



STADT : SALZBURG



welcome guide

Tipps & Infos für neue SalzburgerInnen

→ www.stadt-salzburg.at

Sprache: Deutsch



Herzlich willkommen in Salzburg!

Diese Orientierungshilfe enthält nützliche Tipps und Informationen für das Leben in Österreich. Angeregt wurde dieser Leitfaden durch Fragen, die viele Geflüchtete immer wieder stellen. Die inhaltlichen Grundlagen stammen aus dem „Refugee Guide“ (www.refugeeguide.de), wofür wir uns herzlich bedanken.

Die Hinweise in dieser Broschüre basieren teilweise auf geltenden Gesetzen und teilweise auf allgemein gültigen Regeln. Die Menschen in Österreich verhalten sich nicht immer wie hier beschrieben. Trotzdem sind die hier geschilderten Verhaltensweisen für die meisten Menschen üblich. Gemeinsam wollen wir ein gutes Miteinander in Salzburg leben. Damit das gelingt, soll Ihnen dieser Leitfaden helfen, sich leichter zurecht zu finden.

Ich freue mich auf ein gutes und bereicherndes Miteinander!

*Anja Hagenauer, Vizebürgermeisterin
der Stadt Salzburg*

Medieninhaberin und Herausgeberin: Stadt Salzburg
Für den Inhalt verantwortlich: Anja Hagenauer, Eva Spiessberger,
Daiva Döring · Redaktion: Jochen Höfferer
Fotos: Stadt Salzburg, iStock · Hersteller: Colordruck
Stand: 11/2015
Mit freundlicher Genehmigung: www.refugeeguide.de



Das Wichtigste in Kürze

Notrufe

- FEUERWEHR 122
- POLIZEI 133
- RETTUNG 144



- **Jeder Mensch verdient** Respekt und wertschätzende Behandlung unabhängig von Geschlecht, Alter, Bildung, Religion, Herkunft oder Aussehen.
- **Jede Person hat** das Recht auf freie Meinungsäußerung. Das heißt, jede Person kann ihre Meinung äußern, solange mit dieser Meinung nicht andere Menschen schlecht gemacht, beleidigt oder bedroht werden.
- **Wenn Sie sich** bedroht fühlen, rufen Sie die Polizei zu Hilfe – wählen sie die Nummer 133. Es ist niemals zulässig, mit Gewalt zu reagieren. Gewalt ist streng verboten.
- **Kinder haben ein** Recht auf gewaltfreie Erziehung. Körperliche Bestrafungen, seelische Verletzungen und andere entwürdigende Maßnahmen sind strafbar.
- **Kinder müssen ab** dem 6. Lebensjahr in die Schule gehen. Unentschuldigtes Fernbleiben vom Unterricht ist nicht erlaubt. Die Schulpflicht gilt bis zum 15. Lebensjahr.
- **ÖsterreicherInnen schütteln sich** oft die Hände zur Begrüßung oder beim Verabschieden. Sowohl Männer als auch Frauen schütteln sich gegenseitig die Hände und schauen sich in die Augen.
- **In Österreich behandeln** oft Ärzte Frauen und Ärztinnen Männer. Sie können sich das Geschlecht ihres Arztes/ihrer Ärztin im Notfall nicht aussuchen.

- **Geschenke bzw. Bestechung** bei Behörden anzubieten oder anzunehmen ist eine Straftat.
- **Es ist verboten**, während der Auto- oder Radfahrt mit dem Handy zu telefonieren oder zu texten. Im Auto müssen sich alle MitfahrerInnen anschnallen und Kinder zusätzlich einen speziellen Sitz benutzen, der zu ihrer Größe passt.
- **Arbeiten ist nur** mit einer Berechtigung erlaubt und versicherungspflichtig. Arbeiten, ohne Steuer und Abgaben zu zahlen, ist Betrug. Die BürgerInnen sind verpflichtet, Steuern zu zahlen. Steuerhinterziehung ist strafbar.
- **Sonntag ist ein** Ruhetag. An diesem Tag sind die meisten Geschäfte geschlossen. Nachbarn könnten sich beschweren, wenn man zu laut ist, z.B. durch Rasenmähen. Außerdem ist jeden Tag von 22 Uhr (10 pm) bis 6 Uhr (6 am) Nachtruhe. Auch in dieser Zeit darf man nicht laut sein.
- **Pünktlichkeit ist wichtig**. Sollte man zu spät kommen, empfiehlt es sich, die andere Person anzurufen und über die Verspätung zu informieren.



Öffentliches Leben

- **„Grüß Gott“**, „Guten Tag“ und „Auf Wiedersehen“, „Servus“ sind übliche Grußformeln, um Leute zu begrüßen oder zu verabschieden.
Alle Anwesenden zu begrüßen ist üblich, wenn man nur eine oder wenige Personen trifft. Wenn man zum Beispiel in ein Geschäft oder in das Wartezimmer beim Arzt kommt, sagt man „Grüß Gott“ zu den Leuten, die dort schon warten.
Ebenso grüßt man Leute, die man in einem kleinen Dorf, seiner Nachbarschaft oder in abgelegenen Gegenden auf der Straße trifft.
- **Lächeln wird üblicherweise** nicht als Flirten interpretiert, auch dann nicht, wenn man mit unbekanntenen Personen

spricht. Die Menschen versuchen normalerweise einfach nur freundlich zu sein. Egal ob Männer oder Frauen!

- **Privatsphäre ist Menschen** in Österreich wichtig. Das kann manchmal distanziert wirken. Es ist normal, stundenlang im Zug oder im Restaurant neben unbekanntenen Personen zu sitzen und nur „Guten Tag“ oder „Auf Wiedersehen“ zu sagen. Genauso ziehen es einige Leute vor, alleine zu sitzen, zum Beispiel im Bus oder im Zug.
- **Um Privatsphäre zu** haben, halten Leute ihre Türen häufig geschlossen, zum Beispiel im Büro oder zu Hause. Es ist höflich zu klopfen, wenn man eintreten möchte.
- **Sonntag ist ein** Ruhetag. An diesem Tag sind die meisten Geschäfte geschlossen. Nachbarn könnten sich beschweren, wenn man zu laut ist, z.B. durch Rasenmähen. Außerdem ist jeden Tag von 22 Uhr (10 pm) bis 6 Uhr (6 am) Nachtruhe. Auch in dieser Zeit darf man nicht laut sein.
- **In der Öffentlichkeit** zu urinieren, ist ein Vergehen. Meist findet sich eine öffentliche Toilette in der Nähe, die man nutzen kann. In Toiletten gibt es meist Toilettenpapier, jedoch keine Mini-Dusche. Toilettenpapier wird in der Toilette entsorgt, nicht in dem Mülleimer neben der Toilette. Hygieneartikel für Frauen, etwa Tampons oder Binden, werden jedoch in den Mülleimer neben der Toilette entsorgt.

Rückstände in der Toilette sollten mit der Toilettenbürste entfernt werden. Man sollte die Toilette möglichst sauber und trocken hinterlassen. Deshalb sollte die Toilette im Sitzen benutzt werden. Wo kein Urinal zur Verfügung steht, gilt dies auch für Männer. Das Händewaschen nach dem Toilettengang ist aus hygienischen Gründen wichtig.

- **Auf den Boden** Spucken ist in der Öffentlichkeit nicht erwünscht.
- **In der Öffentlichkeit** (besonders im Bus und im Zug) wird es als unhöflich angesehen, laute Gespräche zu führen. Man spricht oder telefoniert eher leise, um andere Leute nicht zu stören.
- **In öffentlichen Verkehrsmitteln** gibt es Sitzplätze, die für ältere, kranke Menschen und Schwangere reserviert sind – und Plätze für Kinderwagen und Rollstühle. Diese Plätze werden frei gehalten oder frei gemacht, sobald sie benötigt werden.
- **Auf Rolltreppen gilt:** rechts stehen und links gehen.
- **Wenn man Hilfe** benötigt, kann man andere Erwachsene um Hilfe bitten. Meistens sind sie sehr nett und helfen gerne. Es ist aber unangebracht, sich Kindern ohne Erlaubnis der Eltern zu nähern.



