



STADT MAINZ

MODELLVORHABEN "AUSLÄNDERBEHÖRDEN - WILLKOMMENSBEHÖRDEN"

RAMBOLL

 Bundesamt
für Migration
und Flüchtlinge

imap

ABLAUF

- Veränderungsprozesse
 - Notwendigkeit
 - Zyklus
- Gesamtprojekt
 - Zielsetzung
 - Design
- Projektvorstellung der Stadt Mainz
 - Die ersten Schritte
 - Diagnosephase – Umsetzungsphase
 - Die nächsten Schritte

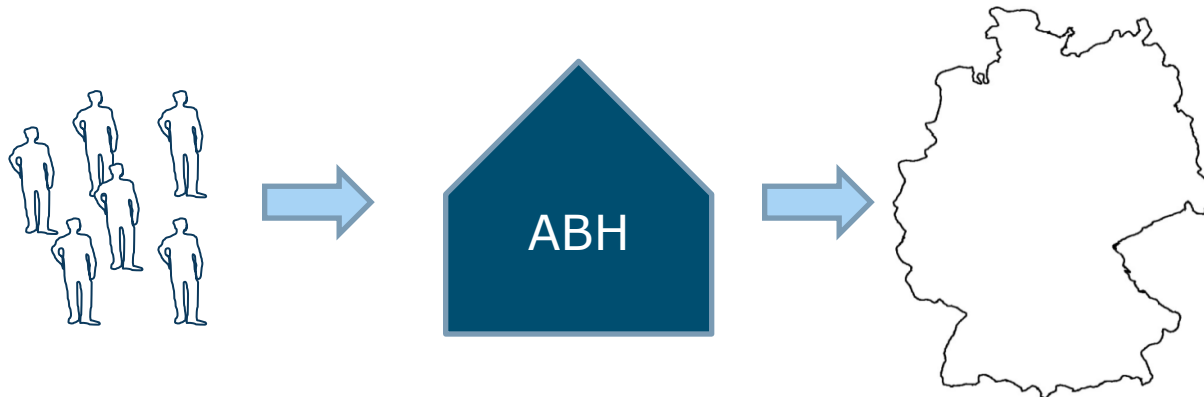
VERÄNDERUNGSPROZESSE

- Gastarbeiterbewegung
- Familiennachzug
- Flüchtlinge
- EU-Erweiterung
- Demografischer Wandel
- Fachkräftemangel

