

StartWien als zentrale In- tegrationsmaßnahme für Neuzugewanderte in der Stadt Wien

**Expertise zu Zielsetzung, Erreichbarkeit
und Messbarkeit**

Dr. Judith Kohlenberger

Institut für Sozialpolitik, Department Sozioökonomie, Wirtschaftsuniversität Wien

Juni 2023

Inhalt

Überblick	3
Verortung von <i>StartWien</i> als Integrationsmaßnahme.....	5
Zentrale Fragestellungen.....	7
Erreichbarkeit und Zielgruppenorientierung	7
Qualitätssicherung und Professionalisierung	10
Integrative Wirkung von <i>StartWien</i>	12
Handlungsfelder und Perspektiven	14
Referenzen	16
Abkürzungsverzeichnis	17

Überblick

Das Programm *StartWien* existiert seit 2008 und verfolgt das Ziel, neuzugewanderte Menschen in Wien in ihren ersten beiden Jahren nach Ankommen in der Stadt ganzheitlich zu begleiten. Es vermittelt Orientierungs- und Systemwissen in den zentralen Integrationsdimensionen Wohnen, Arbeit, Aufenthaltsrecht, Gesundheit, Zusammenleben, Bildung und Unternehmensgründung. Bestehend aus drei zentralen Säulen soll Neuzuwander:innen damit eine breite Starthilfe in der Bundeshauptstadt geboten werden:

- 1) **Startcoaching**, im Rahmen dessen der Sprachgutschein (s.u.) übergeben wird und erste Fragen geklärt werden, für deren vertiefende Beantwortung der/die Klient:in bei Bedarf an entsprechende Beratungs- und Unterstützungsstellen weitergeleitet wird. Zudem werden gemeinsam mit der/dem Berater:in relevante Infomodule aus den oben genannten thematischen Bereichen ausgewählt. Die Terminvereinbarung für den Beratungstermin des Startcoachings erfolgt derzeit telefonisch. Ergeben sich im Rahmen des Erstgesprächs weitere Fragen, die nicht unmittelbar geklärt werden können, kann ein zusätzlicher Gesprächstermin vereinbart werden („Startcoaching Second Level“).
- 2) Der beim Startcoaching ausgehändigte **Sprachgutschein** im Wert von € 150 Euro kann bei rund dreißig geprüften und vom Österreichischen Integrationsfonds (ÖIF) zertifizierten Kursangeboten für Deutschkurse eingetauscht werden. Eine vollständige Vorfinanzierung seitens der Kursteilnehmenden entfällt somit. Die Absolvierung zumindest eines der Infomodule ist Voraussetzung für die Einlösung des Gutscheins.
- 3) Die **Infomodule** zu den oben genannten thematischen Bereichen bieten eine erste Einführung im Rahmen etwa ein- bis zweistündiger Vorträge durch Expert:innen, die gratis besucht werden können.

Die beiden Säulen (1) Startcoaching und (3) Infomodule sind in über zwanzig verschiedenen Sprachen verfügbar, wobei die Angebote je nach Bedarf und Nachfrage variieren. Projekt- und Kooperationspartner:innen, die teilweise auch Infomodulvorträge bespielen, sind unter anderem das Beratungszentrum für Migrantinnen und Migranten, die Volkshochschulen Wien (VHS), die Magistratsabteilung 35 für Einwanderung und Staatsbürgerschaft (MA 35), die Arbeiterkammer Wien (AK), das Arbeitsmarktservice (AMS), die Wirtschaftskammer Wien (WKO), die Wirtschaftsagentur sowie der Wiener Arbeitnehmer:innen Förderungsfonds (waff).

Die Zielgruppe umfasst sämtliche „neue Wiener:innen“, wozu sowohl EU-Bürger:innen als auch Drittstaatsangehörige, Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte sowie seit 2022 ukrainische Vertriebene gezählt werden, wobei letztere beide Gruppen den Sprachgutschein sowie das Startcoaching nicht in Anspruch nehmen können; für sie gibt es andere Angebote, etwa die durch die Stadt

geförderte Startbegleitung von Interface Wien. *StartWien* wurde mehrfach mit internationalen Preisen ausgezeichnet, darunter mit dem „European Public Sector Award“ als Best Practice Beispiel (EPSA, 2017).

Der vorliegende Bericht basiert auf begleitender Beobachtung in mehreren Infomodulen unterschiedlicher Sprachen, Auswertung von Dokumenten wie Infofolger und Website, Einschulungsunterlagen für Vortragende in den Infomodulen bzw. für Berater*innen der Startcoachings und konzeptionellen Überlegungen zur Weiterentwicklung des Programms, Hintergrundgesprächen mit Mitarbeitenden der MA17 und beteiligten Trägerorganisationen, und Sekundärliteratur. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es hierbei nicht um eine Studie mit wissenschaftlicher Methodik oder um eine umfassende Evaluierung handelt, sondern um eine explorative Expertise mit dem Ziel, zentrale Fragestellungen für die Weiterentwicklung von *StartWien*, insbesondere im Bereich Erreichbarkeit und Qualitätssicherung, zu identifizieren.

