



# "AUSLÄNDERBEHÖRDEN - WILLKOMMENSBEHÖRDEN"

Ein Projekt des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF)

**Projektbehörde  
Ausländerbehörde Magdeburg**

otto

heißt

willkommen

## ZIELSETZUNG des Gesamtprojektes

Das BAMF verbindet mit dem Projekt :

- Ausländerbehörden entwickeln sich zu Willkommensbehörden
- Willkommenskultur etabliert sich in Ausländerbehörden



Entwicklung eines „Werkzeugkastens“ für alle Ausländerbehörden auf dem schwierigen Weg von der reinen Ordnungsbehörde zum Dienstleister in einer offenen Willkommengesellschaft.

Aus diesen globalen Zielstellungen entwickelt die Ausländerbehörde Magdeburg ihre konkreten Arbeits- und Entwicklungsziele.

# ECKPUNKTE EINER WILLKOMMENSBEHÖRDE

Die Idee einer Willkommensbehörde ist in der  
Ausländerbehörde verankert

Die Binnenorganisation der Willkommensbehörde ist auf die  
Bedarfe der Kund/innen ausgerichtet

Äußeres Erscheinungsbild und externe Kommunikation  
schaffen Orientierung für Kund/innen und allgemeine  
Öffentlichkeit

**Willkommensbehörde**

Die Mitarbeiter/innen der Ausländerbehörde haben die für eine  
Willkommensbehörde notwendigen Kompetenzen

Die Ausländerbehörde arbeitet mit allen relevanten  
Akteuren in der Kommune/ in der Region/ im  
Bundesland zusammen



## ZIELSETZUNG

Organisations-  
entwicklung:

**Weiterentwicklung** interner Prozesse und  
Abläufe

Vernetzung

**Vernetzung** mit anderen Behörden, Institutionen  
und Interessenvertretungen

Personalentwicklung

**Stärkung** des  
kundenorientierten Handelns und  
interkultureller Kompetenzen

## Ansatz in Magdeburg

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

## Herausforderung

**Der Prozess ist im laufenden Dienstbetrieb durchzuführen.**

**Es sollen alle Mitarbeiter einbezogen werden.**

**Die Partner sind effektiv einzubinden.**

**Das Ergebnis soll unseren Qualitätsansprüchen genügen.**

**Das Ergebnis soll die Erwartungen der Auftraggeber erfüllen.**

**Ordnungsbehördlichen Aufgaben und Servicegedanken sind zu vereinbaren.**

Die Ausländerbehörde Magdeburg steht  
diesem Auftrag offen gegenüber!

## Vorleistungen

Ausländerbehörde

seit Einführung des neuen Zuwanderungsrechtes 2005  
maßgeblicher **Focus auf Beratung**

**Personalaufbau** zur Umsetzung von Beratungs- und  
Integrationsaufgaben

Mitarbeit im Themenbereich **Arbeitsmigration**

Pflege eines **Informationsnetzwerkes** im Bereich  
wissenschaftl. Arbeit und Bildung

Einbeziehung von Partnern in **Rückkehrverfahren**

u.a.

aktuell 27 Mitarbeiter bei 12.696\* Ausländern – ab 01.09.15: 31

(tagaktuelle Angabe aus dem Datenbestand der Ausländerbehörde, diese Angabe ist nicht bevölkerungsstatistisch gesichert)

13(1) Mitarbeiter  
im  
Publikumsbereich  
Ausländerrecht

4 Mitarbeiter im  
Publikumsbereich  
Integration &  
Einbürgerung

4 Mitarbeiter  
Bescheiderstellung  
Rechtsmittelverfahren

5 (2) Mitarbeiter für  
Aufenthalts-  
Beendigungen  
2 Mitarbeiter EDV  
u.S.

# Projekttablauf

- November 2013:** Auftaktgespräche zwischen Behördenleitung und Firma imap, Auftaktveranstaltung mit allen Mitarbeiter/innen der ABH MD
- Dezember 2013:** Durchführung Interviews mit allen Mitarbeitern durch imap  
Teilnehmende Beobachtungen
- Januar 2014:** Auswertung der Interviews und teilnehmenden Beobachtungen  
22.1.2014 Projektvorstellung MI, OB, Landräte
- Februar 2014:** **erster Workshop mit allen Mitarbeitern/innen**  
**- Bildung von Arbeitsgruppen**  
20.2.2014 Projektvorstellung, Integrationsminister N. Bischoff, Integrationsbeirat
- April 2014 Projektvorstellung im Integrationsnetzwerk Magdeburg und bei Migrationsdiensten  
8.4.14 Projektvorstellung, EuCities
- 07.07.14** **erstes Zwischenfazit der Arbeitsgruppen**  
09.07.14 Projektvorstellung auf Dienstberatung der ABH'n, LVA und dem MI
- 16.07.14** **Workshop mit allen Mitarbeitern**  
20.-21.11.14 Lernevent der 10 Projektbehörden, BAMF, Landesministerien
- April 2015 2-tägiger Workshop in Huysburg, Teambildung Verankerung der Mitarbeiter im Projekt
- Juni 2015 Arbeitstreffen mit MI LSA, BAMF, imap und Behördenleitung  
ABH MD wurde ein guter Stand attestiert

