sowie die Volkshochschule Biel-Lyss.

## Neun themenbezogene Runde Tische

Die in Biel lebende ausländische Bevölkerung ist vielschichtig und ihre Bedürfnisse hinsichtlich der Informationen deshalb sehr unterschiedlich. Um möglichst viele Personen zu erreichen und den Hauptzielen des Forums (Vermittlung von Information zu den Dienstleistungen der Stadt) zu entsprechen, wurden neun sehr breit gefächerte Themen vorgestellt. Jede Besucherin und jeder Besucher nahm an drei Runden Tischen teil, die aufgrund der jeweiligen Interessen und Bedürfnisse ausgewählt werden konnten. Ergänzend zu den Präsentationen lagen auf jedem Tisch Flyer und Informationsbroschüren auf.



*Copyright Matthias Käser Bieler Tagblatt*

### Ein Forum mit themenbezogenen Runden Tischen: Wie funktioniert das?

In seiner Eröffnungsrede erklärte Beat Feurer, der Gemeinderat und Direktor der Direktion Soziales und Sicherheit, den Ablauf des Abends. Er stellte die neun themenbezogenen Runden Tische vor und lud das Publikum ein, daraus drei Themen auszuwählen. Die Liste mit den neun Themen wurde während des ganzen Anlasses an eine grosse Leinwand projiziert, um dem Publikum die Orientierung im Saal zu erleichtern.

Jeder Runde Tisch begann mit einer fünfminütigen Einleitung durch Angestellte der Stadt Biel, welche die Angebote ihrer Dienststelle erklärten. Anschliessend folgte eine 15-minütiger Frage-/Antwortblock zwischen den Vertreterinnen und Vertretern der Behörden und den an diesem Tisch anwesenden Teilnehmenden. Alle 20 Minuten wurde ein Gong geschlagen, der das Publikum dazu einlud, den Tisch zu wechseln und am nächsten Vortrag teilzunehmen.



Folgende neun Themen wurden vorgestellt:

1. Fachstelle Integration: Was sind unsere Aufgaben?
2. Einbürgerung: Das müssen Sie ab 1.1.2018 wissen
3. Ferienpass und Tagesschulen
4. AHV: Beiträge und Leistungen
5. Energiesparen und Energieeffizienz
6. Angebote für Kinder vor dem Schuleintritt
7. Lebensqualität und Engagement in den Quartieren
8. Von der Quellensteuer zur Steuererklärung
9. Sozialdienst: Möglichkeiten und Grenzen



Copyright Matthias Käser Bieler Tagblatt



Copyright Matthias Käser Bieler Tagblatt

## Worüber wurde an den Runden Tischen gesprochen?

In der folgenden Tabelle sind die mit dem Publikum an den Runden Tischen diskutierten Punkte zusammengefasst.

Themenbezogener Runder Tisch	Behandelte Themen und Fragen
Fachstelle Integration: Was sind unsere Aufgaben?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für Migrantinnen und Migranten ist der Zugang zu Informationen schwierig.</li> <li>• Es braucht eine Liste mit Integrationsangeboten.</li> <li>• Welche Schritte sind erforderlich, damit man einen interkulturellen Übersetzer/eine interkulturelle Übersetzerin erhält?</li> </ul>
Einbürgerung: Das müssen Sie ab 1.1.2018 wissen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die vor 2017 eingereichten Einbürgerungsgesuche werden gemäss dem früheren Bürgerrechtsgesetz (SR 141.0) oder dem Kantonalen Bürgerrechtsgesetz (BSG 121.1) behandelt.</li> <li>• Die Informationen zu den für das Einbürgerungsgesuch notwendigen Dokumenten verbessern.</li> <li>• Welche Bedingungen gelten für die Einbürgerung von Minderjährigen? Und für Sozialhilfebeziehende?</li> </ul>
Ferienpass und Tagesschulen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kann dieses Angebot genutzt werden, wenn das Kind in Biel in die Schule geht, den Wohnsitz aber in einer anderen Gemeinde hat?</li> <li>• Können alle Kinder von diesen Angeboten profitieren?</li> <li>• Welche Tarife gelten für Familien, die Sozialhilfe beziehen?</li> </ul>
AHV: Beiträge und Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Schritte müssen unternommen werden, um Ergänzungsleistungen zu erhalten?</li> <li>• Zu welchem Zeitpunkt kann man sich vorzeitig pensionieren lassen?</li> </ul>
Energiesparen und Energieeffizienz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie kann man Energie sparen?</li> <li>• Notwendigkeit, «Energie-Coaching»-Kurse für Migrantinnen und Migranten anzubieten, die nicht auf das Energiesparen sensibilisiert sind.</li> </ul>
Angebote für Kinder vor dem Schuleintritt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Wartelisten für einen Kitaplatz sind zu lang und es gibt nicht genügend subventionierte Plätze.</li> <li>• Die im Kindersprachhaus gratis angebotenen Kurse fördern das Erlernen der</li> </ul>