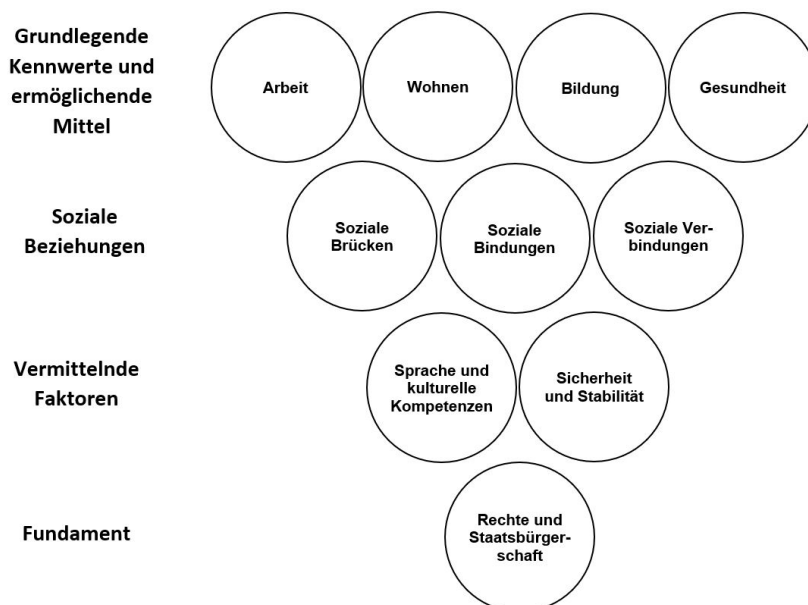
Verortung von *StartWien* als Integrationsmaßnahme

Das dem *StartWien*-Programm zugrundeliegende Integrationsverständnis kann als „Empowerment“ bzw. „Selbstermächtigung“ bezeichnet werden. Im Zentrum steht die Förderung von Selbstständigkeit und damit verbunden das Erleben von Selbstwirksamkeit durch Zugang zu alltagsrelevanten Informationen, die es Klient:innen erlauben, ihr Ankommen in Wien selbstbestimmt zu gestalten. Dies setzt auch und insbesondere auf Eigenverantwortlichkeit statt verpflichtende Regelungen bzw. potenzielle Sanktionen bei deren Nichtbefolgung. *StartWien* verschreibt sich damit der Maxime „Integration ab Tag 1“, sodass niederschwellige Unterstützung möglichst rasch und unmittelbar nach Erteilung des jeweiligen Aufenthaltstitels geboten und gleichzeitig individuell auf die Bedürfnisse der Klient:innen eingegangen werden kann.

Hierbei geht es nicht nur darum, „harte“ Integrationsindikatoren wie Erwerbsquote und Bildungsabschlüsse von Neuzugewanderten zu verbessern, sondern auch um die Vermittlung von Orientierungs- und Systemwissen zu Arbeitsmarkt und -recht, Aufenthaltsrecht, Zusammenleben, Wohnungsmarkt, Bildung- und Gesundheitssystem, wodurch Neuzugewanderte in diesen Bereichen zum Teil selbst ermächtigt werden.

Nach dem Integrationsmodell von Ager & Strang (2008, Abb. 1) kommt den letztgenannten eine besondere Bedeutung zu, da sie sowohl *markers* als auch als *means* für Integration sind, also in bestimmten Bereichen Kennwerte für gelungene Integration und gleichzeitig Hebel darstellen, um diese (in den jeweils anderen Bereichen) zu erlangen (Ager & Strang, 2008).

Abbildung 1: Die erste Ebene „grundlegende Kennwerte und ermöglichende Mittel“ verdeutlicht Indikatoren und Hebel im Integrationsmodell nach Ager & Strang, 2008.



QUELLE: GRAFIK AUS DEM ENGLISCHEN ÜBERSETZT UND ENTNOMMEN AUS AGER & STRANG, 2008, S. 166.

Eine wesentliche Ebene der Wirksamkeit des Programms betrifft die Einordnung von *StartWien* in die Integrationslandschaft Österreichs im Allgemeinen und Wiens im Speziellen, und somit die Abgrenzung zu bestehenden anderen Angeboten, allen voran jenen des ÖIF, des Fonds Soziales Wien (FSW) und des AMS. Vor dem Hintergrund des im Bundesvergleich hohen Anteils der Wiener Wohnbevölkerung mit Migrationshintergrund (mehr als 40%, siehe Stadt Wien, 2020) ist das nur in der Bundeshauptstadt gebotene, weiterführende Integrationsprogramm als Ergänzung zu gesetzlich geregelten und damit verpflichtenden Angeboten ein wesentlicher Beitrag, um soziale Kohäsion in der Stadt als *migration hub* (Pisarevskaya & Scholten, 2022) zu fördern.

