wetzikon

Stadtrat

Auszug aus dem Protokoll Sitzung vom 17. September 2025

2025/189 0.04.05.02 Interpellation
Interpellation Christiane Schwabe Leistungsauftrag Asylorganisation Zürich (AOZ) (Parlamentsgeschäft Nr. 25.02.05), Beantwortung

Beschluss Stadtrat

1. Die Antwort auf die Interpellation "Leistungsauftrag Asylorganisation Zürich (AOZ)" wird genehmigt und dem Parlament weitergeleitet.

2. Öffentlichkeit des Beschlusses:
   – Der Beschluss ist per sofort öffentlich.

3. Mitteilung durch Sekretariat an:
   – Parlamentsdienste (als Antwort)
   – Geschäftsbereichsleiterin Gesellschaft + Soziales
   – Abteilungsleiterin Soziales

Erwägungen

Das Ressort Gesellschaft + Soziales unterbreitet dem Stadtrat die Antwort auf die Interpellation "Leistungsauftrag Asylorganisation Zürich (AOZ)" zur Weiterleitung an das Parlament.

Antwort an das Parlament Parlamentsgeschäft 25.02.05

Ausganslage

Die nachfolgende Interpellation von Christiane Schwabe (GP) und 10 Mitunterzeichnenden ist an der Parlamentssitzung vom 26. Mai 2025 begründet worden.

Die Stadt Wetzikon betreut im Auftrag von Bund und Kanton Asylsuchende. Per 1. Juli 2011 hat die Stadt Wetzikon die Betreuung der Asylsuchende der Asylorganisation Zürich (AOZ), der führenden Fachorganisation im Migrationsbereich, übertragen. Seit November 2019 ist die AOZ zusätzlich mittels Zusatzvereinbarung für die Betreuung der anerkannten Flüchtlinge in Wetzikon zuständig.

Folgende Tätigkeiten fallen im Asyl- und Flüchtlingsbereich an:

- *Betreuung der Klient/innen in Bezug auf persönliche und wirtschaftliche Hilfe nach Sozialhilfegesetz und der kantonalen Asylfürsorgeverordnung.*
- *Vollumfängliche Aktenführung der in der Asylunterkunft oder in externen Wohnungen untergebrachen Personen im Asylbereich. Dies beinhaltet Berechnen und Auszahlen von Unterstützungsleistungen, persönliche Beratung betreffend Themen wie Finanzen, Wohnen, Alltagsbewältigung und Integration (inkl. Sprache und Arbeit).*
- *Betreuung und Betrieb der Asylunterkünfte inkl. Sicherheitsfragen. Sicherstellen eines reibungslosen Ablaufes bei Zuweisungen durch den Kanton. Erörtern und Durchsetzen von Verhaltensregeln (Hausordnung, Sauberkeit, Ordnung).*
- *Akquisition und Betreuung von Beschäftigungsplätzen.*
- *Abrechnungswesen gegenüber den verschiedenen kantonalen Stellen und der Stadt Wetzikon*
- *Verwaltung der verschiedenen Pauschalen*
- *Integrationsförderung der Menschen aus dem Asyl- und Flüchtlingsbereich im Rahmen der kantonalen Integrationsagenda, Abrechnung der Kosten zuhanden der Fachstelle Integration des Kantons*

Im Juni 2021 hat die AOZ für die Betreuung von damals 233 Personen insgesamt 620 Stellenprozent eingesetzt.

  - *Betreuung inklusive Integrationsagenda 355%*
  - *Sachbearbeitung, Finanzen und Sekretariat 170%*
  - *Mandats- und Teamleitung, 55%*
  - *für die Einrichtung der Unterkünfte und Hauswartung 40%*

(Daten aus Stadtratsbeschluss 15)

Seitdem sind die Zahlen der zu betreuenden Personen stetig angestiegen, da der Kanton Zürich 2023 die Aufnahmequoten von 0.9% auf 1.3% und 2024 schliesslich auf 1.6% erhöht hat. Bei 26'462 Einwohnerinnen und Einwohnern per 31. Dezember 2023 beträgt die Aufnahmequote für Wetzikon somit 423 Personen.

