



Zwischenbericht

Wissenschaftsstadt Darmstadt

„Interkulturelle Öffnung und Etablierung einer
Willkommenskultur im Bürger- und Ordnungsamt der
Wissenschaftsstadt Darmstadt“



Zwischenbericht

„Interkulturelle Öffnung und Etablierung
einer Willkommenskultur im Bürger- und
Ordnungsamt der Wissenschaftsstadt
Darmstadt“

Herausgeberin / Kontakt

Wissenschaftsstadt Darmstadt

Bürger- und Ordnungsamt

Gabriele Dierks

Beauftragte für „Interkulturelle Öffnung / Willkommenskultur“

Grafenstraße 30

64283 Darmstadt

Mit Beiträgen von

Abteilung Ausländerbehörde – Teamleitung und Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde / Herr Christian Wohlrab

Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen – Leitung Herr Marco Stöhr

Abteilung Kraftfahrzeug – Zulassungsbehörde – Leitung Frau Ellen Völger /
Stellvertretende Leitung Frau Tanja Brotrück

Vorwort von Herrn Bürgermeister Reißer



Darmstadt ist Wissenschaftsstadt. Die 3 Universitäten mit insgesamt mehr als 40.000 Studierenden sowie über 30 weiteren Forschungseinrichtungen und Instituten bringen es ohnehin mit sich, dass in Darmstadt viele internationale Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ausländische Studierende leben.

Als im August 2015 die neue Stelle zur interkulturellen Öffnung des Bürger- und Ordnungsamtes eingerichtet wurde, war noch nicht abzusehen, auf welcher rasanten Weise sich bald zusätzliche Fragen von Einwanderung und Flucht auch in Darmstadt als tägliche Herausforderung stellen würden.

Die Stelleninhaberin ist als Beauftragte für die „Interkulturelle Öffnung des Bürger- und Ordnungsamtes und die Etablierung einer Willkommenskultur“ eingesetzt. Im Rahmen der mit diesem Arbeitsauftrag einhergehenden interkulturellen Organisations- und Personalentwicklung geht es uns nicht ausschließlich um die Verbesserung des Dienstleistungsangebotes, sondern insbesondere auch darum, für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbesserte Arbeitsbedingungen zu schaffen.

Gemeinsam mit der Leitung des Bürger- und Ordnungsamtes wurde bereits eine Vielzahl von bedarfsorientierten Projekten und Maßnahmen geplant und umgesetzt. Ich freue mich, dass diese nun durch die Veröffentlichung des Zwischenberichts in ihrer Gesamtheit dargestellt werden.

Ich freue mich besonders, dass es der Wissenschaftsstadt Darmstadt gelungen ist, im letzten Jahr in das Förderprojekt „Stärkung der Handlungsfähigkeit von Ausländerbehörden in Hessen“ vom Hessischen Ministerium für Soziales und Integration aufgenommen zu werden. Denn insbesondere die Rolle der Ausländerbehörden wandelt sich analog zur bundesweiten Bedeutung des Themas Zuwanderung. Während vor Jahren noch rein ordnungsbehördliche Aspekte im Mittelpunkt standen, entwickeln sich Ausländerbehörden zunehmend zu wichtigen Akteuren im Rahmen des Integrationsprozesses von Zuwanderern.

Wir werden auch in Zukunft gemeinsam daran arbeiten, die stetig wachsenden Anforderungen an die Verwaltung gut zu bewältigen und die Verwaltungsstrukturen sukzessive bedarfs- und ressourcenorientiert weiterzuentwickeln. Ich danke allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürger- und Ordnungsamtes, die zur Umsetzung der im Zwischenbericht dargestellten Maßnahmen beigetragen haben, und hoffe auf eine weitere konstruktive Zusammenarbeit.

