

# **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?

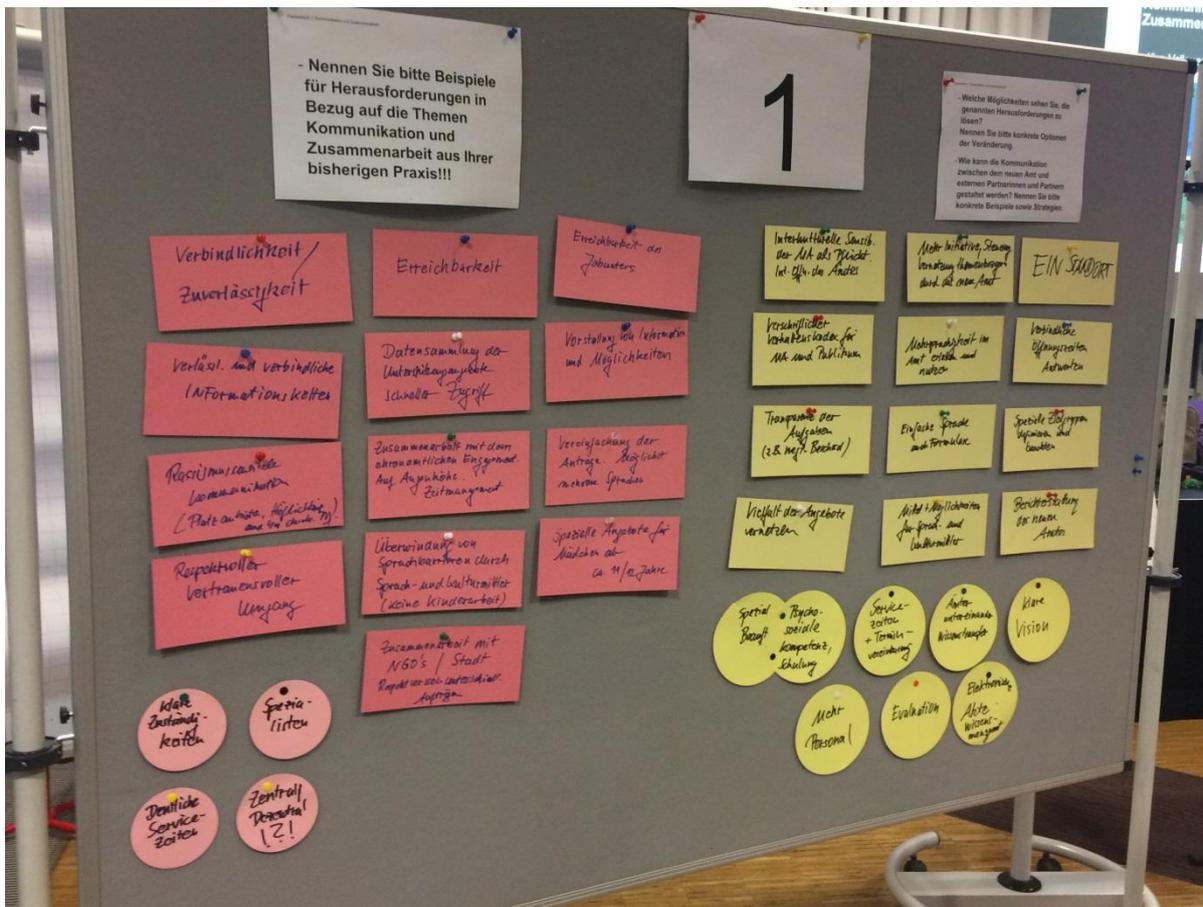
Workshop-Tische 

<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> • Bert 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 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 5: Kundenservice „außerhalb“ der Dienstleistung



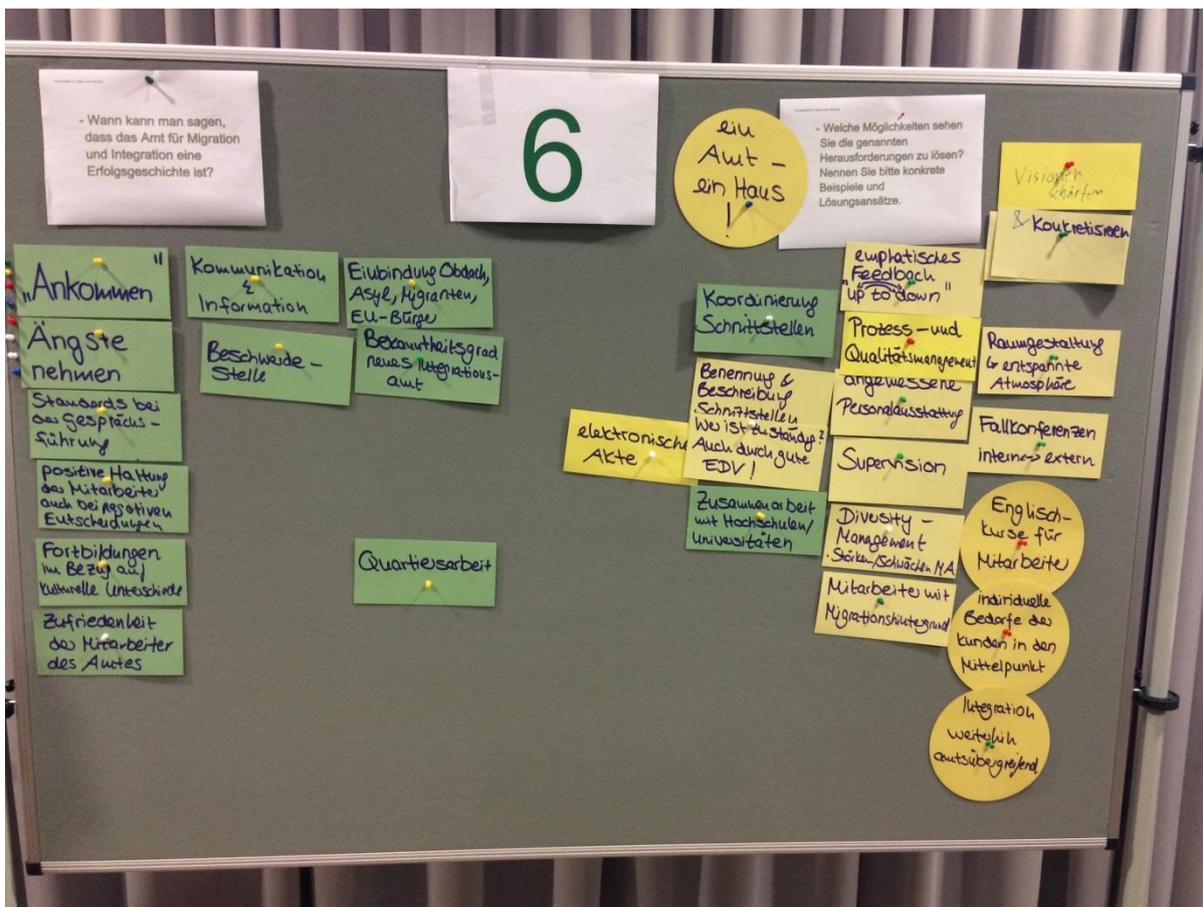
- Herausforderungen: Sprachbarrieren, kund\_innenorientierter Umgang, kulturelle Unterschiede, moderne Standards in Gebäuden (z.B. offene Räume, barrierefreier Zugang, Wickeltisch, Spielecken, Wasserversorgung für Kund\_innen im Wartebereich, Übersichtliche und Sinnvolle Gestaltung der Wartezeit im Wartebereich)
- 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)