Persönliche Freiheiten

- **Jeder und jede** kann sich zu seiner oder ihrer Religion bekennen – oder zu keiner. Religion wird als Privatsache angesehen, es gilt die Religionsfreiheit. Das heißt, dass man glauben darf, was man möchte. Gleichzeitig sollte man den Glauben anderer Menschen an einen anderen Gott, an mehrere Götter oder an gar nichts respektieren.
- **Streitgespräche und Diskussionen** haben in Österreich meist das Ziel, zu einer Einigung zu führen. Die Presse hat hier eine besondere Freiheit, die sogenannte Pressefreiheit, die gesetzlich festgeschrieben ist. Die Presse beschäftigt sich mit vielen verschiedenen Themen, inklusive Kritik an der Regierung und anderen gesellschaftlichen Einrichtungen (wie zum Beispiel Kirchen). Das Recht auf freie

Meinungsäußerung erlaubt es jeder Person, ihre Meinung zu äußern, solange diese nicht andere Menschen diskriminiert, beleidigt oder bedroht.

- **In Österreich sind** öffentliche Liebesbekundungen von (heterosexuellen sowie homosexuellen) Paaren üblich. Dies geht von Händchenhalten über Umarmen und Küssen bis hin zu Kuschneln in der Öffentlichkeit. Dies ist akzeptiert und sollte nicht weiter beachtet werden.
- **Im Sommer trifft** man oft Menschen, die T-Shirts, kurze Hosen oder Miniröcke tragen. Es gilt als unhöflich, diese Menschen für längere Zeit anzusehen.
- **In Saunen und** einigen wenigen Schwimmbädern bewegt man sich nackt. In den öffentlichen Schwimmbädern trägt man Schwimmbekleidung. In Schwimmbädern und Saunen wird normalerweise nicht zwischen Männern und Frauen getrennt. Teilweise gibt es aber besondere Zeiten „Nur für Männer“ oder „Nur für Frauen“.



Gesellschaftliches Zusammenleben

- **ÖsterreicherInnen schütteln sich** oft die Hände - bei der Begrüßung, beim Verabschieden oder wenn man neue Leute kennenlernt. Ist man neu in einer Gruppe, ist es üblich zunächst jeden und jede mit einem kurzen Händeschütteln zu begrüßen. Dabei schaut man sich gleichzeitig kurz in die Augen. Sowohl Männer als auch Frauen schütteln sich gegenseitig die Hände und sehen sich dabei in die Augen.
- **Trifft man sich** mit FreundInnen, begrüßt man sich häufig mit einer Umarmung, in manchen Regionen auch mit einem Kuss auf die Wange. Dies ist eine Geste der Freundschaft.

- **ÖsterreicherInnen sagen oft** direkt, was sie denken. Sie möchten nicht unhöflich sein, sondern ehrlich. Konstruktive Kritik wird als hilfreich erachtet, um sich selbst und andere zu verbessern. Vor allem im Beruf gilt dies als wichtig. Deshalb kommt es nicht selten vor, dass man kritisiert oder auch von anderen um Feedback gebeten wird.
- **Pünktlichkeit ist in Österreich** wichtig. Sollte man zu spät kommen, empfiehlt es sich, die andere Person anzurufen und über die Verspätung zu informieren. Dies gilt im Arbeitsumfeld, aber auch im Freundeskreis.
- **Wenn man etwas** angeboten bekommt, ist „nein, danke“ eine höfliche Ablehnung. „Ja, bitte“ oder „gerne“ bedeuten, dass man das Angebot annehmen möchte.
- **Diskriminierung aufgrund von** Geschlecht, Hautfarbe, Religion, Behinderung, Weltanschauung oder sexueller Orientierung ist in Österreich verboten und kann strafrechtlich verfolgt werden.
- **Wenn Sie sich** bedroht fühlen, rufen Sie die Polizei zu Hilfe – 133. Es ist niemals zulässig, mit Gewalt zu reagieren. Gewalt ist in Österreich streng verboten.
- **Männer und Frauen** genießen in Österreich die gleichen Rechte. Wenn jemand darum bittet, allein gelassen zu werden, sollte man dies akzeptieren. Mitmenschen zu belästigen, ob männlich oder weiblich, ist nicht erlaubt.

