



An den Grossen Rat

18.5385.03

PD/P185385

Basel, 19. Oktober 2022

Regierungsratsbeschluss vom 18. Oktober 2022

## **Anzug Beatrice Isler betreffend «mehrsprachige Website mit Alltagsinformationen»**

Der Grosse Rat hat an seiner Sitzung vom 10. Februar 2021 vom Schreiben 18.5385.02 Kenntnis genommen und – entgegen dem Antrag des Regierungsrates – den nachstehenden Anzug Beatrice Isler stehen lassen und dem Regierungsrat zur erneuten Berichterstattung überwiesen:

«Im Kanton Basel-Stadt werden Ressourcen für die Integration und die Weitergabe von Informationen an Neuzuziehende investiert; eine Willkommenskultur wird gepflegt. Es fällt jedoch auf, dass in unserer digitalen Gesellschaft nur für einen Teil der Neuzugezogenen ein Zugang zu Infos und Antworten für die Alltagsgestaltung im Internet zu finden ist. Die typische Expat-Website <https://www.internations.org/basel-expats> ist zugeschnitten auf Menschen mit perfekten Englischkenntnissen und Zuwandernde mit einem sehr hohen Bildungsniveau und Einkommen. Ein unkomplizierter Zugang zu einer Website in verschiedenen Sprachen fehlt.

Ein sehr gutes Beispiel gibt es im Kanton Aargau: Neuzugezogene erhalten über [www.hallo-aargau.ch](http://www.hallo-aargau.ch) mühelos und auf einfachste Art und Weise Zugang zu Infos für einen schnellen Start am neuen Wohnort. Diese Website präsentiert sich in 14 Sprachen, sie ist einfach formuliert und führt zu Links und weiterführenden geeigneten Auskunftsstellen. Die Website [www.hallo-aargau.ch](http://www.hallo-aargau.ch) richtet sich letztlich nicht nur an Ausländerinnen und Ausländer, sondern auch an Verwaltungs-, Fach- und Beratungsstellen, Schlüsselpersonen, Migrantenorganisationen oder interessierte Vereine und Privatpersonen aus der ganzen Schweiz. Denn die Inhalte der zwölf verschiedenen Alltagsthemen können mit wenigen Klicks oder eigens dafür eingerichteten Downloads im PDF-Format ausgedruckt werden. So kann der Kanton Aargau auch Informationsmaterial in 14 Sprachen in Papierform zur Verfügung stellen.

Das Angebot einer Informationsplattform im Internet entspricht der zunehmend digitalen Gesellschaft unserer Zeit. Die Informationsbeschaffung bleibt ein Stück weit anonym, entlastet die Behörden, es werden viele Menschen erreicht. Die wichtigsten Informationen des Alltags auf einen Blick in der Sprache der Neuzugezogenen helfen effektiv bei der Gestaltung der Integration.

Die Anzugstellenden bitten deshalb den Regierungsrat zu prüfen und zu berichten, wie eine mehrsprachige Informationswebsite konzipiert und den Neuzugezogenen zur Verfügung gestellt werden kann

Beatrice Isler, Annemarie Pfeifer, Sibylle Benz, Mustafa Atici, Christian Griss, Oswald Inglin»

Wir berichten zu diesem Anzug wie folgt:

## 1. Ausgangslage

In der ersten Beantwortung des Anzugs vom 2. Dezember 2020 kam der Regierungsrat aufgrund des bereits vorhandenen umfangreichen Angebots und der relativ hohen Kosten zum Schluss, von einer Übernahme des Konzepts «Hallo Aargau» abzusehen. Der Grosse Rat hat an seiner Sitzung vom 10. Februar 2021 das Schreiben des Regierungsrates diskutiert und war mehrheitlich der Auffassung, dass der Kanton eine zeitgemässe Lösung benötigt, welche alle relevanten Alltagsthemen mit dazugehörigen Anlaufstellen auf einer Website abrufbar macht, weswegen der Anzug schliesslich nicht abgeschlossen wurde. Das Anliegen der Anzugstellenden wurde in der Folge nochmals sorgfältig geprüft und eine Befragung von verwaltungsinternen und -externen Partnerorganisationen durchgeführt, um den Bedarf nach einer neuen Plattform mit Alltagsinformationen für Neuzugezogene besser beurteilen zu können.

