

Erfahrungen auf dem Weg



WelcomeCenter



WelcomeCenter



Der lange Weg zum Beschluss

27.01.2010

- Beschluss des Rates der Stadt Essen zur Einrichtung einer Interfraktionellen Beratungskommission unter Beteiligung der Verwaltung
- Ziel: Weitere konzeptionelle Entwicklung des Themenfeldes „Neuorientierung der Integration“

11.05.2010

- Auftaktveranstaltung, 11 weitere Sitzungstermine in 2010

23.03.2011

- Berichterstattung im Rat der Stadt Essen; Empfehlung zur Einrichtung eines Informations- und Servicecenters
- Ratsbeschluss zur Entwicklung eines Konzeptes zur Umsetzung der Empfehlungen der Interfraktionellen Beratungskommission



WelcomeCenter

Der lange Weg zum Beschluss

25.05.2011

- Prüfauftrag des Rates an die Verwaltung
 - Zusammenlegung von RAA/Büro für Interkulturelle Arbeit und Ausländerbehörde
 - ggfls. gemeinsamer Standort

Okt. 2011 – Feb. 2012

Prüfung gemeinsamer Standorte für

- WelcomeCenter,
- RAA/Büro für Interkulturelle Arbeit
- Ausländerbehörde

23.05.2012

Ratsvorlage zum Konzept zur Einrichtung eines Welcome- und ServiceCenter

14. Juni 2012

Besuch der Interfraktionellen Beratungskommission beim Hamburger Welcome Center

Erweiterung des Auftrags um hoheitliche Dienstleistungen (§§ 18 – 21 AufenthG)

STADT
ESSEN

WelcomeCenter

Der Beschluss

27.06.2012

- Ratsbeschluss über die Neuorientierung der Integrationsarbeit und die Fortschreibung des „Konzepts für die interkulturelle Arbeit in der Stadt Essen“ zu einem kommunalen "Strategiekonzept Interkulturelle Orientierung 2012 – 2016“
- Kernpunkte:
 - *Anerkennung von Vielfalt als Bereicherung und Mehrwert für den Lebens- und Wirtschaftsstandort Essen*
 - *Interkulturelle Öffnung von Angeboten und Dienstleistungen als Standortqualität*
- Ausdruck dieser Neuausrichtung:
„Einrichtung eines Welcome- und Service-Centers, vorbehaltlich der Bereitstellung der in der Vorlage Haushaltsmittel im Rahmen der Haushaltsberatung 2013/2014 Ergebnisses des Aufgabenkritikverfahrens“

STADT
ESSEN

WelcomeCenter

Der Beschluss

28.11.2012

- Bereitstellung der erforderlichen Mittel im Rahmen der Haushaltsberatungen des Rates der Stadt Essen 2013 / 2014
- Beibehaltung von 6 kleinen Bürgerämtern



Planungssicherheit für das Welcome- und ServiceCenter in finanzieller und räumlicher

Sicht

Der Auftrag

- Eingangsportale in die Stadtgesellschaft in zentraler Lage
- Repräsentativer, offener Servicebereich
- Symbol gesamtstädtischer Willkommens- und Anerkennungskultur
- Navigation in die Regelsysteme in allen Neubürger- und Integrationsangelegenheiten
- Fachliche Einbeziehung verwaltungsinterner und externer Partner; Verbesserung der Kommunikation
- Bündelung bestehender Beratungsangebote
- Prägender positiver Erstkontakt mit der Stadt Essen



WelcomeCenter

Die Umsetzung

Personalauswahl

- Besetzung der Leitungsstelle im Januar 2013
- Auswahlverfahren für 4 weitere Stellen
- Formulierung spezieller Anforderungskriterien
- Migrationshintergrund wünschenswert

Personalentwicklung

- Hospitationen bei den Partnern
- Erwerb erforderlichen Spezialwissens
- Besprechung spezieller Fortbildungsbedarfe

Entwicklung eines Raumkonzeptes

Rahmenbedingungen

- Helle, ansprechende Räumlichkeiten
- Gute Erreichbarkeit, Zentrumsnähe
- Anbindung an das Bürgeramt 1
- Offener Eingangsbereich
- Verglaste Büros mit Sichtschutz
- Kontakt auf Augenhöhe



➔ Nutzung der Räumlichkeiten im Gildehof-Center

Technik- und DV-Ausstattung

- Nutzung einer „Automatic Call Distribution“ (ACD)
- Planung der digitalen Akte
- Planung einer Wissensdatenbank
 - Anforderungskriterien
 - Marktsichtung
 - Planung von Beschaffung, Aufbau und Verwaltung von Wissen
 - Lebenslangeorientierte Aufbereitung der Informationen
- Testphase ab Dezember 2013



Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern



Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation

- WSC als Querschnittsinstrument verschiedener Handlungsfelder
 - Ziel: Etablierung der Standortqualität in der Öffentlichkeit
- Weitere Abstimmungen im Rahmen eines Kommunikationskonzeptes
- Entwicklung von Informations- und Werbematerialien
- Ausbau einer eigenen Internetpräsenz
 - www.welcome-center.essen.de
- Mitarbeit in Arbeitskreisen und Interessengruppen



Ausblick: Eröffnung März / April 2014