Ebenso sollte man Menschen um ihre Erlaubnis fragen, bevor man Bilder von ihnen macht.

- **Homosexuelle Partnerschaften sind** in Österreich legal und können der Ehe ähnlich registriert werden.
- **Jede Person wählt** ihren Partner oder ihre Partnerin selbst und entscheidet frei, ob er oder sie diese Person heiraten will. Es ist genauso üblich unverheiratet zu sein, wie verheiratet. Auch ist es möglich, dass Ehepaare oder Partner sich entscheiden, keine Kinder zu bekommen. Es gibt keinen rechtlichen Unterschied zwischen unehelichen und ehelichen Kindern.
- **Nette Kinder der** Nachbarn darf man ohne Erlaubnis der Eltern nicht einfach küssen, streicheln oder ihnen Süßigkeiten geben, auch wenn sie Ihnen gegenüber offen sind.
- **Tiere bitte nur** gefragt füttern. Tiere sind nicht immer wild, und ihre Haltung wird durch das Tierschutzgesetz geregelt. Auch wenn man nett zu den Nachbarn sein möchte, sollte man nicht ungefragt deren Haustier füttern.



Umweltfreundlichkeit

- **Der Müll wird** getrennt und verwertet. Das heißt, Sie sollten extra Mülleimer bzw. Mülltonnen für Papier-, Plastik-, Biomüll usw. verwenden. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Stadtverwaltung über die Mülltrennung.
- **Weder in der Stadt** noch in der Natur ist es erlaubt, den Müll auf den Boden zu werfen. Ist kein Mülleimer in der Nähe, so wird Müll bis zum nächsten Mülleimer in der Hand behalten oder aufbewahrt. An öffentlichen Orten, wie Bahnhöfen, Bushaltestellen oder in Parks, findet man Mülleimer.

- **Bitte halten Sie** Ihren Wasser- und Energieverbrauch (Strom, Heizung) möglichst niedrig. So wird die Umwelt geschützt und Sie sparen Geld.
- **Die Fenster in** Räumen schließen dicht. Öffnen Sie bitte Fenster mehrere Male am Tag und lüften Sie die Wohnung gut durch. So schützen Sie auch Zimmerwände vor Schimmel.
- **Auf viele Flaschen** in Österreich zahlt man ein kleines Pfand zwischen 9–29 Cent. Man bezahlt das Pfand beim Kauf der Flasche und bekommt es zurück, wenn man die Flasche zurückgibt. Die Flaschen können in jedem Supermarkt zurückgegeben werden, der diese verkauft, nicht nur da, wo sie gekauft wurden.



Essen, Trinken und Rauchen

- **Leitungswasser in Österreich** kann man ohne Bedenken trinken. Es hat eine sehr hohe Qualität. Leitungswasser unterliegt strengen Kontrollen und ist gesund. Es gibt nur wenige Ausnahmen, zum Beispiel an manchen öffentlichen Plätzen oder in Zügen, die entsprechend mit „Kein Trinkwasser“ beschildert sind.
- **Viele österreichische Gerichte** werden mit Schweinefleisch, Rindfleisch oder Hühnchen zubereitet. Man kann stets nachfragen, welches Fleisch oder andere Inhalte in einem Essen enthalten sind.

- **Oft findet man** in Österreich Döner. Dabei kann es sich um Hühnchen-, Kalb- oder Lammfleisch handeln. Wie anderes Fastfood (Pizza, Burger, Pommes etc.) isst man Döner ohne Besteck. Am Esstisch wird Besteck allerdings üblicherweise benutzt.
- **Viele Süßigkeiten in** Österreich enthalten Gelatine, die aus Schweinefleisch gemacht wird. Um sicherzustellen, dass Süßigkeiten halal sind, kauft man am besten solche Produkte, die als „vegetarisch“ oder „vegan“ gekennzeichnet sind, oder keine Gelatine als Zutat enthalten.
- **In Österreich gibt** es viele günstige Discounter (z.B. HOFER, LIDL oder Penny) und etwas teurere Supermärkte (z.B. SPAR und BILLA), die sämtliche Produkte für den alltäglichen Bedarf anbieten. In vielen Städten gibt es auch Bauern- oder Wochenmärkte und kleinere internationale Supermärkte (häufig türkische und asiatische, manchmal afrikanische und italienische). Wenn Sie ausschließlich halal essen, finden Sie Fleisch und Süßigkeiten vor allem in türkischen und arabischen Supermärkten (oder Restaurants). Im Gegensatz zu Supermärkten haben Tankstellen häufig 24 Stunden am Tag geöffnet und verkaufen ebenfalls Lebensmittel, diese sind dort allerdings teurer.
- **Alkohol, überwiegend Bier** und Wein, ist bei sozialen Anlässen gerade abends üblich, etwa beim Abendessen oder beim Treffen mit FreundInnen. Trotzdem ist es auch