## 2. Bestehende Informationsangebote für Neuzugezogene

Die Erstinformation ist sowohl im Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer und über die Integration (AIG) als auch im kantonalen Integrationsgesetz fest verankert.<sup>1</sup> Die Informationsvermittlung, welche Zugezogene bei ihrem Ankommen in Basel unterstützt, ist folglich ein zentraler Pfeiler im Willkommenskonzept und hat daher auch einen grossen Stellenwert im Kantonalen Integrationsprogramm Basel-Stadt (KIP). Im Kanton Basel-Stadt bestehen schon seit vielen Jahren diverse Informationsangebote für Neuzugezogene.

### 2.1 Angebote auf kantonalen Webseiten

Auf der Startseite des Kantons werden Informationen über Basel in vier Sprachen (DE, FR, IT, EN) angeboten und es wird zu weiterführenden Beratungsstellen und Websites verlinkt. Die Startseite des Kantons hat allerdings nicht den Anspruch auf Vollständigkeit in Bezug auf relevante Informationen speziell für Neuzugezogene.

Die Website der Bevölkerungsdienste im Justiz- und Sicherheitsdepartement (JSD) bietet Informationen rund um die Anmeldung im Kanton Basel-Stadt, teilweise auch in Englisch. Zudem stehen Merkblätter in Deutsch und Englisch für Zuziehende zur Verfügung, vom Thema «Deutsch lernen» bis zum Thema «Wohnen». In mehreren Bereichen beantwortet ein Chat-Bot Fragen und unterstützt bei Anliegen.

Bei der Kantons- und Stadtentwicklung sind unter der Rubrik «Willkommen in Basel» Informationen rund um die kantonalen Begrüssungsangebote (Erstinformationen, Begrüssungsveranstaltungen, Beratungsstellen und Deutschkurse) in Basel-Stadt zusammengefasst.

Die drei genannten Angebote sind in der Struktur der kantonalen Website eingegliedert, jedoch nicht am selben Ort und folglich nicht einfach zu finden, was mit der aktuellen Struktur der kantonalen Website zu tun hat. Zudem stehen die Informationen nur in einer begrenzten Anzahl Sprachen zur Verfügung. Darüber hinaus erfordern die Informationen wie auch der Chat-Bot gute Lesekompetenzen sowie gute Deutsch- oder Englischsprachkenntnisse.

### 2.2 Broschüren für Neuzugezogene

Die «Kontakt»-Broschüre wird von der Staatskanzlei erstellt und an alle im Kanton Basel-Stadt neuzugezogenen Personen abgegeben. Bei einer persönlichen Anmeldung bei den Einwohnerdiensten wird die Broschüre in einer der vier verfügbaren Sprachen (DE, FR, IT, EN) abgegeben, bei einer elektronischen Anmeldung in der gewünschten Sprache verschickt.

---

<sup>1</sup> Art. 57 Abs. 3 AIG: «Die Kantone stellen die Erstinformation von neu aus dem Ausland zugezogenen Ausländerinnen und Ausländern sicher.» bzw. § 7 Abs. 1 Integrationsgesetz «Der Kanton sorgt in Zusammenarbeit mit den Einwohnergemeinden für die Information der Migrantinnen und Migranten über die Lebensbedingungen im Kanton, insbesondere über ihre Rechte und Pflichten und die gesellschaftlichen Regeln.»

Die Abteilung Aussenbeziehungen und Standortmarketing im PD gibt die «Welcome-Broschüre» heraus, die ein Portrait des Wirtschaft- und Kulturstandorts Basel sowie praktische Informationen enthält. Die Broschüre steht internationalen Firmen und Relocation-Agenturen in gedruckter Form in englischer Sprache für den Versand an potentielle Neuzuziehende zur Verfügung. Die Broschüre kann digital auch in Deutsch bezogen werden.