## Arbeitsgruppe: Personalentwicklung

### Ziele

- ➔ vorhandene Motivation der Mitarbeiter weiter stärken und erhalten
- ➔ Kommunikation innerhalb der Behörde weiter verbessern
- ➔ Interne Weiterbildungen organisieren

### Maßnahmen

- ➔ Ermittlung der Bedarfe und Wünsche der Mitarbeiter zu:
  - fachlichen und fachübergreifenden Weiterbildungen
  - Teambildenden Maßnahmen

### erste Ergebnisse

- ➔ -mindestens eine fachliche Weiterbildung/ Jahr
- interne Weiterbildungen werden organisiert/ 1x Monat
- fachübergreifende WB werden organisiert; Sprachkurse, interkulturelle Kompetenz; englisch Kurs Sept. – Dez. 14
- Organisation von Teamveranstaltungen- Sept. 14, gemeinsamer Besuch der Bundes- und Landesbehörden BAMF, ZAST und ZABST, April 15: Workshop mit imap, Supervision

## Arbeitsgruppe: Öffentlichkeitsarbeit

### Ziele

- ➔ Weg von „reaktiver“ - hin zu „aktiver“ Öffentlichkeitsarbeit
- ➔ Begrifflichkeit „ABH – Willkommensbehörde“ vermitteln
- ➔ Rolle/ Aufgaben der ABH transparenter machen

### Maßnahmen

- ➔ Nutzung von Medien – verschiedene Beiträge aus der täglichen Arbeit der ABH anbieten  
- von selbst aktiv werden – nicht nur reagieren

### erste Ergebnisse

- ➔ Entwicklung eines Konzeptes für die Öffentlichkeitsarbeit –in Bearbeitung

## Arbeitsgruppe: Räumliche Situation und Infrastruktur

### Ziele

- ➔ Barrierefreien Zugang schaffen
- ➔ Verbesserung der Gesamtbedingungen
- ➔ - Neugestaltung der Publikumsbereiche/  
Schalterbereiche
- ➔ - Erweiterung der räumlichen Strukturen/Platzmangel  
beseitigen

### Maßnahmen

- ➔ Aufzug einbauen
- ➔ zur Nutzung bringen / neues Gebäude suchen
- ➔ Einholen von Vorschlägen zur bedarfsorientierten  
Umgestaltung der Publikumsbereiche

### erste Ergebnisse

- ➔ Bedarf im Haus ermittelt;
- ➔ Schaffung eines zusätzlichen Schalterraumes
- ➔ Glaswand im Publikumsbereich wurde in der Höhe  
gekürzt; mobile Klimaanlage bereitgestellt
- ➔ Einbau Fahrstuhl beantragt

## Arbeitsgruppe: Wegweiser „Online - Offline“

### Ziele

- ➔ einfacher und barrierefreier Zugang für die Kunden
- ➔ Bereitstellung von Informationen an die Adressaten angepasst
- ➔ Hilfestellungen beim Zurechtfinden/ Auffinden

### Maßnahmen

- ➔ Erarbeitung eines Gebäudeleitsystems
- ➔ Überarbeitung des Internetauftritts
- ➔ Erstellung von Erstinformationen

### erste Ergebnisse

- ➔ Vorhandene Wegweiser im Haus als unzureichend bzw. wenig hilfreich getestet
- Neues Konzept erstellt, liegt der VW vor
- ➔ mit der Überarbeitung der Online Informationen begonnen

## Arbeitsgruppe: externe Akteure

### Ziele

- ➔ Verbesserung der Vernetzung der ABH – zur Umsetzung ausl. Aufgaben; z.B. Integrationmaßnahmen
- ➔ Ausbau der Kommunikation mit bekannten Akteuren/ Zugang auf weitere mögliche externe Partner
- ➔ ABH transparenter machen

### Maßnahmen

- ➔ enge Zusammenarbeit aufbauen
- ➔ Präsenz der ABH in Netzwerken, auf Veranstaltungen etc. von/für Ausländern verstärken
- ➔ Bedarfe der Externen ermitteln
- ➔ Perspektivwechsel anbieten

### erste Ergebnisse

- ➔ durchführen von Interviews durch Firma Imap; angesprochene Externe haben Interesse bekundet
- ➔ Projektvorstellung in verschiedenen Gremien; Landesintegrationsbeirat, Integrationsnetzwerk, Uni etc.

## Vorausschau in Sachsen - Anhalt

Die bereits heute bestehenden Bemühungen des Innenministeriums zur finanziellen Absicherung eines Anschlussprojekt sind zu begrüßen.

Dauer



**2 Jahre; 2015 / 2016**

Beteiligte



**alle Ausländerbehörden des Landes**

Finanzierung



**EU Mittel wurden beantragt**



**Musterprozess Magdeburg kann genutzt werden**



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit