

# **Fotoprotokoll zum Workshop „Neues Amt – neue Chancen: Ideenaustausch zum Amt für Migration und Integration“**

Datum: 14.09.2017

Uhrzeit: 16.30 Uhr bis 19.30 Uhr

Ort: Bürgerhaus im Stadtteilzentrum Bilk



Eröffnung, Grußworte und einführende Worte durch Frau Koch (Flüchtlingsbeauftragte, Stadt Düsseldorf).



Übernahme der Moderation durch Frau Dr. van Rießen (HS Düsseldorf).



Präsentation des neuen Amtes – aktueller Stand Herr Dr. Götz.



Runde 1:

Welche Herausforderungen gilt es in den Blick zu nehmen unter dem Punkte „.....“?



Wahl neuer Thementische.



Runde 2:

Spezifische Fragen der Tische als auch: Welche Möglichkeiten sehen Sie diese Herausforderungen zu lösen? Nennen Sie konkrete Beispiele/ Veränderungsmöglichkeiten.



Pause.



Runde 3:

Welche weiteren Ideen und Ergänzungen (bezogen auf Herausforderungen und konkreten Lösungsmöglichkeiten) haben Sie aus Ihrer jeweiligen Expert\_innenperspektive?

Workshop-Tische 

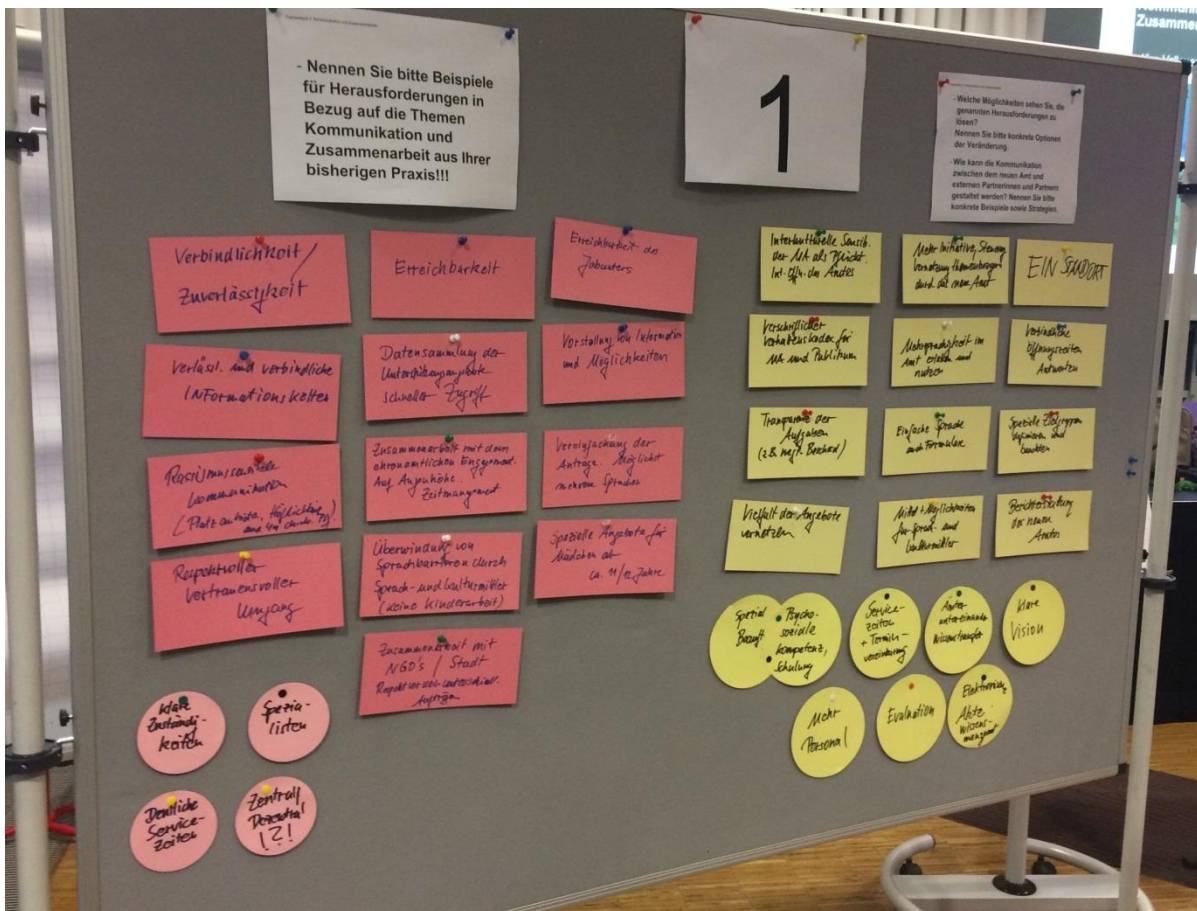
<b>Kommunikation / Zusammenarbeit</b> • Jörg Velleuer <b>1</b>	<b>Servicepoint</b> • Birthe Früh <b>2</b>	<b>Zuständigkeiten: Schaffung von Transparenz und Aufbau einer Dienstleistungskette</b> • Sabine Brasch, Dr. Angela Müller-Mbwilo <b>3</b>
<b>Ehrenamt</b> • Berti Kamps <b>4</b>	<b>Kundenservice außerhalb der Dienstleistung</b> • Martin Vornhof <b>5</b>	
<b>Ideen und Visionen</b> • Frank Griese, Linda Weingärtner <b>6</b>		