Neben dem ganzheitlichen Zugang zu Integration, der über singuläre Aufgabenstellungen wie Vermittlung von Sprache und Werten (ÖIF), Grundsicherung und Wohnraum (FSW) oder Arbeitsmarktintegration (AMS) hinausgeht, stellt die Freiwilligkeit der Teilnahme ein zentrales Charakteristikum von *StartWien* dar. Das entspricht der Zielsetzung der Selbstermächtigung, kann jedoch gleichzeitig zu fehlender Verbindlichkeit des Angebots führen (siehe Abschnitt (3)). Weitere Aspekte, die *StartWien* von vergleichbaren Angeboten in anderen Bundesländern bzw. auf Bundesebene abheben, sind seine Mehrsprachigkeit, die bei alternativen Angeboten nicht oder nur teilweise gegeben ist, sowie die breite Definition der Zielgruppe, die alle rezenten Neuzugewanderten umfasst, unabhängig von Herkunftsland und Aufenthaltstitel. Letzteres kann jedoch wiederum in einer fehlenden Zielgruppendefinition und entsprechend angepasster Gestaltung des Angebots münden.

Zentrale Fragestellungen

Die beiden im Rahmen der vorliegenden Expertise identifizierten Fragestellungen, die durch vertiefte Evaluierung eingeordnet und adressiert werden sollten, betreffen (a) Zielgruppenorientierung und Erreichbarkeit sowie (b) Qualitätssicherung und Professionalisierung. Diese sollen im Weiteren erörtert werden.

Erreichbarkeit und Zielgruppenorientierung

Die Bekanntheit des Programms erweist sich als ausbaufähig, was Verantwortlichen bewusst zu sein scheint. Innerhalb der durchaus dichten und komplexen Integrationsangebotslandschaft, in der auch Kurse des ÖIF, des AMS und ihrer Träger sowie privater Vereine, NGOs und kleinteiliger Initiativen nebeneinander bestehen, kann es für die Zielgruppe herausfordernd sein, den Überblick zu bewahren und das für sie passgenaue Angebot zu finden. Gleichzeitig konkurriert *StartWien* mit vergleichbaren, teils verpflichtenden Angeboten, wenn auch mit deutlich erkennbaren Alleinstellungsmerkmalen, die es davon abheben (siehe Abschnitt (2)).

Innerhalb der bewusst sehr weit gefassten Zielgruppe von „Neuzugewanderten“ in Wien, die nicht nach Herkunftsland, Sprache oder Aufenthaltstitel differenziert werden, ist es zudem schwierig, die spezifische Erreichbarkeit besonders marginalisierter Gruppen, etwa prekär lebender Menschen oder Personen mit körperlicher Beeinträchtigung, zu bewerten. Die Infomodule richten sich an „alle“, die Bedarf haben. Diese fehlende Differenzierung, etwa nach Geschlecht, Bildungshintergrund oder Alter, kann zu einem „Gießkanneneffekt“ und zum Übersehen der spezifischen Bedürfnisse konkreter Zielgruppen führen. Gerade in der Millionenstadt Wien sind Neuzugewanderte eine höchst heterogene Gruppe mit unterschiedlichen Ressourcen und Bedarfslagen, Bildungshintergründen und finanziellen Möglichkeiten. Diese können durch ein flächendeckendes Angebot, das sich an „alle“ gleichermaßen richtet, mitunter nur unzureichend adressiert werden.

Zudem könnte der gegebene zeitliche Rahmen, der das Angebot des Sprachgutscheins auf in den letzten zwei Jahren zugewanderte Menschen fokussiert, für bestimmte Personengruppen zu eng gefasst sein. Dazu zählen zum Beispiel junge Mütter, die aufgrund von Mutterschutz und Karenz direkt nach Ankommen in Österreich dem Arbeitsmarkt vorerst nicht zur Verfügung stehen (Kohlenberger et al., 2022). Auch besonders vulnerable Personengruppen, wie etwa in der Erstsprache nicht alphabetisierte geflüchtete Menschen, zeigen länger andauernde, fragmentierte Integrationsverläufe (Kohlbacher & Six-Hohenbalken, 2019).

Eine Auswertung zu den Teilnehmendenzahlen von *StartWien* vom 1. Dezember 2022 zeigt, dass Geflüchtete unter den Teilnehmenden der Infomodule in einzelnen Jahren (stark) überrepräsentiert sind, während (auch prekär beschäftigte) Ar-