Rafael Reißer

Bürgermeister

Vorwort von Herrn Werner Appel

Mitte 2014 wurde die Stelle der Beauftragten für Interkulturelle Öffnung und Willkommenskultur aufgrund einer Entscheidung unseres Oberbürgermeisters Jochen Partsch beim Bürger- und Ordnungsamt geschaffen. Intention des Oberbürgermeisters war es, Berührungspunkte insbesondere bei ausländischen Studierenden, Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern gegenüber den beim Bürger- und Ordnungsamt angesiedelten Dienststellen abzubauen und eine entsprechende Willkommenskultur zu etablieren.

Die damalige Entscheidung des Oberbürgermeisters stieß bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürger- und Ordnungsamtes durchaus auch auf Vorbehalte. Man befürchtete vor allem neue Aufgaben und eine zusätzliche Arbeitsbelastung.

Etwa drei Jahre später kann festgestellt werden, dass sich diese Vorbehalte und Befürchtungen in vollem Umfang als unberechtigt erwiesen haben. Frau Dierks ist es schnell gelungen, die Berührungspunkte bei den Bediensteten abzubauen und diese für die zahlreichen, nachfolgend beschriebenen Maßnahmen und Projekte zu gewinnen.

Dies hat – neben der Qualifikation und ausgezeichneten Vernetzung von Frau Dierks – maßgeblich dazu beigetragen, dass alle angegangenen Projekte letztlich als Erfolg gewertet werden können. Vielleicht am deutlichsten wird dies bei Zusammenarbeit zwischen der Ausländerbehörde und der Technischen Universität. Gegenseitige Vorbehalte konnten abgebaut und eine nachhaltige, vertrauensvolle Zusammenarbeit aufgebaut werden. Beschwerden und Kritik aus dem Bereich der TU sind seltener geworden. An deren Stelle sind häufig Verständnis, Dank und Anerkennung getreten. Allein die immer noch prekäre personelle Situation bei der Ausländerbehörde steht einer noch besseren Kooperation entgegen.

Mein Dank gilt auch Herrn Wohlrab, der sich als Teamleiter in der Ausländerbehörde für die Umsetzung der Projekte und Maßnahmen eingesetzt hat. Die Leitungen der Abteilungen „Einwohnerwesen und Wahlen“ und der „KFZ-Zulassungsbehörde“ haben ebenfalls erste Schritte im Rahmen der Interkulturellen Öffnung umgesetzt und diese in unserem gemeinsamen 1. Zwischenbericht dargestellt.

Einen Teil des Weges zur Etablierung einer Willkommenskultur haben wir gemeinsam erfolgreich zurückgelegt. Diesen Weg gilt es künftig mit neuen Projekten und Maßnahmen konsequent weiter zu gehen. Interkulturelle Öffnung und die Etablierung einer Willkommenskultur müssen in diesem Sinne als ständige Aufgabe und Anstrengung gesehen werden.

Werner Appel

Leiter des Bürger- und Ordnungsamtes

Inhalt

1. Einleitung	6
2. Rahmenkonzept	8
3. Maßnahmen und Projekte zur Interkulturellen Öffnung des Bürger- und Ordnungsamtes	10
3.1. Abteilungsübergreifende Maßnahmen und Projekte im Stadthaus Grafenstraße 30	10
3.2. Maßnahmen und Projekte in der Ausländerbehörde.....	14
3.3. Maßnahmen und Projekte in der Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen	35
3.4. Maßnahmen und Projekte in der KFZ –Zulassung	38
4. Umsetzung und Planung weiterer Projekte und Maßnahmen in 2017	42
5. Handlungsempfehlungen und Ausblick	43

1. Einleitung

In der Wissenschaftsstadt Darmstadt leben Menschen aus über 150 Herkunftsnationen. Die Anzahl der Darmstädter Bevölkerung mit Migrationshintergrund liegt bei 37,9 % (Datenreport 2016).

Neben der Zuwanderung der 1., 2. und 3. Generation und deren Familiennachzug ist Darmstadt geprägt von einer außerordentlich hohen Anzahl von in Darmstadt arbeitenden internationalen Akademikern und internationalen Studierenden. Darüber hinaus gab es in 2015 und 2016 hohe Zuweisungsquoten von Flüchtlingen in das Stadtgebiet.

