



Landeshauptstadt
Düsseldorf

Integrationsmanagement
Workshop „Neues Amt – neue Chancen“
am 14. September 2017

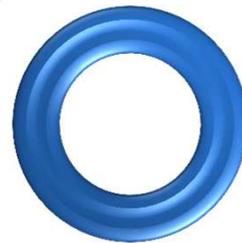
Herzlich Willkommen!



Begrüßung



**Amt für Migration
und Integration**



Ihre Fragen



Arbeitsgruppen



**Zusammen-
fassung**



Drei Entwicklungsstränge

- Übergang vom Krisenmodus zum Integrationsmanagement
- Kienbaum-Untersuchung in der Ausländerbehörde
- Integrationsrat bittet um Einrichtung einer verwaltungsinternen Projektgruppe „Welcome-Center“

Schritte zum Integrationsmanagement



Landeshauptstadt
Düsseldorf

Verwaltungs-
interne
Organisations-
entwicklung

**Einbindung
externe
Akteure**

Zentraler
Servicepoint
*Integrations-
lotsen*
Ehrenamt

Selbst-
verständnis
Prozess-
optimierung

Warum Veränderung?



Landeshauptstadt
Düsseldorf

Verbesserte Service-/ Kundenorientierung

Optimierung der Organisationsabläufe zwischen einzelnen Arbeitseinheiten führt zu Entlastung und Handlungsspielräumen

Ganzheitliche Perspektive schafft erweiterte Lösungsmöglichkeiten

Bessere Steuerung der Integration durch Transparenz und Verzahnung von Angeboten, Maßnahmen und Leistungen

Erhöhte Kopplungsfähigkeit mit externen Partnern



Bestandserhebung



Interne Workshops



Verwaltungsinterne Vorarbeiten –
Personal, Organisation, Räume,
Gremienbeteiligung



**Amt für Migration
und Integration**



Vision

Wo wollen wir hin?

Mission

Unser Auftrag

Zielfelder

Aufgaben und Produkte

Wir wollen erreichen ...

Selbstverständnis

Wir wollen sein ...



Wir wollen ...

eine Stelle für Menschen mit Migrationshintergrund und betrachten Integration dabei ganzheitlich.

Hier gestalten und steuern wir das Integrationsmanagement in Düsseldorf für und mit der Stadtgesellschaft und der Stadtverwaltung.

Auf diese Weise befördern wir ein vielfältiges Düsseldorf und begleiten die Menschen vom Fremden zum/zur Düsseldorferin.