vollkommen akzeptiert, keinen Alkohol zu trinken. Wenn alkoholische Getränke angeboten werden, kann man immer mit einem „Nein, danke“ ablehnen. Auto- und Fahrradfahren ist verboten, wenn man Alkohol getrunken hat.

- **An vielen öffentlichen** Orten wird geraucht. In Restaurants und an Bahnhöfen gibt es ausgewiesene „Raucherbereiche“. Es wird üblicherweise als höflicher betrachtet, zum Rauchen nach draußen oder auf den Balkon zu gehen. In unmittelbarer Nähe von NichtraucherInnen, Kindern oder Schwangeren zu rauchen, gilt als unhöflich.



Formalitäten

- **Geschäfte und Behörden** öffnen und schließen pünktlich. Enden die Öffnungszeiten um 16 Uhr, ist es sinnvoll um 15.55 Uhr dort zu sein, denn um 16.01 steht man bereits vor geschlossenen Türen. Das gleiche gilt für die Abfahrtszeiten von Zügen, Bussen usw.
- **Der Umgang mit** der Bürokratie ist manchmal kompliziert und kann ineffizient wirken. Bürokratie braucht Zeit und folgt festgelegten Abläufen. Allerdings sind diese bürokratischen Prozesse für alle gleich und so gemacht, dass sie alle gleich behandeln. Geschenke bzw. Bestechung anzubieten oder anzunehmen ist eine Straftat.

- **Die meisten Menschen** in Österreich halten sich an die Verkehrsregeln. Sie befolgen Verkehrsschilder und halten an roten Ampeln an, auch wenn niemand in Sicht ist. Wenn es im Straßenverkehr einmal kein Verkehrsschild und keine Ampel gibt, gilt: die Person, die von rechts kommt hat Vorfahrt („Rechts vor Links“).
- **Besonders in größeren** Städten gibt es spezielle Straßenspuren für RadfahrerInnen.
- **Es ist verboten**, während der Fahrt mit dem Rad oder mit dem Auto mit dem Handy zu telefonieren oder zu texten.
- **Im Auto müssen** sich alle MitfahrerInnen anschnallen und Kinder zusätzlich einen speziellen Sitz benutzen, der zu ihrer Größe passt.
- **Telefonanrufe werden üblicherweise** während der Bürozeiten getätigt, das bedeutet bis 16 oder 17 Uhr. Private Anrufe nach 21 oder 22 Uhr sind unüblich. Wenn man jemanden anruft, gibt man sich zunächst mit dem eigenen Namen zu erkennen.
- **Um den öffentlichen** Nahverkehr zu nutzen, muss zunächst eine Fahrkarte an einem Fahrkartenschalter oder Fahrkartenautomaten gekauft werden. Wenn man in Busse oder Zug einsteigt, muss man die Fahrkarte vor der Fahrt entwerfen.



Kurse, Erziehung und Schule

- **In Kursen und** Schulen unterrichten Männer wie Frauen. Im Unterricht gibt es normalerweise keine Trennung zwischen den Geschlechtern.
- **Zum Unterricht erscheint** man pünktlich. Unentschuldigtes Fernbleiben ist nicht in Ordnung.
- **LehrerInnen geben die** Rahmenbedingungen und Inhalte des Unterrichts vor. Hausübungen sollen gemacht werden.