Das Bürger- und Ordnungsamt ist die erste Anlaufstelle für alle Neuzuwanderinnen und Neuzuwanderer sowie auch für die bereits länger hier lebenden Zugewanderten, sozusagen das „Aushängeschild“ der Stadt.

Um den, mit der vielfältigen Bevölkerungszusammensetzung verbundenen Herausforderungen zu begegnen und um das Selbstverständnis der Wissenschaftsstadt Darmstadt als weltoffene und internationale Stadt auch innerhalb des Bürger- und Ordnungsamtes zu implementieren, wurde in Darmstadt die Personalstelle der Beauftragten für „Interkulturelle Öffnung und die Etablierung einer Willkommenskultur“ im Bürger- und Ordnungsamt eingerichtet.

Die „Interkulturelle Öffnung des Bürger- und Ordnungsamtes und die Etablierung einer Willkommenskultur“ sollen dazu beitragen, Menschen mit Migrationshintergrund den Zugang zu den Dienstleistungen des Amtes zu erleichtern und eine gleichwertige Versorgungsqualität für alle Kundinnen und Kunden zu gewährleisten. Parallel dazu soll durch die damit einhergehende bedarfsorientierte Organisations- und Personalentwicklung die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbessert werden. Von der Etablierung einer Willkommenskultur sollen sowohl Kundinnen und Kunden als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren.

Für die Etablierung einer Willkommens- und Anerkennungskultur ist die interkulturelle Öffnung und Orientierung einer Behörde eine grundlegende Voraussetzung.

Dieser Zwischenbericht soll einen Überblick von bereits durchgeführten Maßnahmen und Projekten geben und nächste Schritte skizzieren.

Darüber hinaus soll der Zwischenbericht dazu dienen, Handlungsbedarfe und daraus resultierende kommunalpolitische Empfehlungen aufzuzeigen.

Alle in den folgenden Abschnitten dargestellten Maßnahmen und Projekte wurden von der Beauftragten für „Interkulturelle Öffnung und die Etablierung einer Willkommenskultur“ in Kooperation mit den jeweiligen Führungskräften und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern initiiert und umgesetzt. In den jeweiligen Beschreibungen der einzelnen Maßnahmen sind interne sowie externe Beteiligte benannt.

Der Bericht bezieht sich auf die, in den Jahren 2015 und 2016 initiierten und durchgeführten Maßnahmen und Projekte und den daraus resultierenden Erkenntnis-

sen. Zur besseren Lesbarkeit werden in den folgenden Textabschnitten die Begriffe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA) und Kundinnen und Kunden (KU) entsprechend abgekürzt.

