

Workshop 3

Interkulturelle Orientierung und Willkommenskultur

Köln: Dagmar Dahmen, Leiterin der Ausländerbehörde
Essen: Nicole Harzer/Wendel Lorenz, Einwohneramt
Moderation: Robert Gölz, BAMF

Ausgehend von dem Verständnis, wonach Willkommenskultur v.a. behördeninterne Organisation und Arbeitsabläufe sowie die Vernetzung mit externen Akteuren (z.B. Diensten der sozialen Beratung, andere Behörden) beschreibt und sich interkulturelle Orientierung in erster Linie auf Maßnahmen der Personalentwicklung, die Haltungen von Mitarbeitenden und Aspekte der Kundenorientierung bezieht, wurden im Workshop Herausforderungen der täglichen Arbeit und empfehlenswerte Lösungsansätze diskutiert. Ziel war es, gemeinsam Praxisbeispiele zur Schaffung einer „Willkommensbehörde“ zu erarbeiten:

Einleitend gaben Vorträge von Frau Dagmar Dahmen, Leiterin der Ausländerbehörde Köln, und Herrn Wendel Lorenz, Leiter des Ordnungsamtes Essen, einen Überblick über aktuelle Ansätze.

In der Diskussion standen drei Themen im Mittelpunkt:

- Welche strukturellen Veränderungen sind einzuleiten, um Ausländerbehörden auf ihrem Weg zu Willkommensbehörden zu unterstützen? Als Lösung wurden unterschiedliche Ansätze vorgeschlagen. Eine zentrale und einheitliche Zusammenfassung (z.B. Merkblatt), der für verschiedene Antragsverfahren erforderlichen Formulare und Vordrucke, erleichtere und beschleunige Mitarbeitenden die Beratung und vermittele Antragstellenden eine stärkere Transparenz. Weiterhin wurde angemerkt, dass die Einrichtung eines Terminvergabesystems den Mitarbeitenden die Arbeit z.T. erheblich erleichtere, da sie sich schon im Vorfeld auf den jeweiligen Antrag vorbereiten könnten. Auf der anderen Seite würden dadurch für die Kunden Wartezeiten vermieden und der Servicecharakter gestärkt.

- Einstimmig wurde die Vernetzung der ABH mit anderen Diensten der sozialen Beratung, Ämtern, Arbeitgebern und Schulen vor Ort hervorgehoben. Durch die Zusammenarbeit, z.B. mit der jeweiligen Härtefallkommission, dem Flüchtlingsrat oder Wirtschaftsverbänden, könnten Problemfälle frühzeitig erkannt und gemeinsam diskutiert werden. Gerade bei schwierigen Entscheidungen nehme das viel Druck von einzelnen Mitarbeitenden. In der Folge stünden Einzelentscheidungen der ABH auch weniger häufig in der öffentlichen Kritik, was wiederum zu einer Verbesserung des Arbeitsklimas führe.
- Zentraler Baustein für die Schaffung einer „Willkommensbehörde“ ist nach Meinung der Teilnehmenden, die Kunden- und Serviceorientierung gegenüber Antragstellenden. Um diese zu stärken wurde empfohlen, Mitarbeitenden und Behördenleitungen regelmäßige (Fremdsprachen-) Schulungen und Coachings anzubieten. Gemeinsam im Team oder in Einzelgesprächen könnten etwa Lösungsansätze für schwierige Einzelfallentscheidungen herausgearbeitet werden. Im Ergebnis trage dies in der täglichen Arbeit häufig zu einer gesteigerten gegenseitigen Wertschätzung zwischen Antragstellenden und Mitarbeitern bei.