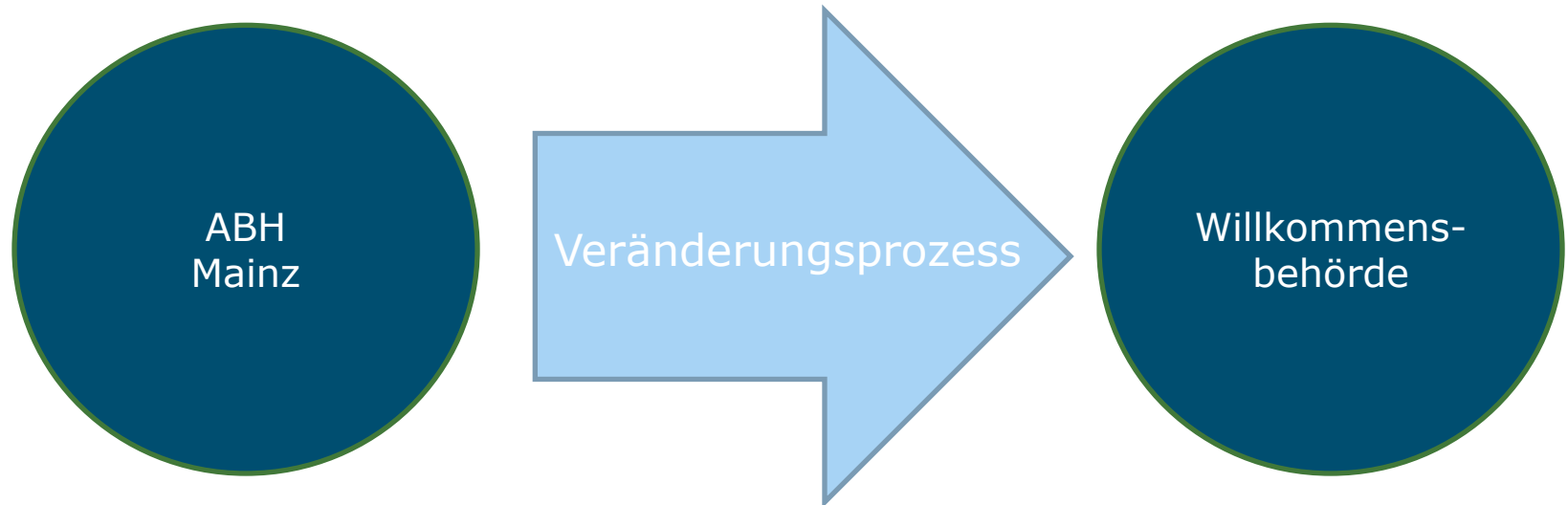
Wandel in Deutschland

Wandel in den ABH

Die Ausländerbehörden sind die „**Rezeptionen der Nation**“

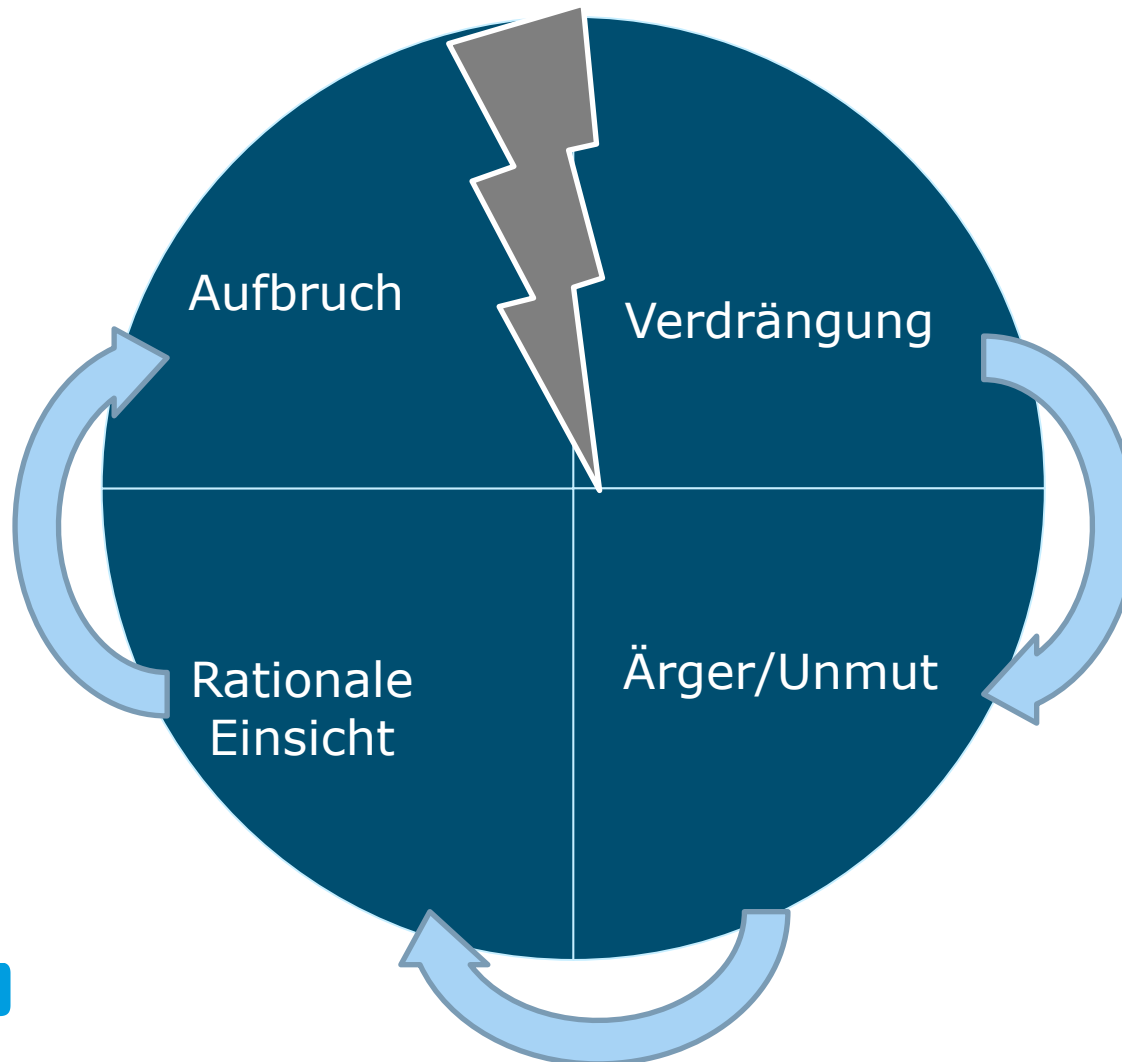


VERÄNDERUNGSPROZESSE



VERÄNDERUNGSPROZESSE

Wie Menschen manchmal mit Veränderungen umgehen ...