2. Rahmenkonzept

Interkulturelle Organisations- und Personalentwicklung und Etablierung einer Willkommenskultur	
Inhalt des Projektes	Organisations- und Personalentwicklung zur Interkulturellen Öffnung des Bürger- und Ordnungsamtes. Interkulturelle Öffnung und Orientierung als Grundlage zur Etablierung einer Willkommens- und Anerkennungskultur.
Kurzbeschreibung	<p>Entwicklung einer strategisch angelegten, bedarfs- und prozessorientierten Vorgehensweise.</p> <p>Auswahl von 2 Schlüsselbehörden aus den 6 Abteilungen des Bürger- und Ordnungsamtes: Abteilung „Ausländerbehörde“ und Abteilung „Einwohnerwesen und Wahlen“.</p> <p>Orientiert an dem vom Bundesamt für Migration und Flüchtling (BAMF) durchgeführtem Modellprojekt „Ausländerbehörden – Willkommensbehörden“ wurde entschieden, den Schwerpunkt der Projekte und Maßnahmen zunächst exemplarisch in der Ausländerbehörde umzusetzen.</p> <p>Die einzelnen Abteilungen des Bürger- und Ordnungsamtes sollen dann sukzessive in aufeinanderfolgenden Phasen (Stufenmodell) entwickelt werden. Erfolgreich durchgeführte Aktivitäten in der Ausländerbehörde werden dazu auf die Abteilungen entsprechend angepasst, übertragen und umgesetzt.</p> <p>Bei Bedarfsmeldungen und vorhandenen Ressourcen können parallel bereits einzelne Maßnahmen in den anderen Abteilungen umgesetzt werden.</p> <p>Die Entwicklung eines Wegeleitsystems und der Einsatz von Sprachmittlern beziehen sich aufgrund der räumlichen Trennung zur KFZ Zulassung zunächst nur auf das Stadthaus Grafenstraße und die hier ansässigen Abteilungen (siehe 3.1.). In der KFZ Zulassung wurden jedoch auch einzelne Maßnahmen zur Verbesserung der Transparenz der Dienstleistungen umgesetzt (siehe 3.4.).</p>
Handlungsfelder	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vernetzung - Kooperationen mit internen und externen Akteuren: Migrationsberatungsberatungsstellen, Migrantenorganisationen, Hochschulen, Firmen,

	<p>Institutionen, anderen relevanten Ämtern und Abteilungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Strategie- und Organisationsentwicklung <ul style="list-style-type: none"> - Kundenfreundliche Organisation - Lösungen für den Umgang mit Mehrsprachigkeit - Willkommenskultur durch Öffentlichkeitsarbeit in der Außendarstellung - Ansprechende und funktionale Räumlichkeiten - Kundenfreundliches Leitsystem <input type="checkbox"/> Personalentwicklung <ul style="list-style-type: none"> - Spezifische Schulungen und Workshops für Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA) - Aktivierung der MA durch Einbindung in Planungs- und Entwicklungsprozesse im Rahmen der Maßnahmen- und Projektentwicklung
<p>Ziele des Projektes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imageverbesserung; • Verbesserung der Kommunikation und Verminderung der Konflikte zwischen MA und KU (insbesondere auch mit Migrationshintergrund) • Verbesserung des Wissensmanagements • Erhöhung der Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden • Erhöhung der Arbeitszufriedenheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
<p>Rolle der Führungskräfte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Der Dezernent und die Amtsleitung müssen den Prozess beauftragen, federführend mittragen, den Mehrwert des Prozesses hervorheben und die Bemühungen der MA wertschätzen <input type="checkbox"/> In den Abteilungen müssen Abteilungs- oder Teamleitungen als feste Ansprechpersonen für die Umsetzung des Prozesses innerhalb der Abteilung festgelegt werden
<p>Methodische Grundlagen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Für das Gelingen der Interkulturellen Öffnung ist die Beteiligung der MA, die Etablierung interner Projektarbeitsgruppen und die Durchführung von themenspezifischen Workshops zwingende Voraussetzung. Nur so können gemeinsam individuelle und passgenaue Ideen und Maßnahmen entwickelt

	<p>werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Alle Maßnahmen sind grundsätzlich Bedarfs- und Ressourcenorientiert ausgerichtet □ Da die Abteilungen sehr unterschiedliche Aufgabenbereiche haben, muss bei der Übertragung und Ausgestaltung der Maßnahmenpläne gewährleistet sein, dass in jeder Abteilung die, den jeweiligen Bedarfen angepassten Maßnahmen initiiert und umgesetzt werden.
--	--