Laut Stellenausschreibung (https://jobs.aoz.ch/job/details/3705772/) umfasst das Team immer noch 7 Sozialarbeiter(-innen), von denen allerdings zwei Stellen und die Leitung unbesetzt sind bzw. demnächst neu besetzt werden müssen (Stand Januar 2025, https://jobs.aoz.ch/aoz/?search=Wetzikon). Generell ist die Fluktuation der Mitarbeitenden hoch, kaum eine Person bleibt länger als ein Jahr bei der AOZ Wetzikon.

Daraus ergeben sich die folgenden Probleme:

- *Geflüchtete bekommen im Alltag zu wenig Unterstützung.*
- *Geflüchtete bekommen zu wenig Integrationsförderung, unzureichende Schulungsangebote und keine adäquate Unterstützung bei der Eingliederung in den Arbeitsmarkt.*
- *Mit jedem Personalwechsel wird die Aktenführung neu aufgerollt, was zu einem administrativen Mehraufwand bei der AOZ und zu Angst und Frustration bei den Geflüchteten führt.*

Die Kirche, die Stadt und viel Freiwillige versuchen derzeit die Lücken in der Versorgung bedarfsmässig zu stopfen.

Antrag

Frage 1: Wie überprüft die Stadt, ob bzw. in welchem Umfang die AOZ die ihr übertragenen Aufgaben erfüllt?

- *Wie und durch wen wird die Qualität der Betreuung der Flüchtlinge überprüft?*
- *Wie und durch wen wird die Einhaltung der im Handbuch "Richtlinien der Stadt Wetzikon für die Ausgestaltung der Asylfürsorgeverordnung und Nothilfeverordnung" vereinbarten Regeln kontrolliert?*
- *Wie wird kontrolliert, ob die AOZ die von Bund und Kanton angestrebten Integrationsziele (Deutschkenntnisse/Ausbildung/Arbeitsvermittlung erreicht?*
- *Frage 2: Was waren die Ergebnisse dieser Überprüfung im Jahr 2024?*
- *Frage 3: Was tut die Stadt um Sicherzustellen, dass die AOZ die ihr übertragenen Aufgaben erfüllt?*
- *Frage 4: Wie wird verfahren, wenn sie dies nicht tut?*
- *Was tut die Stadt, um die nicht erbrachten Leistungen zu kompensieren?*
- *Übernimmt das Sozialamt die fehlende Betreuung der geflüchteten Personen?*
- *Haben die geflüchteten Personen neben der Betreuungsperson der AOZ auch eine Ansprechperson auf Seite der Stadt?*
- *Stehen dazu finanzielle Mittel zur Verfügung, z.B. durch Kürzungen des Budgets der AOZ?*
- *Gibt es ein spezielles Vorgehen bei besonders vulnerablen Geflüchteten, wie Familien mit Kindern und Jugendlichen, kranken Personen oder unbegleiteten jungen Menschen nach ihrem 18. Geburtstag?*

Formelles

Mit einer Interpellation kann gemäss Art. 50 der Geschäftsordnung des Parlaments (GeschO Parlament) vom Stadtrat Auskunft über Angelegenheiten der Stadt verlangt werden. Sie ist gestützt auf Art. 51 Abs. 2 GeschO Parlament innert vier Monaten nach der Begründung schriftlich zu beantworten. Mit dem vorliegenden Beschluss ist diese Frist gewahrt.

Beantwortung der Interpellation

Die Interpellation "Leistungsauftrag Asylorganisation (AOZ)" wird wie folgt beantwortet:
(Zuständig im Stadtrat Remo Vogel, Ressort Gesellschaft + Soziales)

Einleitung

Die Betreuung und Integration geflüchteter Menschen gehört zu den sozialpolitisch anspruchsvollsten Aufgaben der Stadt Wetzikon. Der Stadtrat nimmt diese Verantwortung ernst und arbeitet eng – bei Bedarf auch kritisch – mit der Asylorganisation Zürich (AOZ) zusammen. Ziel ist eine bedarfsgerechte, rechtssichere und qualitativ hochwertige Betreuung. Die nachfolgenden Ausführungen zeigen, wie die Stadt Wetzikon die Einhaltung des Leistungsauftrags kontrolliert, auf Herausforderungen reagiert und wo Entwicklungspotenziale liegen.