Die verschiedenen Thementische.



## Vorstellung der Ergebnisse Thementisch 1: Kommunikation / Zusammenarbeit

- Es gibt Überschneidungen mit anderen Tischen.
- Herausforderungen: Kommunikation, Zusammenarbeit und Erreichbarkeit (z.B. Behörden/ Beratungssystem/ Kund\_innen); Informationen – Datensammlung der unterschiedlichen Unterstützungsangebote; Vorstellung von Informationen und Möglichkeiten; Sprachhindernisse (z.B. Vereinfachung der Anträge, viele Sprachen anbieten/ Mehrsprachigkeit leben).
- Lösungsmöglichkeiten: Ein Standort (Kontär zu vorherigem Tisch, welcher sich für einen Dezentralen Umgang ausgesprochen hat); verbindliche Öffnungszeiten und Sprechzeiten; neben interkulturelle Kompetenz auch psychosoziale Kompetenz und Schulungen der Mitarbeiter\_innen; Schulungen von Spezialisten; Forderung nach mehr Personal; Wissenstransfer und Kommunikation der Ämter untereinander.



## Vorstellung der Ergebnisse Thementisch 2: Servicepoint

- Überschneidungen mit Tisch 5.
- Herausforderungen: Große Zielgruppe; Umgang mit Schutzbedürftigen; Häufige Vorsprachen vermeiden; Wartezeiten sinnvoll gestalten; Flexibel bei Öffnungszeiten; Schulungen der Mitarbeiter\_innen (z.B. Umgang mit sensiblen Themen); Unterschiedliche Ansätze - Ausbildung der Mitarbeiter\_innen im Servicepoint als Generalisten oder als Spezialisten; Kommunikationsmittel welche bei Sprachbarrieren geeignet sind; sinnvolle Gestaltung bei der Umstellung auf Digitale Medien; Datenverfügbarkeit sicherstellen.
- Lösungen: Mehrere Servicepoints (in Richtung Bürgerbüro ausweiten); multiprofessionelle und interdisziplinäre Teams; zugehende Beratung; Servicepoint als Ergänzung zu klaren Strukturen im Internet; Erhaltung verschiedener Zugänge; viele Sprachen; Barrierefreier Zugang; Zusammenarbeit mit externen Akteur\_innen; angemessene personelle Ausstattung; keine klassischen Öffnungszeiten; Wegweiser; Zugang zu Arbeitsmitteln (z.B. PCs, Kopierer) Beschwerdemanagement, Ausföhlhilfen, Dolmetscherpool.