---

	Unterrichtssprache und dadurch auch die Integration.
Lebensqualität und Engagement in den Quartieren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wie kann die Lebensqualität in Madretsch verbessert werden?</li><li>• Es braucht ein «Haus der Vereine».</li><li>• Informationen zu Integrationsangeboten müssen direkt nach der Niederlassung in Biel zur Verfügung stehen.</li></ul>
Von der Quellensteuer zur Steuererklärung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vollzieht sich der Wechsel von der Quellensteuer zur gewöhnlichen Steuererklärung automatisch?</li><li>• Wie und bis wann muss die Selbstanzeige für einen Immobilienbesitz im Ausland erfolgen?</li></ul>
Sozialdienst: Möglichkeiten und Grenzen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Finanziert die Sozialhilfe Kurse für Sozialhilfebeziehende?</li></ul>
Kitas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ein spezieller Stand war für die städtischen Kitas vorgesehen, damit Eltern dort ihre Fragen zu den Aufnahmebedingungen in den Kitas stellen konnten.</li></ul>

---

## «Reden Sie mit»: Ihre Meinung zählt!

Der Bieler Stadtverwaltung ist es wichtig, für alle Bielerinnen und Bieler unabhängig von ihrer Herkunft qualitativ hochstehende Dienstleistungen zu erbringen. Deshalb ist die Stadt Biel sehr daran interessiert, Einblick in die Erfahrungen ihrer Bevölkerung zu erhalten. In den Augen zahlreicher Personen ist die Stadtverwaltung vor allem gleichbedeutend mit Formularen, die es auszufüllen und Schalterzeiten, die es einzuhalten gilt. Das Image der Behörden hängt von unseren eigenen Erfahrungen ab, kann manchmal von vornherein negativ geprägt sein und zu Missverständnissen zwischen den Kundinnen und Kunden und den Mitarbeitenden der Stadt führen. Das Forum eröffnete einen gleichberechtigten Dialog zwischen der ausländischen Bevölkerung und den Mitarbeitenden der verschiedenen städtischen Dienste. Es bot die Möglichkeit, die Erfahrungen, Bedürfnisse und Kritik der ausländischen Bürgerinnen und Bürger entgegenzunehmen. Das Ziel ist es, diese individuellen Erfahrungen zu nutzen, um den Zugang zur Information zu verbessern und einen qualitativ hochstehenden Service Public zu bieten.

Ziel des Forums war es, der in Biel lebenden Migrationsbevölkerung eine Stimme zu geben, um mehr über ihre Bedürfnisse in Erfahrung zu bringen. Die Verantwortlichen jedes Runden Tisches machten sich während der Frage-/Antwortrunde stichwortartige Notizen und hängten diese an einer für alle sichtbaren Stellwand auf. Diese Notizen enthalten die häufigsten Fragen, Vorschlägen und Kritikäusserungen der Teilnehmenden. Dank des konstruktiven Austausches, der die Bedürfnisse und Schwierigkeiten, mit denen sich Migrantinnen und Migranten konfrontiert sehen, deutlich machte, wird die Stadtverwaltung ihren Service Public verbessern können; zum Beispiel durch das Aufgleisen neuer Massnahmen. Jede städtische Stelle, die am Forum teilgenommen hat, wird im Rahmen des Möglichen diese Informationen als Grundlage zur zweckmässigen Anpassung ihrer Dienstleistungen an die Bedürfnisse der Migrationsbevölkerung nutzen.