Frage 1: Wie überprüft die Stadt, ob bzw. in welchem Umfang die AOZ die ihr übertragenen Aufgaben erfüllt?

1.1. Kontrollinstrumente

Die Umsetzung des Leistungsauftrags wird durch ein mehrstufiges Controlling sichergestellt:

1.1.1. Regelmässige Standortgespräche

Wöchentliche bis zweiwöchentliche Austauschtreffen mit der AOZ thematisieren: Unterkunftssituation, Fallzahlen, Betreuungslage, Personalfragen, Beschwerden und offene Verfügungen. Vereinbarte Massnahmen werden dokumentiert und deren Umsetzung überprüft.

1.1.2. Schriftliche Berichterstattung

Quartalsweise übermittelt die AOZ Leistungsberichte mit Angaben zu:

- Anzahl betreuter Personen nach Aufenthaltsstatus, Nationalitäten, Ein- und Austritte
- Erfüllung des städtischen Kontingents
- Wohnsituation (Kollektivunterkunft, dezentrale Unterbringung)
- Bildungs- und Beschäftigungssituation (Spracherwerb, Ausbildung, Arbeit, niederschwellige Beschäftigung)
- Gesundheitsversorgung
- Betreuung der Liegenschaften
- Besondere Vorkommnisse

1.1.3. Finanzcontrolling

Quartals- und Jahresabrechnung zeigen Umfang und Art der Unterstützungsleistungen. Die Abteilung Soziales prüft diese auf Plausibilität und kommentiert bei Bedarf.

1.1.4. Aktenprüfung / Revisionen

Jährlich erfolgen zwei bis drei stichprobenartige Revisionsbesuche durch Mitglieder der Sozialkommission. Im Jahr 2024 wurden acht Dossiers geprüft mit Fokus auf Familien, laufende IV-Verfahren, Selbständigkeit und Alleinerziehende. Die Sozialkommission erteilte der AOZ Decharge.

1.1.5. Externe Rückmeldungen

Rückmeldungen von Schulen, Kirchen, Freiwilligen, Fachstellen oder der Ombudsstelle werden durch die Abteilung Soziales erfasst und fliessen in die Standortgespräche ein und können zu konkreten Anpassungen führen.

1.2. *Wie und durch wen wird die Qualität der Betreuung der Flüchtlinge überprüft?*

Die Qualität wird auf zwei Ebenen geprüft:

- Intern: Die AOZ arbeitet gemäss anerkannten Qualitätsstandards (ISO 9001, EDUQUA, InQualis). Interne Audits, Supervision und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess sichern die Qualität.
- Extern durch die Stadt:
  - Fachgespräche mit der AOZ-Leitung
  - Fallverlaufsanalysen in Zusammenarbeit mit der Sozialkommission
  - Schulungskontrolle der AOZ-Mitarbeitenden zur Umsetzung städtischer Richtlinien
  - Analyse von Beschwerden, Feedbacks und Unterstützungsabbrüche im Hinblick auf strukturelle Ursachen.

1.3. *Wie und durch wen wird die Einhaltung der im Handbuch "Richtlinien der Stadt Wetzikon für die Ausgestaltung der Asylfürsorgeverordnung und Nothilfeverordnung" vereinbarten Regeln kontrolliert?*

Die Einhaltung der Richtlinien wird wie folgt kontrolliert:

- Die Richtlinien sind im Fachsystem der AOZ sowie im städtischen Geschäftssystem CMI hinterlegt.
- Die AOZ-Mitarbeitende werden regelmässig geschult.
- Die Abteilung Soziales und die Sozialkommission haben Akteneinsicht im Rahmen von Verfügungsprüfungen, Kostengutsprachen und Revisionsbesuchen.
- Im Jahr 2024 wurden alle geprüften Fälle korrekt behandelt. Mängel anlässlich der Verfügungsprüfungen wurden adressiert, Korrekturen eingefordert und kontrolliert.