### **2.3 Begrüssungsgespräche**

Die Begrüssungsgespräche von Neuzugezogenen finden in den Einwohnerdiensten im JSD statt. Die Gespräche sind modular aufgebaut und werden abgestimmt auf den Informationsbedarf der Neuzugezogenen geführt. Pandemiebedingt fanden die Begrüssungsgespräche in den letzten Jahren in einem zeitlich sehr begrenzten Rahmen statt.

Mit den Begrüssungsgesprächen vor Ort werden in erster Linie Zuziehende aus Drittstaaten erreicht, welche verpflichtet sind, persönlich vorzusprechen, um einen sogenannten Ausländerausweis zu erhalten. Hingegen steht es Zuziehenden aus der EU/EFTA frei, sich online anzumelden, was zunehmend in Anspruch genommen wird. Dadurch entfällt das persönliche Gespräch und damit die Möglichkeit, relevante Informationen abgeben und auf spezifische Fragen und Bedürfnisse eingehen zu können. Die Erreichbarkeit von EU/EFTA-Neuzugezogenen nimmt also aufgrund von gesellschaftlichen Veränderungen und der zunehmenden Digitalisierung laufend ab. Die Nachfrage nach online-Formaten und neuen, flexibleren Informationsformen nimmt entsprechend stetig zu.

### **2.4 Begrüssungsveranstaltungen**

Der pandemiebedingte Ausfall der Willkommensanlässe im Rathaus gab dem Regierungsrat die Gelegenheit, die Begrüssung von Neuzugezogenen zu überdenken und in der Folge neu zu konzipieren. Neu sind im renovierten Hauptbau der Kaserne, aber auch in anderen offenen Gebäuden zwei bis vier Willkommensanlässe pro Jahr geplant, pro Veranstaltung können bis zu 250 Personen teilnehmen. Die Teilnehmenden werden von einem Regierungsrat oder einer Regierungsrätin begrüsst und haben Gelegenheit, sich an einem Informationsmarkt über das Leben in Basel zu informieren. Zudem werden Neuzugezogene innerhalb des ersten Jahres ihres Zuzuges in der Regel zu einem Willkommensanlass in ihrem jeweiligen Quartier eingeladen, wo sie Informationen zum Wohnumfeld erhalten und Kontakte mit der Nachbarschaft knüpfen können. Die Firmen Novartis und F. Hoffmann-La Roche AG bieten ihren neuen Mitarbeitenden ebenfalls Willkommensanlässe (Welcome Days) an. Sie finden monatlich statt, der Kanton ist mit einem Informationsstand bei Novartis vor Ort präsent.

## **3. Modell «Hallo Aargau»**

Die Anzugstellenden verweisen auf das Beispiel aus dem Kanton Aargau. Die Website [www.hallo-aargau.ch](http://www.hallo-aargau.ch) mit Erstinformationen wurde 2015 aufgeschaltet. Die Inhalte umfassen die wichtigsten Informationen für Neuzugezogene zu den Themen Sprache, Schule, Bildung, Gesundheit, Soziale Sicherheit, Mobilität sowie Beratungsstellen und werden inzwischen in 18 Sprachen angeboten. Die Seite wird unabhängig von der Kantonswebsite mit einer privaten Software-Lösung betrieben.

Die Inhalte der Website werden gemäss vertraglicher Regelung von der beauftragten Firma für die Bearbeitung durch den Kanton zur Verfügung gestellt. Die Rechte an den Inhalten der Website liegen bei den jeweiligen kantonalen Stellen. So können die Inhalte der Informationsplattform jederzeit nach kantonsspezifischen Bedürfnissen angepasst oder aktualisiert werden. Neue Inhalte und neue Sprachen können nach Bedarf aufgenommen, bei Interesse auch mit anderen Kantonen geteilt werden.