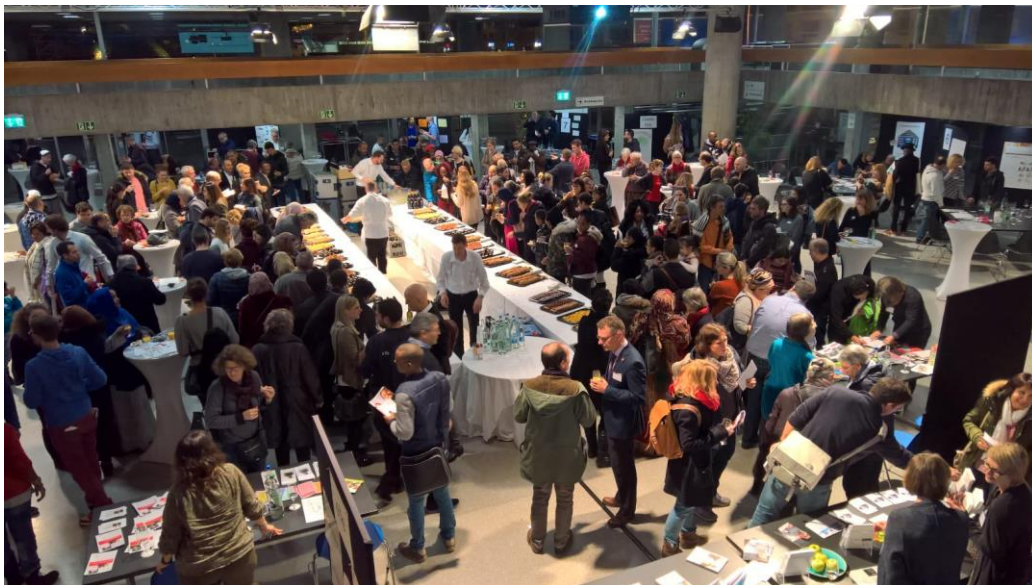






Copyright Lukas Poschung

Die Diskussionen wurden während des von der Stadt offerierten Aperos in einem informellen und entspannten Rahmen weitergeführt.



Copyright Lukas Poschung



---

## Was denken die Besucherinnen und Besucher? Zusammenfassung der Umfrage

Allen Teilnehmenden des Forums wurde eine anonyme Umfrage ausgeteilt, welche drei Fragen und eine Rubrik für Bemerkungen enthielt. Unter «Bemerkungen» bestand die Möglichkeit, persönliche Eindrücke, Kommentare und Vorschläge zuhanden der Stadtverwaltung zu notieren. Insgesamt haben wir 113 Umfragebögen zurückerhalten. Hier eine Zusammenfassung der Resultate:

### 1. *War das Forum für Sie nützlich?*

- 65 % «Sehr sinnvoll»
- 30% «Sinnvoll»
- 5% «Nicht sehr sinnvoll»
- 0% «Überhaupt nicht sinnvoll»

### 2. *Würden Sie das Forum weiterempfehlen?*

- 96% der Besucherinnen und Besucher würden das Forum weiterempfehlen.

### 3. *Welche Themen waren für Sie interessant oder nützlich?*

- Fachstelle Integration: Was sind unsere Aufgaben?
- Einbürgerung: Das müssen Sie ab 1.1.2018 wissen.
- Sozialdienst: Möglichkeiten und Grenzen
- Lebensqualität und Engagement in den Quartieren

### 4. *Bemerkungen*

Hauptsächlich wurden die Akustik und die mangelnden Sitzplätze kritisiert. In der Tat fand das Forum so grossen Anklang, dass an einigen Tischen zu viele Personen anwesend waren und die Teilnehmenden gezwungen waren, der Präsentation im Stehen beizuwohnen.

Rund zehn Besucherinnen und Besucher forderten eine Stelle, an der ausländische Personen Fragen zu ihrem Integrationsprozess stellen können, wo sie beraten werden und Informationen zu Integrationsangeboten erhalten (kostenlose Sprachkurse, Unterstützung für Kinder usw.). Diesen Bemerkungen ist zu entnehmen, dass ein Teil der Migrationsbevölkerung nicht weiss, dass es die Ansprechstelle Integration von Multimondo gibt; diese ist das Kompetenzzentrum für Integration für die Migrantinnen und Migranten der Region Biel–Seeland–Berner Jura).

Dank der systematisch notierten Ideen und Bemerkungen der Teilnehmenden und der Umfrage hat sich die Stadt Biel die Möglichkeit erarbeitet, etwas zu unternehmen, um ihren Service Public zu verbessern und ihr Klientel besser zu erreichen. Im Rahmen der Möglichkeiten werden die neun Dienst- und Fachstellen, welche sich vorgestellt hatten, ihr Angebot gemäss den im Forum gegebenen Impulsen anpassen. Was die Umsetzung neuer, aus dem Forum entstandener Vorgehensweisen betrifft, wird die Fachstelle Integration die Bevölkerung über ihre Website auf dem Laufenden halten.

## Die Zukunft

Das Forum war ein voller Erfolg und die Anzahl Besucherinnen und Besucher übertraf die Erwartungen, insbesondere da der Anlass zum ersten Mal durchgeführt wurde. Deshalb freut sich die Fachstelle Integration darauf, das Forum erneut zu organisieren. Er wird in grösseren Räumlichkeiten mit zusätzlichen Sitzgelegenheiten an den Tischen stattfinden. Einige Personen hatten Mühe, sich im Raum zu orientieren und anhand des Nummernsystems den gesuchten Runden Tisch zu finden. Zukünftig werden die Tische den Namen des jeweiligen Themas tragen sowie eine Nummer, z.B. «Thema 1 – Steuern».



*Copyright Matthias Käser Bieler Tagblatt*