DIE ZIELSETZUNG DES PROJEKTS



DAS PROJEKTDISEIGN IM ÜBERBLICK

1. Projektetablierung

2. Veränderungsprojekte in 10 Ausländerbehörden

A
Strategie- und
Organisations-
entwicklung

B
Vernetzung

C
Personal-
entwicklung

3. Austausch und Transfer

4. Politischer
Begleitprozess

A STRATEGIE- UND ORGANISATIONS-ENTWICKLUNG

Ziel und Verständnis

- ABH hat Vision, Strategie und Zielsetzungen für Willkommensbehörde definiert
- Sichtweise und individuelle Bedarfe von ABH-Leitung, Verwaltungsleitung und Beschäftigten sind berücksichtigt
- ABH operationalisiert und setzt erste Maßnahmen um

Vorgehen

Projektauftritt vor Ort – Kennenlernen der Bedarfe, Entwickeln eines gemeinsamen Projektverständnis

Analysephase: Organisations- und Prozessanalyse, Identifizierung individueller Herausforderungen

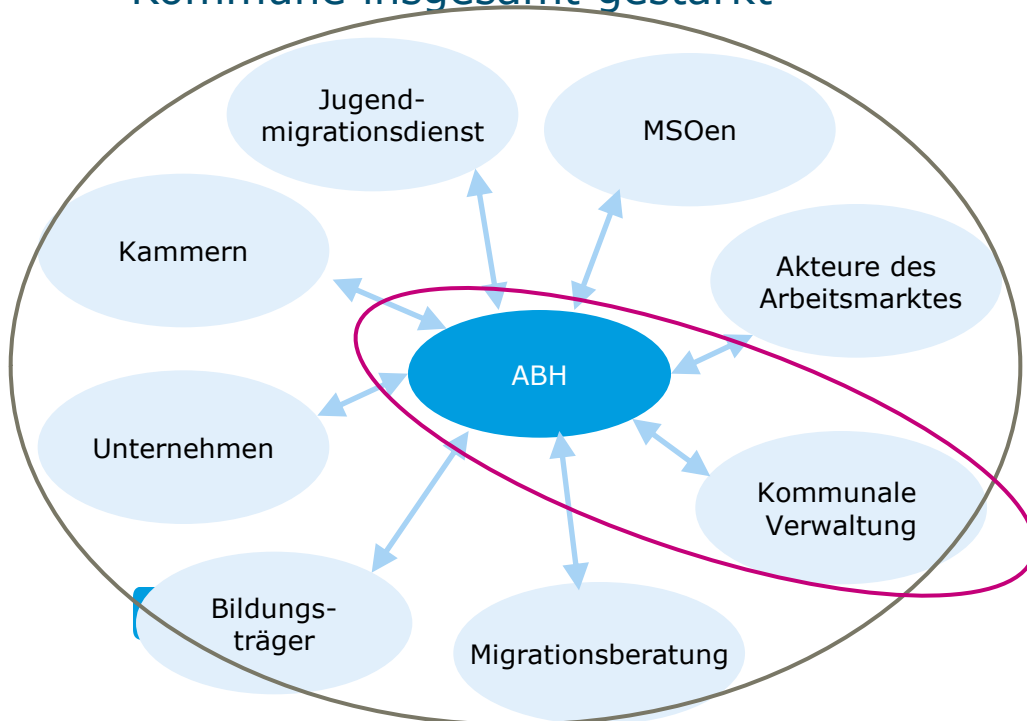
Strategiephase: Strategieentwicklung und Operationalisierung

Umsetzungsphase: Arbeit der Projektgruppe und Workshops zur Umsetzung von Maßnahmen

B VERNETZUNG

Ziel und Verständnis

- Einwicklung einer übergeordneten Strategie für Kooperation und Vernetzung
- Akteure sind im Dialog
- Willkommenskultur wird in der Kommune insgesamt gestärkt



Vorgehen

Bedarfsanalyse Vernetzung

Interviews mit relevanten Akteuren

Akteurslandkarte

Vernetzungsworkshops
- auf kommunaler Ebene
- mit weiteren Akteuren (IHK, Kammern etc.)