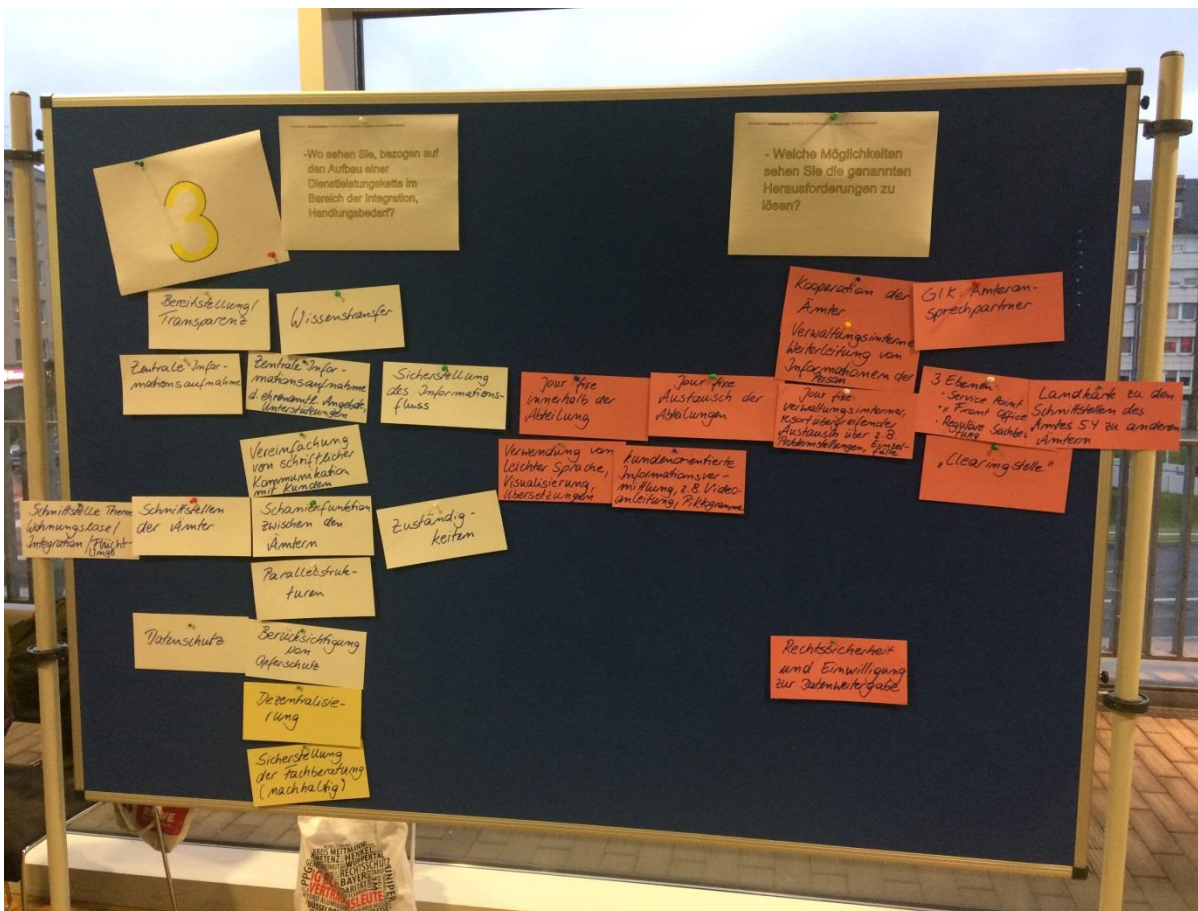




### Vorstellung der Ergebnisse Thementisch 3: Zuständigkeiten: Schaffung von Transparenz und Aufbau einer Dienstleistungskette