beitsmigrant:innen aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder aus Drittstaaten unterrepräsentiert sind und nur punktuell bei vergleichsweise wenigen Infomodulen präsent waren (Stadt Wien, 2022). Neben historisch-kontextuellen Gründen (hohe Fluchtmigrationszahlen in den Jahren 2015-2018) kann dies auf eine stärkere Inanspruchnahme von Integrationsangeboten hindeuten, wenn diese auch tatsächlich den Bedürfnissen der Zielgruppe entsprechen. Unter Migrant:innen, die nicht über die humanitäre Schiene nach Wien gekommen waren, kann die im Verhältnis zu Geflüchteten geringere Nachfrage wiederum auf einen geringeren Bedarf an Informationen unter Neuzugewanderten mit höherem finanziellen und sozialen Kapital, umgekehrt aber auf einen fehlenden Informationsfluss über bestehende Angebote zurückgeführt werden. So hatte etwa die verstärkte Bewerbung über Facebook einen deutlichen Einfluss auf die Teilnahme von EWR-Bürger:innen und Drittstaatenangehörigen. Insbesondere rumänische, serbische und türkische Migrant:innen, die einen großen Anteil der Arbeitsmigration nach Wien ausmachen und vorrangig in mittel- und niedrigqualifizierten Branchen tätig sind (Stadt Wien, 2020), können von den Angeboten durch *StartWien* profitieren, bevorzugt im Bereich des Arbeits- und Aufenthaltsrecht, Wohnen und Gesundheit. Aufgrund des steigenden Arbeitskräftebedarfs in Schlüsselsektoren wie dem Gesundheitsbereich und der Pflege, aber auch im Bauwesen und der Wasserversorgung (BMAW, 2023) ist perspektivisch mit (notwendigerweise) stärkerem Zuzug aus Drittstaaten zu rechnen, um die Produktivität und Wirtschaftskraft der Stadt aufrecht zu erhalten. Auf diese wachsende Gruppe an Arbeitsmigrant:innen sollte sich *StartWien* frühzeitig einstellen und passgenaue(re) Angebote schaffen sowie die Erreichbarkeit der Gruppe durch diese Angebote erhöhen.

In Zukunft soll ein Willkommenszentrum als „One-Stop-Shop“ die Bekanntheit und Erreichbarkeit des Programms erhöhen. Tatsächlich stellt die Aufteilung der unterschiedlichen Säulen des Programms auf verschiedene Standorte in Wien, darunter Räumlichkeiten der Volkshochschulen für die Vorträge im Rahmen der Infomodule, eine gewisse Hochschwelligkeit in der Inanspruchnahme dar. Gerade für Neuankommende kann die Orientierung in einer neuen Stadt herausfordernd sein. Ein gemeinsamer Standort für alle Säulen des *StartWien*-Programms wäre begrüßenswert, da so die vorhandene Expertise zentral gebündelt werden kann, inhaltliche Weiterleitungen innerhalb von Erstgesprächen erleichtert werden und Klient:innen alle Angebote an einer Adresse vorfinden. Auch die Möglichkeit zur spontanen Teilnahme – üblicherweise an Samstagen, an denen die meisten Infomodule stattfinden, aber auch werktags – ist somit eher gegeben.

Die erwähnte Freiwilligkeit des Angebots von *StartWien* kann in fehlender Verbindlichkeit münden. Klient:innen müssen sich für die Teilnahme an Infomodulen nicht anmelden, jedoch ist die Aushändigung des Sprachgutscheins (s.o., Säule 1) an die Teilnahme an zumindest einem Infomodul geknüpft. Dennoch kommt es in der Praxis immer wieder zu geringer Auslastung vor Ort. Während ein Teil des Rückgangs der Teilnehmer:innenzahlen einerseits durch Kontaktbeschränkungen während der Pandemie und andererseits durch ein Abflauen der erhöhten Nachfrage nach dem Fluchtherbst 2015 zu erklären ist, müssen die Ursachen geringer Auslastung vor dem Hintergrund begrenzter Ressourcen rasch identifiziert und adressiert werden. Sinnvoll scheinen perspektivisch die laufende Erhebung der Teilnehmer:innenrate sowie das Andenken eines Bonussystems (über den Sprachgutschein hinaus), etwa für all jene, die an einem Infomodul teilnehmen und bis zum Ende des Vortrags bleiben.

Für die generelle Erreichbarkeit der Zielgruppe wurde eine Empfehlung der „Erhebung der Bedürfnisse von NeuzuwanderInnen“ (Gächter & Glinsner, 2020) des Zentrums für Soziale Innovation (ZSI) umgesetzt, wonach eine Intensivierung der

Kooperation mit der MA35 angeregt wurde: „Ein Teil der Bekannten und Verwandten muss regelmäßig mit der Magistratsabteilung Einwanderung und Staatsbürgerschaft in Kontakt treten und könnte dort mit einer Informationsbroschüre versorgt werden“ (S. 13). Die Zusammenarbeit mit der MA35 wurde seitdem vertieft, sodass neu zugewanderte Menschen beim Abholen ihres Aufenthaltstitels direkt an das *StartWien*-Programm weitergeleitet werden.