Anlassbezogene Unterstützung
(Mediation und Prozessbegleitung)

C PERSONALENTWICKLUNG

Ziel und Verständnis

- Erarbeitung eines passgenauen Personalentwicklungskonzepts
- Sensibilisierung für das eigene kulturabhängige Verhalten
- Ambiguitätstoleranz steigt
- Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen und der Kunden/innen mit Migrationshintergrund steht im Fokus

Vorgehen

Bedarfsanalyse
Personalentwicklungskonzept

Individuelle Trainingskonzeption

Durchführung von Trainings

LERNEN, AUSTAUSCH UND TRANSFER WERDEN IM PROJEKT SICHERGESTELLT

Ziel und Verständnis

- „Gelebte Vernetzung“, Lernen und kollegiale Beratung der ABH untereinander und der ABH mit den Partnerbehörden
- Vernetzung zwischen den Ländern
- Austausch „guter Beispiele“ und Beispielprozesse
- Transfer in die Breite

Vorgehen

Konferenzen und Lernevents
mit den ABH und
Partnerbehörden

Regelmäßige
Berichtsgespräche zwischen
BAMF, BMI und
Ländervertreter/innen

Aufbereitung guter Beispiele
als „Werkzeugkasten“

ANSATZ IN MAINZ

- Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Anfang an
- Gestaltung des Projektes als „Sache“ der Mitarbeiter
(Idee der Willkommensbehörde wird von der ABH speziell auf die Situation in Mainz entwickelt)
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen als Nutzen nicht nur für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sondern auch für Kundinnen und Kunden
- Einbindung von externen Akteuren in den Prozess als Unterstützung
- Externe Begleitung durch imap als Prozess- und Projektbegleiter

DIE ERSTEN SCHRITTE

- Auftaktgespräche mit der ABH-Leitung/Amtsleitung zur Festlegung des Rahmens und der Zielsetzung des Projekts vor Ort
- Festlegung der Projektorganisation vor Ort (Projekt- und Arbeitsgruppen)
- Information der Mitarbeiter/innen
- Interviews zur Organisations- und Prozessanalyse
 - Führungs-, Mitarbeiter- und Kundenperspektive
- Teilnehmende Beobachtung in zentralen Bereichen der ABH
- Abstimmen des weiteren Vorgehens mit der ABH-Leitung/Amtsleitung: Arbeitsgruppen, Schwerpunkte, Ressourceneinsatz

DIAGNOSEPHASE – UMSETZUNGSPHASE

- Handlungsbedarfe wurden in der Diagnosephase herausgearbeitet
→ zentrale Fragestellungen:
 - Was bedeutet Willkommenskultur?
 - Was bedeutet Willkommenskultur für die Stadt Mainz?
 - Was sind die wichtigsten Handlungsfelder?
- Teilprojektteams arbeiten eigenständig:
 - Einrichtung eines Servicepunkts
 - Internetauftritt, proaktive Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung mit internen/externen Akteuren
 - Interne Prozesse: Wissensdatenbank
 - Äußeres Erscheinungsbild: räumliche Situation, Infrastruktur

ERFOLGE I

- Mitarbeitermotivation
 - Hohes Engagement trotz Personalmangel
 - Teilnahme an interkulturellen Fortbildungen
 - Ein auf die Bedarfe der Mitarbeiter der ABH abgestimmter Englischkurs (Beginn 15.01.2015)
- Optimierung der Prozesse
 - Einführung Hypertextkommentar zum Ausländerrecht
 - Aufführen von für Kunden/innen wichtigen Informationen auf der Homepage der ABH

ERFOLGE II

- Externe Kontakte
 - Durch Imap wurden erste Interviews mit externen Partnern durchgeführt
 - Die ABH steht im Austausch mit am Projekt beteiligten ABH
 - Die Kontakte zu den externen Partnern wurden weiter intensiviert
- Räumliche Gestaltung
 - Erhöhung der Attraktivität des Wartebereichs

DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

- Einrichtung eines Servicepunkts
- Neuausrichtung des Bürgerleitsystems im Haus
- Partizipative Entwicklung eines Leitbilds
- Stärkung der Zusammenarbeit mit der Pressestelle für verstärkte proaktive Öffentlichkeitsarbeit
- Pressetermin mit Herr Ebling, ABH, BAMF
- Durchführung von internen Workshops und einer externen Tagung zur Teamentwicklung
- Coaching der Mitarbeiter/innen im Spannungsfeld zwischen Ordnungs- und Willkommensbehörde
- Vernetzungsveranstaltungsreihe mit relevanten internen und externen Akteuren

DANKE!

imap GmbH – Institut für interkulturelle Management- und Politikberatung

Pfluggasse 4 | 88400 Biberach a. d. Riß

T +49 (0)7351/18 82 75-0 | Fax +49 (0)7351/18 82 75-10

Sternstraße 58 | 40479 Düsseldorf

T +49 (0)211/513 69 73-0 | Fax +49 (0)211/513 69 73-39

info@imap-institut.de | www.imap-institut.de | www.facebook.com/imap.institut