- Zentraler Handlungsbedarf: Informationsaufnahme und Informationsweitergabe im Bezug der Kund\_innen sowie der Angebote für diese Zielgruppe; Fragen zum Daten- und Opferschutz.
- Lösung bezogen auf Informationsaufnahme/-weitergabe hinsichtlich der Kund\_innen: Clearingstelle (Zentrale Anlaufstelle) für „Schnellanliegen“ einrichten; Herstellung einer Rechtssicherheit bezogen auf Datenschutz/Opferschutz sowie das Einholen der Einwilligung der Kund\_innen zur Datenweitergabe.
- Lösung bezogen auf Informationsaufnahme/-weitergabe hinsichtlich der Angebote: Erstellung von Strukturen bei der Weitergabe von Informationen über Angebote einschließlich regelmäßiger Austausch zwischen Abteilungen/ Ämter; Gewährleistung eines Ressourcen übergreifenden Austausches.



## Vorstellung der Ergebnisse Thementisch 4: Ehrenamt



- Das Thema Ehrenamt in diesem Bereich löst großes Interesse aus.
- Sowohl bei den Herausforderungen als auch bei den Lösungen werden konträre Auffassungen geäußert.
- Insgesamt wichtig: Vielfalt in diesem Bereich anschauen; Erstellung eines Konzeptes; Strukturen schaffen und Transparenz herstellen sowohl für ehrenamtliche als auch hauptamtliche Mitarbeiter\_innen, Aufbau von themenspezifischen Netzwerken für den Austausch.
- Konzepte: Unterschiedliche Ansätze - Unterstützung und Beibehaltung bisheriger Ansätze oder Zusammenfassung verschiedener Aufgaben in einer Zentrale (von dort aus Steuerung und Koordination, jedoch ohne „Einmischung“ in jeden Bereich).
- Qualifizierung als wichtiges Element beim Einstieg von Ehrenamtler\_innen, aber auch als Möglichkeit der Weiterbildung (z.B. Interkulturelle Kompetenzen).





## Vorstellung der Ergebnisse Thementisch 5: Kundenservice „außerhalb“ der Dienstleistung



- Herausforderungen: Sprachbarrieren, kund\_innenorientierter Umgang, kulturelle Unterschiede, moderne Standards in Gebäuden (z.B. offene Räume, barrierefreier Zugang, Wickeltisch, Spielecken, Wasserversorgung für Kund\_innen im Wartebereich, Übersichtliche und Sinnvolle Gestaltung der Wartezeit im Wartebereich)
- Lösungen: Unterschiedliche Ansätze - Terminvergabe ausschließlich online oder Terminvergabe ausschließlich durch persönliche Vorsprache; Schaffung eines ruhigen Gesprächsklimas; Sprach- und Kulturvermittler vor Ort; Systematische Darstellung der Terminvergabe; Darstellung von Informationen (Plattform im Wartebereich wo Initiativen, Vereine, Institutionen ihre Informationen präsentieren können); mehrsprachige Formulare; Konfliktlösung im Wartebereich; ein Hauslotse.