**Migrant_innen, Arbeitnehmer_innen,
Unternehmen, EU-Bürger, Obdachlose ...**

**Flüchtlinge, Asyl-
bewerber_innen**

Persönlich, E-Mail, Telefon, Brief

Erstaufnahme

**Servicepoint
Information,
Terminvergabe,
Lotsenfunktion**

(Schnell)Schalter

Beratung

Sachbearbeitung

Rechtl. Fragen

Wohnen/Unterkunft

Sprache

Wirtschaftl. Hilfen

Ausbildung, Beschäftigung

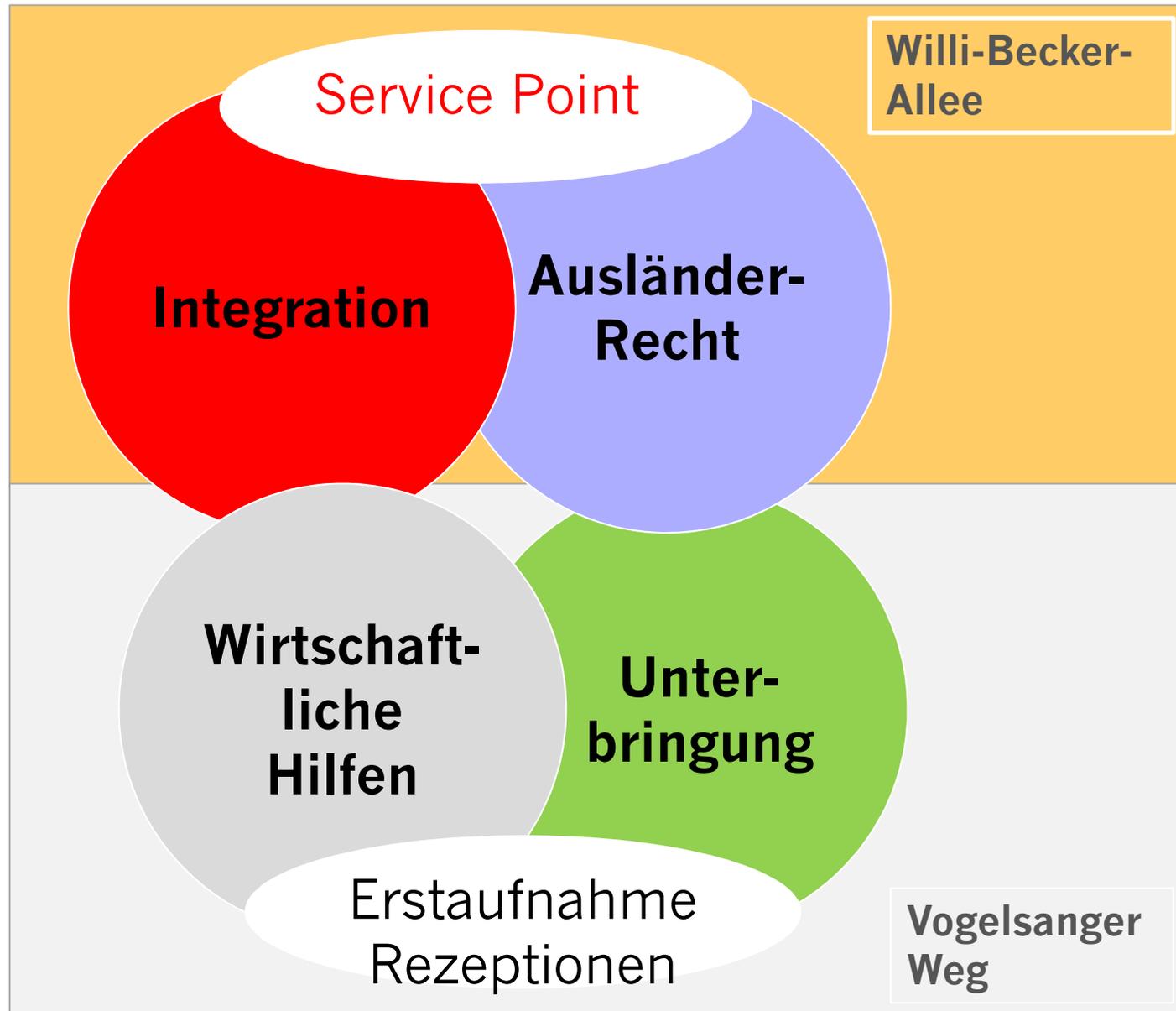
KiTa, Schule

Rückkehr

Gesundheit

Sozialarb. Unterstützung

Freizeit, Ehrenamt



Bestandsaufnahme aller Aufgaben - Systematik



Landeshauptstadt
Düsseldorf

	Asylsuchende illegal, „BÜMA“ und UMF	Asylbewerber/- innen Aufenthaltsgestattung	Asylberechtigte * (zeitl. befristete) Aufenthaltserlaubnis	EU- Bürger_innen	Zugewanderte / Expats und andere **	Menschen mit Migrations- hintergrund	Ausreise- pflichtige (Geduldete) Kein Aufenthaltstitel
Ordnungsbehördliche Leistungen							
Sozialleistungen							
Handlungsfelder der Integration							
Steuerung und Politik							
Unterbringung und Wohnen							
Sprache							
Bildung							
Familie							
Arbeitsmarkt und Wirtschaft							
Gesundheit							
Sport, Freizeit, Kultur							
Sicherheit							
Mobilität							