Im Rahmen der Erhebung durch das ZSI wurde auch der Weg über bereits länger in Wien lebende Verwandte und Bekannte als zentraler Informationskanal für Neuzuwanderer:innen identifiziert, die bisher in keiner Form in die Kommunikation des Programms eingebunden werden. In diesem Sinne würde sich ein Peer-to-Peer-Austausch anbieten, bei dem Neuzuwanderer:innen ihre Fragen an bereits länger in Österreich aufhältige Personen stellen und mit ihnen in Austausch kommen können (siehe Abschnitt (5)). Seitens der ZSI-Studie wurde auch ein online Frage-Antwort-Dienst mittels Künstlicher Intelligenz (KI) angeregt, dessen Umsetzung an den Ausbau des Online- und Social-Media-Auftritts gekoppelt werden könnte.

Zum Ausbau der Erreichbarkeit und Bekanntheit des *StartWien*-Programms gesellen sich also neben den oben genannten Überlegungen (insbesondere Etablierung eines One-Stop-Shops in Form des angedachten Welcome Centers) folgende weitere, die im Rahmen einer vertiefenden Studie evaluiert werden könnten:

- Ausbau und Professionalisierung der Kommunikationsstrategie, insbesondere des Online-Auftritts und auf Social Media. Letztere sind auch mit Blick auf potenzielle Multiplikator:innen-Effekte (Teilen von Inhalten) zu intensivieren.
- Einsatz webbasierter KI-Elemente zur Anfragebeantwortung im Rahmen eines Pilot- oder Kooperationsprojekts mit Universitäten oder Fachhochschulen.
- Einbeziehung der Communities, insbesondere Peers, zur Popularisierung des Programms (siehe dazu auch Abschnitt (5)).

Neben formalen Aspekten kann Verbindlichkeit auch durch Inhalt, Attraktivität und Qualität der Infomodule gehoben werden – je größer der offenkundige Mehrwert eines Vortrags, desto eher werden Personen aus der Zielgruppe zur Teilnahme motiviert. Es empfiehlt sich, die derzeit angebotenen Module einer ergebnisoffenen Bewertung zu unterziehen, welche Themen und Inhalte fortgeführt oder angepasst werden sollen. Auch anlassbezogene aktuelle Themen- und Fragestellungen die Integration und das Zusammenleben in Wien betreffend können eine sinnvolle ad hoc Ergänzung des Programms darstellen.

Daraus leiten sich folgende weitere Fragestellungen und Empfehlungen zur Evaluierung ab:

- Zeitliche Parameter des Angebots (Wochenende vs. werktags)
- Bedarf an und Wahrnehmung der bestehenden Kinderbetreuung vor Ort
- Bedarf an zielgruppenspezifischer(er) Beratung, etwa nach Bildungshintergrund oder Geschlecht.
- Erreichbarkeit besonders prekärer und/oder vulnerabler Gruppen von Neuzugewanderten, darunter Arbeiter:innen und Angestellte im Niedriglohnsektor.
- Vertrauensbildende Maßnahmen für Neuzugewanderte, darunter vor allem marginalisierte und vulnerable Gruppen von Migrant:innen, um die Teilnahme zu erhöhen.
- Verbindlichkeit: Effekte der kostenfreien, nicht-verpflichtenden Teilnahme vs. Teilnahmegebühr bzw. Bonuszahlung bei Teilnahme.

Qualitätssicherung und Professionalisierung

Die einleitenden Startcoachings des Programms erfüllen vorrangig Lotsenfunktion und sollen Klient:innen den Weg durch die weiteren Angebote von *StartWien*, aber auch darüber hinaus weisen. Ob beim Startcoaching bereits eine inhaltliche Beratung zu Anliegen des/der Klient:innen stattfinden kann, hängt stark von der thematischen Ausrichtung, aber auch der Expertise des jeweiligen Startcoaches ab.

Der Struktur und Zielsetzung des Programms geschuldet haben die Infomodule Vortragscharakter, der auf Frontalunterricht ausgelegt ist (mit Ausnahme des Moduls „Zusammenleben“, welches Austausch von ersten Erfahrungen der Teilnehmenden in Wien bietet). Zwar wird, je nach Vortragender/Vortragendem, auf individuelle Fragen und Kommentare der Teilnehmenden eingegangen, vertiefende Übungen oder Austausch unter den Klient:innen kann jedoch aufgrund der begrenzten Zeit, der gegebenen Räumlichkeiten und der inhaltlichen Konzeption kaum stattfinden. Auch weiterführende, vertiefende Fragenstellungen, die ad hoc entstehen, können im Rahmen eines Infomoduls selten ausreichend geklärt werden, sodass die/der Klient:in auf das Second-Level-Startcoaching oder andere, ausgelagerte Stellen (Arbeiterkammer, Wiener Wohnen, Fonds Soziales Wien, etc.) verwiesen wird. Es empfiehlt sich, als Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Professionalisierung des Programms größeres Augenmerk auf Ausbildung und beruflichen Hintergrund der Vortragenden (etwa sozialarbeiterische Ausbildung oder einschlägige Berufserfahrung) zu legen, um einheitliche Standards zu definieren.