- **Kinder müssen ab** dem 6. Lebensjahr in die Schule gehen. Unentschuldigtes Fernbleiben vom Unterricht ist nicht erlaubt. Die Schulpflicht gilt bis zum 15. Lebensjahr.
- **Gewalt gegen Kinder** ist verboten. Körperliche Bestrafungen, seelische Verletzungen und andere entwürdigende Maßnahmen sind unzulässig. Auch eine Ohrfeige ist Gewalt.



Geld und Arbeit

- **Österreich hat ein** gutes Sozialsystem. Wenn Menschen in Not sind, wird ihnen geholfen. Es ist nicht gut, das System auszunutzen. Sobald es eine legale Arbeitsmöglichkeit gibt, sollte jeder und jede seinen Beitrag leisten.
- **In allen Geschäften** und Supermärkten gibt es fixe Preise. Um den Preis handeln ist nicht erwünscht.
- **Arbeiten ist nur** mit einer Berechtigung erlaubt und versicherungspflichtig. Arbeiten, ohne Steuer und Abgaben zu zahlen, ist Betrug.
- **Steuerzahlen ist Pflicht** der BürgerInnen. Steuerhinterziehung ist strafbar.



In Notfällen

- **Versuchen Sie immer**, Menschen in Notsituationen zu helfen. Jeder ist dazu verpflichtet, einer Person in Not zu helfen, z.B. durch Leisten von Erster Hilfe und Wählen des Notrufs.
- **Bei gewalttätigen Auseinandersetzungen**, Diebstahl oder sexueller Belästigung: Rufen Sie die Polizei indem sie die Nummer 133 von einem beliebigen Telefon wählen. PolizistInnen sind da, um Ihnen zu helfen und nehmen jeden Anruf ernst.
- **In Fällen von** Feuer oder medizinischen Notfällen: Rufen Sie die Feuerwehr indem sie die Nummer 122 von einem beliebigen Telefon wählen. Diese Nummer sollte nur in

(lebensbedrohlichen) Notfällen benutzt werden. Das gleiche gilt für die Notaufnahme in Krankenhäusern. Die Rettung hat die Nummer 144.

- **Sollten Sie abends**, sonntags oder in der Ferienzeit Medikamente benötigen, können Sie sich an eine Notapotheke wenden. Um herauszufinden, welche Apotheke Notdienst hat, googeln Sie „Notapotheke“ und ihren Standort. Name und Adresse der nächstgelegenen Notapotheke finden Sie außerdem an jeder Apothekentür.
- **In Österreich behandeln** oft Ärzte die Frauen und Ärztinnen die Männer. Sie können sich das Geschlecht Ihres Arztes im Notfall nicht aussuchen. Das Gleiche gilt für SanitäterInnen.

Über diese Orientierungshilfe

Diese Orientierungshilfe richtet sich an BesucherInnen, Geflüchtete und zukünftige BürgerInnen Österreichs. Sie dient der Orientierung in der ersten Zeit des Aufenthaltes. Der Zweck dieser Orientierungshilfe ist die Vermittlung nützlicher Informationen.

Es ist bekannt, dass einige der Hinweise als überheblich oder abwertend empfunden werden können. Dies wurde bei der Erstellung kontinuierlich kritisch hinterfragt und reflektiert. Um dieser Unsicherheit zu begegnen, wurde diese Orientierungshilfe in enger Zusammenarbeit mit Menschen aus verschiedensten Ländern verfasst (mit Menschen aus Syrien, Afghanistan, Sudan, Ägypten, Palästina und anderen Ländern; sowie mit Menschen, die kürzlich nach Österreich immigriert sind).

Ein Teil des vorliegenden Inhalts wurde dem „Refugee Guide“ entnommen. Diesen hat ProAsyl Deutschland (auf Basis der englischen Version) als einwandfrei befunden, und etliche ZuwandererInnen haben betont, eine solche Infobroschüre bislang vermisst zu haben.

Für Salzburg wurde die Orientierungshilfe vom BeauftragtenCenter/Integrationsbüro der Stadt Salzburg adaptiert. Ein Danke für das Bereitstellen der Grundlage an www.refugeeguide.de

welcome guide

Deutsch