- Büro der Flüchtlingsbeauftragten
- Ausländerbehörde
- Kommunales Integrationszentrum KI
- Zentrale Fachstelle für Wohnungsnotfälle,
Erstaufnahmeeinrichtung für Flüchtlinge
- zum Teil Hilfen zur Gesundheit
- Beratung für Obdachlose
- Schriftführung Integrationsrat
- Querschnittsbereich / zentrale Dienste



Landeshauptstadt
Düsseldorf

Vorsicht Falle!



Amt für Migration und Integration

Steuerungs-
unterstützung

Allgemeine Services

Personal,
Organisation, IT,
zentrale Dienste

Finanzen,
Haushalt

Rechtsstelle,
Generalien

Steuerungsunterstützung
Innenrevision
Controlling, Qualitäts-
management
Öffentlichkeitsarbeit
Gremienarbeit, Schriftführung
Integrationsrat

Integration

Kommunales
Integrations-
zentrum

Einbürgerung/
Namensänderung

Integrations-
lotsen

Servicepoint

Freiwilligen-
dienste/
Ehrenamt

Ausländerbehörde

Allgemeine Ausl.-
angelegenheiten

Besondere Ausl.-
angelegenheiten

Rückkehr-
management u.
-beratung

Firmenservice und
Erwerbstätigkeit EU

Leistung und Unterbringung

Wirtsch. Hilfen
Hilfen z. Gesundh.

Kfm. & techn.
Gebäude-
betreuung

Verwaltung der
Unterkünfte
Unterbringung

Finanzmanagement,
Erstaufnahme-
einrichtung

Beratung in den
Unterkünften

Bearbeitung offener Themen



Landeshauptstadt
Düsseldorf

Projekte	2017	2018
Standort und Räume	vorbereitend	
Querschnittsabteilung • Aufgaben, Struktur, Personal	vorbereitend	
Kundensteuerung, Service Point	baldmöglichst	
Amtsentwicklung • Change Management • Personalentwicklung • MA-Partizipation, Führung		nach Amtsgründung 1.1.2018
Integrationslotsen Einbindung Ehrenamt	Ende 2017	
Leitbild, Vision/Mission		2018
IT, Geschäftsprozesse		2018



- Offenheit
- Partizipation
- Führungskultur
- Personalentwicklung, Qualifizierung
- Regelmäßige Überprüfung von Struktur, Aufgaben und Prozessen
- Auskömmliche Personalausstattung
- Gemeinsame Zielerreichung