1.4. *Wie wird kontrolliert, ob die AOZ die von Bund und Kanton angestrebten Integrationsziele (Deutschkenntnisse/Ausbildung/Arbeitsvermittlung erreicht?*

Die Zielerreichung wird im Rahmen der Fallführung sowie durch Standortgespräche mit der Stadt Wetzikon und dem Kanton (Reporting) überprüft. Die AOZ arbeitet nach den Vorgaben der Integrationsagenda Schweiz (IAS) und der kantonalen Fachstelle Integration. Sie setzt dabei auf eine stufenweise Integration:

- Zuerst erfolgt der gezielte Spracherwerb;
- Danach werden durch Potenzialabklärungen und Assessments individuelle Fähigkeiten und Ressourcen erfasst;
- Die Zuweisung erfolgt anschliessend in geeignete IAZH-Massnahmen (Sprache, Bildung, Arbeit).

Die Umsetzung und Zielerreichung werden im Fallführungssystem der AOZ dokumentiert. Die Stadt erhält im Rahmen der Prüfung allfälliger Kostengutsprachen oder der Einzelfallprüfungen Einblick in Integrationsverläufe und kann bei Bedarf steuernd eingreifen.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt für 791 Personen Kostengutsprachen (KoGu) für akkreditierte Angebote erteilt (Mehrfachzählungen möglich). Die Kostengutsprachen verteilten sich auf folgende aufenthaltsrechtliche Gruppen:

- 365 KoGu für Personen mit Schutzstatus S (46%)
- 123 KoGu für Personen im laufenden Asylverfahren (16%)
- 165 KoGu für anerkannte Flüchtlinge (21%)
- 138 KoGu für vorläufig aufgenommene Personen (17%)

Die Teilnehmenden nahmen an Sprachkursen oder Integrationsmassnahmen teil. Detaillierte quantitative Auswertungen zur Wirkung der Massnahmen liegen derzeit nicht vor.

Trotz Kostenüberschreitung bei den IAZH-Integrationsmassnahmen konnte die Stadt sämtliche Ausgaben (Fr. 849'161.20) rückvergütet erhalten. Auch die Kosten im Bereich Schutzstatus S (Fr. 625'944.15) wurden vollumfänglich vom Kanton übernommen.

Die gesetzten Integrationsziele wurden gemäss Einschätzung von Stadt und Kanton erreicht.

Frage 2: Was waren die Ergebnisse dieser Überprüfung im Jahr 2024?

Trotz gestiegener Fallzahlen und temporären Engpässen hat die AOZ den Leistungsauftrag 2024 im Wesentlichen erfüllt. Optimierungsbedarf bestand insbesondere bei der Aktenführung und der Erstellung von Verfügungen. Die Stadt hat bei der AOZ adäquate Anpassungen eingefordert. Dementsprechend hat die AOZ entschieden, die folgenden Massnahmen schrittweise umzusetzen:

- Entlastung der Sozialarbeitenden
- Optimierung interner Prozesse
- Verstärkte Kontrolle von Schnittstellen
- Bereitstellen gezielter Aufarbeitungsressourcen

<u>Personalbestand Juni 2025</u>

- Sozialarbeit: 8.3 FTE (davon 0.8 FTE Stellenleitung, 1 FTE Gruppenleitungen, 5.5 FTE ausgebildete Sozialarbeitende, 1 FTE Sozialarbeitende in Ausbildung)
- Sachbearbeitung und Immobilien: 4.8 FTE (davon 0.8 FTE Leitung Sachbearbeitung, 3.3 FTE Sachbearbeitende, 0.5 FTE Betreuungsperson Wohnbegleitung und 1 FTE Immobilienbewirtschafter, teils für andere Gemeinden zuständig)

<u>Fluktuation und ihre Folgen</u>

Im Jahr 2024 kam es zu Engpässen durch gleichzeitige Einarbeitungen. Dies führte zu Verzögerungen bei der Aktenführung, eingeschränkte Betreuungskontinuität und Belastung für erfahrene Mitarbeitende. Die Stadt hat reagiert und eine engmaschige Begleitung eingefordert.