Die Inhalte der Infomodule sind mit „Wohnen“, „Gesundheit“ oder „Arbeit“ bewusst sehr breit gewählt, wodurch aber notgedrungen einzelne Details zu den Themengebieten kaum geklärt werden können. Auch aktuelle Entwicklungen, etwa im Bereich von Förderungen, Arbeitszeit und -ausfällen, des Aufenthaltsrechts, Umgang mit Energieförderungen und Teuerung können so nur unzureichend abgedeckt werden, stellen aber mitunter eine wesentliche Motivation für die Teilnahme dar. Tiefergehende Auseinandersetzung ist im Rahmen des gebotenen Überblicks zum jeweiligen Thema kaum möglich (noch intendiert), sollte jedoch als Option den Teilnehmenden geboten werden. Zudem ist nicht jede:r Vortragende:r mit allen Subthemen des Infomoduls vertraut und muss mitunter auf andere Stellen verweisen.

Das Weiterleiten und Kanalisieren der Teilnehmenden an zuständige Behörden, Beratungsstellen und Interessensvertretungen ist eine wesentliche Funktion der Infomodule wie auch des einführenden Startcoachings und sollte intensiviert werden. Das so vermittelte Orientierungswissen stellt gerade für Neuzugewanderte eine wichtige Ressource dar.

Eine Leerstelle ist die laufende Evaluierung und die fehlende Option (ggf. anonymisiertes) Feedback zu geben. Obwohl vor bzw. nach den Infomodulen auch Mitarbeiter:innen der MA17 anwesend sind und Rückmeldungen entgegennehmen, kann dies für manche Klient:innen, vor allem im Fall einer Beschwerden oder Kritik, eine Hürde darstellen (nicht nur, aber auch sprachlicher Natur). Hier empfiehlt es sich, perspektivisch auch die Möglichkeit zum anonymisierten Online-Feedback und zum Einmelden von Themenwünschen bereitzustellen. Die Option, auf Augenhöhe und bidirektional Rückmeldung zu geben, würde einerseits den Servicecharakter des Programms erhöhen und der Professionalisierung dienen, andererseits den integrativen Charakter durch Selbstwirksamkeitserfahrung stärken. Als Start eignen sich webbasierte Kontaktformulare, aber auch das regelmäßige Abfragen von Feedback nach Ende des jeweiligen Vortrags.

Zusammengefasst leiten sich daraus folgende inhaltliche Fragefelder bzw. -stellungen ab, die im Rahmen einer vertiefenden Studie genauer betrachtet werden können.

- Qualität, Attraktivität und Relevanz der in den Infomodulen vermittelten Inhalte.
- Expertise und Auswahl der Vortragenden; Kriterien der Auswahl wie Ausbildung(en), Sprachniveau und bisherige Berufserfahrung; Evaluierung des Fort- und Weiterbildungsprogramms zur laufenden Schulung.
- Professionalisierung durch Möglichkeit eines standardisierten, laufenden Feedbacks seitens der Teilnehmenden. Nach den bisherigen, punktuellen Erhebungen der Klient:innenzufriedenheit in den Jahren 2013 und 2017 ist die erneut angedachte Befragung begrüßenswert, gleichzeitig kann das Programm durch Etablierung einer dauerhaften, niederschweligen Evaluierungsmöglichkeit noch zusätzlich professionalisiert werden.
- Zusätzlich wären punktuelle wissenschaftliche Begleitungen des Programms sinnvoll.
- Klare Formulierung der Zielsetzung des Programms und der zu erreichenden Ziele seitens der Klient:innen; Evaluierung der Zielerreichung durch Self-Assessment der Klient:innen.

Integrative Wirkung von *StartWien*

Rezenten soziologischen Integrationstheorien folgend (Kalter et al., 2018; Crul et al., 2012; Nauck, 2008) ist „Integration“ als ein dynamischer Prozess zu sehen, der auf drei Ebenen abläuft: (1) der strukturellen, (2) der sozialen, und (3) der kulturell-emotionalen. *StartWien* ist vordergründig auf Ebene (1), der strukturellen, zu verorten, und bietet zentrales System- und Orientierungswissen, um Systeme, Kontexte, Institutionen, Behörden und rechtliche Rahmenbedingungen im Zielland kennenzulernen. Die beiden weiteren Säulen werden derzeit nur implizit angesprochen.

Einerseits werden durch den gemeinsamen Besuch von Infomodulen (in der Gruppe statt einzeln) Kontaktmöglichkeiten hergestellt, wodurch auch die (2) soziale Integration gefördert wird – jedoch vorrangig zu Personen aus der eigenen Sprachcommunity bzw. mit ähnlicher Herkunftsgeschichte, die ebenfalls auf Orientierung im Zielland angewiesen sind. Während der Kontakt zur eigenen Community in der neueren Migrationsforschung als wesentlicher Beitrag zum Ankommen und zur Integration im Zielland gesehen wird, da ihm etwa eine wichtige psychosoziale Funktion zur Bewältigung von Akkulturationsstress und Umgang mit Marginalisierungserfahrungen zukommt (Ager & Strang, 2008), empfiehlt sich dennoch der Ausbau von Angeboten, um auch mit der Mehrheitsgesellschaft in Kontakt zu treten. Diese werden teilweise von anderen bestehenden Angeboten der Stadt Wien gedeckt, könnten aber mit *StartWien* verschränkt bzw. in dieses eingegliedert werden, um Synergien zu schaffen. Hierfür seien die unter Abschnitt (5) angeregten Mentoring- und Tandemelemente exemplarisch genannt.