Transparente Kommunikation und Beteiligung

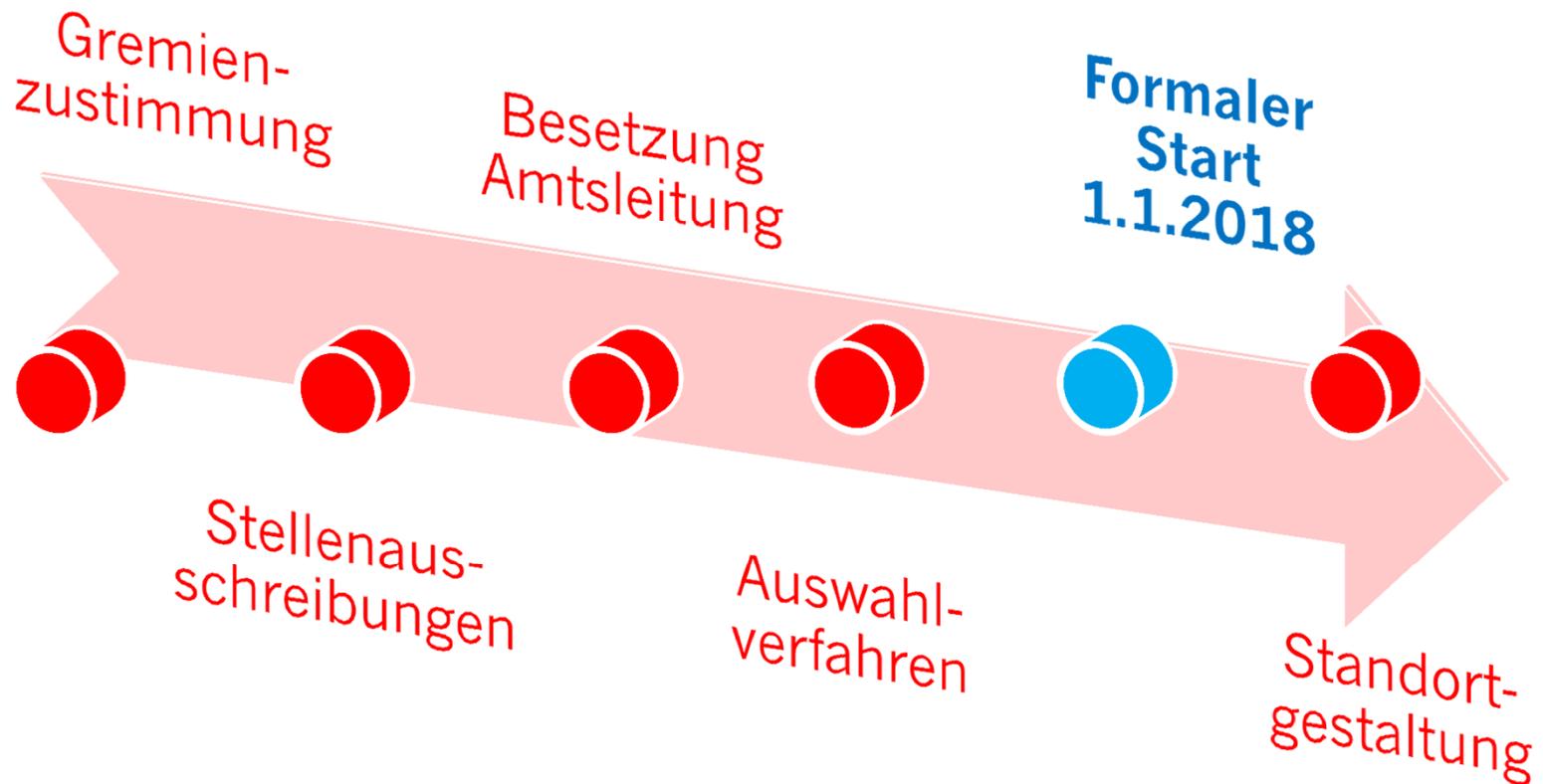
- **Mitarbeitendenversammlungen**
- **Einzelgespräche mit Fr. Koch**
- **Beteiligung der Mitarbeitenden bei Themenentwicklung**
- **Email-Adresse**
- **Projektraum**

ideenam54@duesseldorf.de

Anstehende Aufgaben



Landeshauptstadt
Düsseldorf





Landeshauptstadt
Düsseldorf

Ihre Fragen und Anmerkungen



Landeshauptstadt
Düsseldorf

Jetzt sind Sie gefragt
3 Runden á 20 Minuten



Kommunikation / Zusammenarbeit

• Jörg Velleuer

1

Servicepoint

• Birthe Fröh

2

Zuständigkeiten: Schaffung von Transparenz und Aufbau einer Dienstleistungs- kette

• Sabine Brasch,
Dr. Angela Müller-
Mbwilo

3

Ehrenamt

• Berti Kamps

4

Kundenservice außerhalb der Dienstleistung

• Martin Vornhof

5

Ideen und Visionen

• Frank Griese,
Linda Weingärtner

6