Die AOZ hat unter anderem die folgenden Massnahmen eingeführt:

- Zweite Gruppenleitung
- Einzelcoachings zur psychosozialen Entlastung
- Temporäre Ressourcen für Dossieraufarbeitung

Zudem hat die AOZ diese zusätzlichen Massnahmen zur Stabilisierung aufgegleist:

- Strukturiertes Onboarding von neuen Mitarbeitenden
- Weiterbildung und Supervision
- Teilzeitpensen, zusätzliche Ferien
- Neue Karrierewebseite ab Oktober 2025
- Verstärkte Betreuung bei Wohnthemen

Frage 3: Was tut die Stadt um Sicherzustellen, dass die AOZ die ihr übertragenen Aufgaben erfüllt?

Die Stadt Wetzikon nimmt ihre Rolle als Auftraggeberin aktiv wahr:

- Regelmässige Standortgespräche und Akteneinsicht
- Prüfung von Verfügungen und stichprobenartig Leistungsentscheiden
- Rückmeldungen an die AOZ-Leitung
- Auswertung von Quartalsberichten
- Vorgaben, Weisungen und Priorisierung bei Bedarf

Frage 4: Wie wird verfahren, wenn sie dies nicht tut?

4.1 Was tut die Stadt, um die nicht erbrachten Leistungen zu kompensieren?

Bei unzureichender Leistung fordert die Stadt eine schriftliche Stellungnahme sowie konkrete Verbesserungsmassnahmen. Temporär übernehmen diverse Stellen der Stadtverwaltung ergänzende Aufgaben.

4.2 Übernimmt das Sozialamt die fehlende Betreuung der geflüchteten Personen?

In Einzelfällen (z.B. Beschwerden, vulnerable Personen) übernimmt die Stadtverwaltung unterstützende oder moderierende Funktionen. Eine systematische Übernahme ist aus Ressourcengründen nicht vorgesehen.

4.3 Haben die geflüchteten Personen neben der Betreuungsperson der AOZ auch eine Ansprechperson auf Seite der Stadt?

Im Regelbetrieb nicht vorgesehen. In Ausnahmen (Krisen, Beschwerden, besonderer Schutzbedarf) steht die Abteilung Soziales als Ansprechpartnerin zur Verfügung.

4.4 Stehen dazu finanzielle Mittel zur Verfügung, z.B. durch Kürzungen des Budgets der AOZ?

Es bestehen keine separaten Mittel zur Kompensation. Budgetanpassungen müssten durch den Stadtrat genehmigt werden. Kürzungen wären das letzte Mittel nach Ausschöpfung aller Steuerungsinstrumente.

Beispiel 2022:

Die AOZ reduzierte rückwirkend die Prozesskosten infolge eingeschränkter Leistungserbringung wegen hoher Fallzahlen und fehlendem Personal:

- Personen mit Status S: Reduktion um Fr. 3.15 pro Person/Tag (Zuzug bis Dezember 2022)
- Übrige: Reduktion um Fr. 2.36 pro Person/Tag (Mai bis Dezember 2022)

4.5 Gibt es ein spezielles Vorgehen bei besonders vulnerablen Geflüchteten, wie Familien mit Kindern und Jugendlichen, kranken Personen oder unbegleiteten jungen Menschen nach ihrem 18. Geburtstag?

Ja. Die AOZ identifiziert vulnerable Personen systematisch beim Eintritt. Für Familien, psychisch Erkrankte, junge Erwachsene u. a. gelten besondere Betreuungskonzepte (engmaschige Begleitung, koordinierte Integrationsplanung, wohnbegleitende Angebote). Bei Bedarf wird die Abteilung Soziales oder externe Fachstellen einbezogen.

Fazit:
Die Stadt Wetzikon nimmt ihre Verantwortung als Auftraggeberin ernst. Sie überprüft die Leistungen der AOZ kontinuierlich, greift bei Schwachstellen ein und gewährleistet den Schutz vulnerabler Gruppen. Die AOZ hat auf Herausforderungen mit zusätzlichen Ressourcen und optimierten Prozessen reagiert. Die Stadt wird ihre Aufsichtsfunktion auch künftig konsequent wahrnehmen und weiterentwickeln.

Für richtigen Protokollauszug:

Stadtrat Wetzikon
Melanie Imfeld, Stadtschreiberin