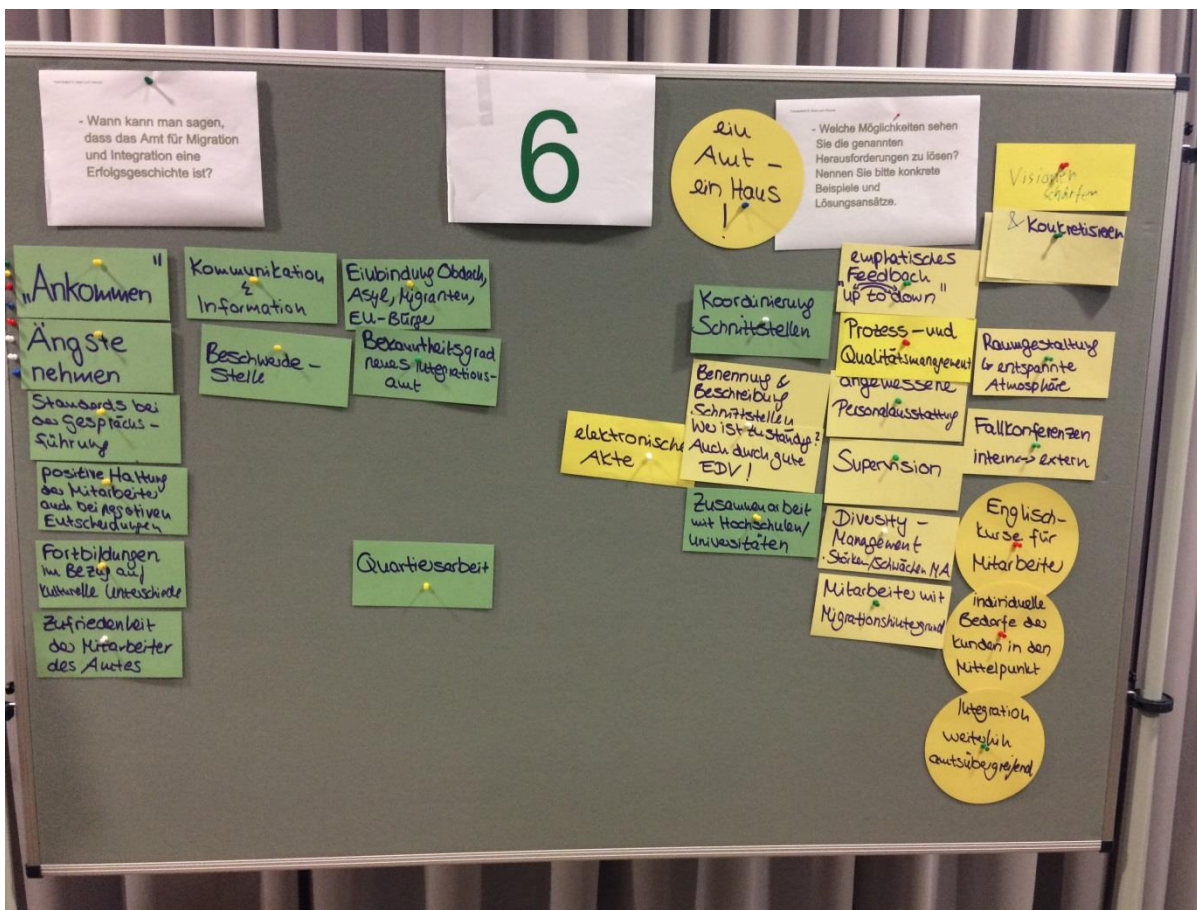




## Vorstellung der Ergebnisse Thementisch 6: Ideen und Visionen



- Ein Amt und ein Haus als Wunsch.
- Vision schärfen und konkretisieren.
- Koordinierung von Schnittstellen. Elektronische Akten,
- Empathisches Feedback „up to down“ und „down to up“ ist wichtig, (mehr miteinander sprechen, positives Gefühl, Vorbildfunktion wahrnehmen). Schaffung einer guten und entspannten Struktur.
- Interne Prozess- und Qualitätsmanagement (z.B. angemessene Personalausstattung, Supervision, Diversity Management, Mitarbeiter\_innen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Motivation einstellen).
- Behörden Englischkurs anbieten.
- Individueller Bedarf der Kund\_innen in den Mittelpunkt stellen.



Sollten Sie weitere Ideen und Anmerkungen haben, schicken Sie diese bitte an:

[Ideenamt54@duesseldorf.de](mailto:Ideenamt54@duesseldorf.de)

Protokoll: Carina Bhatti (HS Düsseldorf)