Die Zahlen der Nutzerinnen und Nutzer von «Hallo Aargau» steigen jährlich, im Jahr 2021 fanden rund 375'000 Sitzungen statt. Da rund 80 % der Seitenaufrufe auf nicht deutschsprachige Inhalte erfolgen, kann davon ausgegangen werden, dass Migrantinnen und Migranten sehr gut erreicht

werden. Fachpersonen beim Einwohneramt des Kantons Aargau geben vorwiegend positive Rückmeldungen zur Website, auch im Hinblick auf das Feedback der Einwohnerinnen und Einwohner. Aufgrund des Erfolges der Plattform haben zum jetzigen Zeitpunkt bereits vier Kantone das Konzept übernommen und online geschaltet:

- Basel-Landschaft → hallo-baselland.ch
- Bern → hallo-bern.ch
- Luzern → gruezi.lu.ch (integriert in die Kantons-Website)
- Graubünden → www.gr.ch (integriert in die Kantons-Website)

Die Kantone Glarus und Uri planen ebenfalls eine derartige Informationsplattform.

Die Rückmeldungen und Erfahrungswerte bezüglich der Umsetzung, Finanzierung und Gestaltung der kantonsspezifischen Plattform auf dem Konzept von «Hallo Aargau» sind sehr positiv. Insbesondere konnten aufgrund des bestehenden Konzepts vielfältige Synergien genutzt werden.

## **4. Auswertung der Befragung zu bestehenden Angeboten und zu «Hallo Aargau»**

Eine Befragung von Mitarbeitenden sowohl innerhalb der kantonalen Verwaltung (Einwohneramt, Sozialhilfe, Fachstelle Diversität und Integration) als auch von externen Partnerorganisationen (GGG Migration, Migrationsvereine, Quartiertreffpunkte), welche alle auch in der Beratung von Neuzugezogenen tätig sind, zeigt Vor- und Nachteile der bestehenden baselstädtischen Informationsangebote für Neuzuziehende im Vergleich zum Modell «Hallo Aargau» auf.

### **4.1 Befragung in der kantonalen Verwaltung**

Aus Sicht der befragten Mitarbeitenden in der kantonalen Verwaltung werden die Kantonsseiten zwar als informativ angesehen, allerdings sind diese teilweise schwierig zu finden und unübersichtlich. Die Informationen stehen meist nur in Deutsch, manchmal auch in Englisch zur Verfügung. Weitere Sprachen werden nicht abgedeckt. Die Informationssuche gestaltet sich nicht wirklich entsprechend den Bedürfnissen von Zugezogenen. Die Organisationseinheiten der Verwaltung stehen zu sehr im Vordergrund und präsentieren ihre jeweiligen Informationen.

Das Kachelsystem von «Hallo Aargau» ist hingegen übersichtlich, niederschwellig, modern sowie schnell und eindeutig zugänglich. Ein wiederholt genannter Aspekt war, dass viele Zugezogene nicht ausreichend Deutsch oder Englisch beherrschen, um die wichtigen Informationen zu verstehen. Die 17 Sprachen von «Hallo Aargau» werden daher als ein grosser Pluspunkt betrachtet.

Mehrfach wurde betont, dass viele Neuzugezogene auch nach den ersten Monaten des Zuzugs Informationen benötigen, welche eine übersichtliche Plattform besser gewährleisten kann. Zudem kann die Barrierefreiheit (E-Accessibility) auf einer speziellen Informationsplattform einfacher erfüllt werden. Spezifische Bedürfnisse von Personen mit Beeinträchtigung, unter anderem auch von Menschen mit Lernschwierigkeiten oder von bildungsungewohnten Menschen, können besser berücksichtigt und umgesetzt werden.