Ebenso kann die soziale Einbindung in und Unterstützung durch die jeweilige Community durch die Etablierung und Institutionalisierung von Austauschrunden vor bzw. nach Absolvierung eines Infomoduls gestärkt werden, etwa in Kooperation mit bestehenden Frauen- und Sprachcafés der Stadt Wien. Hierfür würde das angedachte Welcome Center Möglichkeit zum ungezwungenen Austausch ohne Konsumzwang bieten. Auch eigens dafür organisierte, separate Veranstaltungen zu bestimmten Themenbereichen (etwa aus Anlass von Feiertagen) oder mit bestimmten Zielgruppen (Frauen, Jugendliche und junge Erwachsene, Unternehmer:innen und Gründer:innen, Senior:innen und ältere Menschen) sind anzudenken. Kooperationen mit laufenden sozial-integrativen Projekten im Bereich Zusammenleben und Diversität sind zu begrüßen.

Ebene (3), die kulturell-emotionale Integration in die Aufnahmegesellschaft, wird durch *StartWien* implizit durch die Vermittlung von Werten, Haltungen und Zielvorstellungen des Aufnahmelandes in Bereichen wie Arbeit, Wohnen, Bildung und Recht vermittelt. Vor allem das Modul „Zusammenleben“ adressiert diese kulturelle Ebene. Zusätzlich kann aber auch ein eigenes Infomodul für kulturell-emotionale Themen konzipiert werden, das unter anderem die rechtliche und soziale Gleichstellung von Mann und Frau, politische Partizipation und Parteienlandschaft, Demokratie und Menschenrechte, Kinderrechte und Familie zum Inhalt hat. Mit Blick auf die angesprochene Zielgruppenorientierung kann ein geschlechterge-

trenntes Angebot, insbesondere beim Thema Gleichstellung und Gleichberechtigung, zielführender als ein gemischtgeschlechtliches sein. Auch die Einbeziehung aktueller Themen, die sich aus häufigen Fragen im Bereich des (Second-Level-) Startcoachings, aus gesellschaftlichen und politischen Entwicklungen, oder aus der Rückmeldung von Klient:innen ergeben. Konkrete Beispiele sind Fragen der Sicherheit und Neutralität, die gerade für Menschen mit Fluchterfahrung (die, wie oben beschrieben, unter den Teilnehmenden der Infomodule stark überrepräsentiert sind) in ihrem Alltag in Österreich dringlich sein können, oder Änderungen im Arbeits- und Fremdenrecht.

Handlungsfelder und Perspektiven

Abschließend seien einige konkrete Handlungsfelder genannt, in denen eine inhaltliche und formale Weiterentwicklung von *StartWien* zielführend sein kann, individuell und/oder in Verschränkung mit bestehenden Angeboten der Stadt Wien. Für letzteres sei exemplarisch das im Jahr 2022 gestartete Projekt „Community Kommunikator:innen“ genannt, im Rahmen dessen sich Wiener:innen mit Migrationsbiographie ehrenamtlich für einen besseren Austausch zwischen Stadt und zivilgesellschaftlichen Vereinen engagieren.

- Der anfängliche Mangel an Sozialkontakten im Zielland stellt für viele Neuzugewanderte eine Herausforderung dar und kann sich negativ auf andere Integrationsdimensionen auswirken. Dem kann *StartWien* durch eine Stärkung seiner sozialen Komponente entgegenwirken, etwa durch Schaffung eines Mentoring- und/oder Tandemprogramms. Durch (Peer-to-Peer-)Mentoring, wie es in der Vergangenheit bereits für jugendliche Geflüchtete oder Schwangere und junge Mütter angeboten wurde, können Klient:innen von ihren Coaches an Personen vermittelt werden, die bei individuellen Problemlagen unterstützen und Orientierung bieten. Auch die in den Überlegungen zur Überarbeitung des Programms angeführten Austauschgruppen sind deshalb mit Nachdruck zu begrüßen. Sie würden einen ersten Schritt in Richtung Vernetzung darstellen und könnten sukzessive in ein (Peer-)Mentoring-Programm ausgebaut werden. In ähnlicher Weise wird angeregt, bestehende Integrationsprojekte der Stadt Wien, die die soziale Dimension in den Vordergrund kehren, mit *StartWien* zu vernetzen, im Synergieeffekte zu generieren
- Der Heterogenität von Neuzugewanderten in der Stadt kann durch stärkere Zielgruppenorientierung Rechnung getragen werden. Insbesondere bei sensiblen Themenfeldern wie Gesundheit oder Gleichstellung kann ein zielgruppen-gerechteres Angebot nach Geschlecht, Alter oder Herkunftsland einen Mehrwert für Klient:innen bieten.
- Eine Systematisierung der Evaluierung und Kommunikation des Programms durch strategische Ausrichtung und klare Zielvorgaben wird angeregt.

Weitere Fragestellungen, die im Rahmen einer vertieften wissenschaftlichen Begleitung adressiert werden könnten, betreffen:

- Einbeziehung der Communities, etwa in die Konzeption und laufende Weiterentwicklung der Infomodule sowie als Multiplikator:innen in Bekanntmachung des Programms. Dies kann beispielsweise durch eine Einbindung der oben angesprochenen „Community Kommunikator:innen“ geschehen.
- Ausbau der bestehenden Kooperation mit Expert:innen und Institutionen, darunter AMS, Beratungszentrum für Migrantinnen und Migranten und MA35. Die erweiterte Kooperation umfasst etwa Inhalt der Infomodule und regelmäßigen Austausch zur Einmeldung aktueller Themen.

- Relevanz und Effekte qualitätssichernder Elemente wie Inhalt der Infomodule, Auswahl und laufende Fortbildung der vortragenden Expert:innen sowie Möglichkeit zum Klient:innen-Feedback. Eine stärkere Fokussierung auf Kennzahlen darf jedoch keine Verminderung der Qualität der Coachings oder Infomodule nach sich ziehen.

Referenzen

- Ager, Alastair; Strang, Alison. 2008. Understanding Integration: A Conceptual Framework. In: *Journal of Refugee Studies*, 21 (2), 166–191. <https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>
- BMAW (Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft). 2023. BALI. Beschäftigung-Arbeitsmarkt-Leistungsbeziehungen-Informationen. <http://www.arbeitsmarktpolitik.at/bali/>
- Gächter, August; Glinsner, Barbara. 2020. Erhebung der Bedürfnisse von NeuzuwanderInnen. Forschungsbericht. Wien: Zentrum für Soziale Innovation (ZSI).
- Crul, Maurice; Schneider, Jens; Lelie, Frans. 2012. *The European Second Generation Compared. Does the Integration Context Matter?* Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Kalter, Frank; Jonsson, Jan; Tubergen van, Frank; Heath, Anthony. 2018. *Growing up in diverse societies. The integration of children of immigrants in England, Germany, the Netherlands and Sweden.* Oxford: Oxford University Press.
- Nauck, Bernhard. 2008. Akkulturation: Theoretische Ansätze und Perspektiven in Psychologie und Soziologie. In: Kalter, Frank (Hg): *Migration und Integration*, 108–132. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss.
- Kohlbacher, Josef; Six-Hohenbalken, Maria. 2019. Die lange Dauer der Flucht: Analysen aus Wissenschaft und Praxis. Forschungsbericht. ISR (Institut für Stadt- und Regionalforschung), Heft 49. Wien: Verlag der Österreichischen Akademie der Wissenschaften.
- Kohlenberger, Judith; Heyne, Sophia; Rengs, Bernhard; Buber-Ennser, Isabella. 2022. *Soziale Inklusion geflüchteter Frauen: Zur Rolle der Familie und Familienarbeit.* Baden-Baden: Nomos.
- Rommelspacher, Birgit. 1995. *Dominanzkultur. Texte zu Fremdheit und Macht.* Berlin: Orlanda.
- Pisarevskaya, Asya; Scholten, Peter. 2022. *Cities of Migration.* In: Scholten, Peter (Hg): *Introduction to Migration Studies: An Interactive Guide to the Literatures on Migration and Diversity.* Cham: Springer, 2022.
- Stadt Wien. 2020. Integrations- und Diversitätsmonitor. <https://www.wien.gv.at/spezial/integrationsmonitor2020/>
- Stadt Wien. 2022. *StartWien 2023: Konzept für Ausbau und Weiterentwicklung der StartWien Niederlassungsbegleitung.*
- EPSA. 2017. *EPSA Best Practices & first results.* <https://epsa2017.eu/en/content/EP-SA-first-results.54/> (Zugegriffen: 22.05.2023)

Abkürzungsverzeichnis

AMS	Arbeitsmarktservice
AK	Arbeiterkammer
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
FSW	Fonds Soziales Wien
KI	Künstliche Intelligenz
MA17	Magistratsabteilung 17 – Integration und Diversität, Stadt Wien
MA35	Magistratsabteilung 35 – Einwanderung und Staatsbürgerschaft, Stadt Wien
ÖIF	Österreichischer Integrationsfonds
VHS	Volkshochschule(n)
waff	Wiener Arbeitnehmer:innen Förderungsfonds
WKO	Wirtschaftskammer Österreich
z.B.	zum Beispiel
ZSI	Zentrum für Soziale Innovation