### **4.2 Befragung externer Partnerorganisationen**

Externe Partner wie GGG Migration, Migrationsvereine oder Quartiertreffpunkte wurden befragt, welche Art von Information ihre «Kundinnen und Kunden» benötigen und nutzen, beziehungsweise welche Informationen diese beim Integrationsprozess unterstützen. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Alltagsinformationen zum Leben in Basel über die bestehenden online-Formate nur schwer zugänglich sind und in zu wenigen Sprachen zur Verfügung stehen. Die weiteren Formate, wie beispielsweise die Begrüssungsanlässe, erreichen nur einen Bruchteil der jährlich durchschnittlich rund 13'000 Neuziehenden. Neue Informationskanäle werden als erforderlich betrachtet.

## 5. Fazit

Verschiedene Informationsangebote des Kantons für Neuzuziehende sind über Jahre gewachsen und auf der kantonalen Website verfügbar. Da die Verwaltung die Informationen auf ihren jeweiligen Bereichsseiten zur Verfügung stellt, ist der einfache Zugang zu den relevanten Informationen nicht gegeben. Die vom Kanton geplante neue Website soll nicht mehr entlang den Organisations-einheiten strukturiert werden, sondern modern und kundenorientiert den Bedürfnissen der Bevölkerung entsprechen. Diverse Mängel der jetzigen Kantonswebsite sollen somit aufgehoben werden. Trotzdem werden auch auf der geplanten neuen Website die Informationen jeweils nur einen Teil des Informationsbedarfs von Neuzugezogenen abdecken, und dies nur in wenigen Sprachen. Die Erhöhung der sprachlichen Vielfalt sowie die Verbesserung des Informationsangebots können nur mit einem alternativen Angebot, wie von «Hallo Aargau» geboten, gesichert werden.

Mit einer Plattform nach dem Vorbild von «Hallo Aargau» würde der Kanton einen transparenten Informationsfluss gewährleisten und das Informationsangebot für Neuzuziehende insgesamt zugänglicher machen. Bestehten würde diese Plattform mit dem direkten Zugang beispielsweise über «www.hallo-basel.ch», mit dem modernen und verständlichen Design sowie mit einer hohen Anzahl an Sprachen. Eine derartige Informationsplattform böte nicht nur für Neuzuziehende wichtige Informationen, sondern für alle Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons. Sie würde Detailinformationen für Verwaltungs-, Fach- und Beratungsstellen, Schlüsselpersonen, Migrationsorganisationen oder interessierte Vereine zur Verfügung stellen. Nicht zuletzt, weil die Informationen unkompliziert und schnell auch als PDF-Version in einem Downloadcenter abrufbar sind.

Die Erfahrungswerte des Kantons Aargau mit der Website sind sehr gut. Inzwischen nutzen weitere Kantone diese Plattform, abgestimmt auf die spezifischen kantonalen Gegebenheiten. Da sich auch der Kanton Basel-Landschaft für die mehrsprachige Plattform entschieden hat, könnte der Kanton Basel-Stadt von den Vorarbeiten und Erfahrungen der anderen Kantone profitieren und Neuzuziehende im Raum Basel würden eine – soweit möglich – einheitliche Kommunikation der Alltagsinformationen erhalten.

Die Nachfrage nach online zugänglichen Informationen hat in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Der Kanton Basel-Stadt möchte sein Willkommensangebot daher in diesem Bereich aktualisieren und erweitern sowie der heterogenen Gruppe der Neuzuziehenden eine niederschwellig zugängliche und moderne Dienstleistung anbieten. Dies ist umso wichtiger, da sich in der Zwischenzeit ein Grossteil der Neuzuziehenden EU/EFTA-Bürgerinnen und -Bürger online anmeldet und daher mit den Begrüssungsgesprächen nicht mehr erreicht werden kann. Der Regierungsrat möchte das Konzept «Hallo Aargau» umsetzen und damit dem Begehren der Anzugstellenden folgen.

## 6. Antrag

Aufgrund dieses Berichts beantragen wir, den Anzug Beatrice Isler betreffend «mehrsprachige Website mit Alltagsinformationen» abzuschreiben.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Beat Jans  
Regierungspräsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl  
Staatsschreiberin