3. Maßnahmen und Projekte zur Interkulturellen Öffnung des Bürger- und Ordnungsamtes

3.1. Abteilungsübergreifende Maßnahmen und Projekte im Stadthaus Grafenstraße 30

Maßnahme	3.1.1. Entwicklung eines kundenfreundlichen Wegeleitsystems
Kurzbeschreibung	<p>Im Auftrag der Amtsleitung wurde im Rahmen der Abteilungsleiterbesprechung das Vorhaben zunächst beschlossen. Eine Projektgruppe „Wegeleitsystem“ mit Vertretungen aller Abteilungen wurde gebildet. Begleitet durch eine Medienagentur war es dadurch möglich, in der Analysephase die verschiedenen Perspektiven der gesamten Mitarbeiterschaft einzubinden, um so einen umfassenden Blick auf Bedarfe und Bedürfnisse eines verbesserten Leitsystems zu erhalten.</p> <p>Zu Beginn der Planungsphase wurde das Gebäudemanagement (IDA) als für die Umsetzung entscheidender Kooperationspartner bereits hinzugezogen. Das Amt für Wirtschaft und Stadtentwicklung wurde von Beginn an aktiv beratend beteiligt.</p> <p>Durch die beauftragte Medienagentur wurde ein „Grobkonzept“ entworfen. Die Projektgruppe hat sich mit dem Konzeptentwurf befasst und einverstanden erklärt. Darauffolgend wurde das „Grobkonzept“ gemeinsam mit den Projektgruppenmitgliedern</p>

	<p>weiterentwickelt. Zum Jahresende 2016 wurde so das Konzept „Wegeleitsystem“ fertiggestellt. Ein 1. Kostenvoranschlag für die Herstellung und Montage der Beschilderung wurde Ende 2016 bereits eingeholt. Die Umsetzung des Projektes soll in 2017 sukzessive weiterbetrieben werden.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Ein entsprechendes äußeres Erscheinungsbild und die zielgerichtete externe Kommunikation geben KU – insbesondere beim ersten – Behördenbesuch Orientierung und Sicherheit □ Insbesondere denjenigen KU, die mit Sprachbarrieren zu kämpfen haben, wird dadurch z.B. eine pünktliche Ankunft zum Termin in der Ausländerbehörde erleichtert
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beratung und Begleitung durch das Amt für Wirtschaft und Stadtentwicklung - Zustimmung und Unterstützung des Gebäudemanagements (IDA) - Projektgruppe „Wegeleitsystem“ bestehend aus Abteilungsleitungen und MA der Abteilungen: Ausländerbehörde, Einwohnerwesen und Wahlen, Fahrerlaubnisbehörde, Gewerbeangelegenheiten und allgemeine Ordnungsaufgaben, Kommunalpolizei und Sicherheits- und Bußgeldwesen
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - Projektbegleitung durch Medienagentur Schumacher
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Neuzugewanderten wird so ein erstes Signal des Willkommens vermittelt, welches sich in einer erhöhten Kundenzufriedenheit niederschlägt - Verbesserung der Kommunikation und Verminderung der Konflikte und Missverständnisse
Methodische Grundlagen	<ul style="list-style-type: none"> - Verwendung von Farben, Bildern und Symbolen - Nutzung einfacher Sprache und Begriffe - Maßnahmenbeispiele: farbliche Gestaltung der Etagen und Zentralwegweiser, mehrsprachige (deutsch/englisch) Beschilderungen, Piktogramme und Monitore

	<ul style="list-style-type: none"> - Einsatz von Schildern, Plakaten, Bildern - Fokus auf Umsetzbarkeit und Verhältnismäßigkeit der Maßnahmen
--	---

Maßnahme	3.1.2. Sprachmittlung im Bürgerfoyer
Kurzbeschreibung	<p>Der Einsatz von Sprachmittlerinnen und Sprachmittlern soll dazu dienen, durch sprachliches sowie kulturelles Dolmetschen, die Kommunikation zwischen Personen mit Migrationshintergrund und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürger- und Ordnungsamtes zu verbessern und Missverständnissen vorzubeugen.</p> <p>Die Einsatzmöglichkeiten in den jeweiligen Arbeitsbereichen liegen im Rahmen der sprachlichen und kulturellen Vermittlung zwischen den MA und KU mit Migrationshintergrund. Oftmals sind MA mit Situationen konfrontiert, in denen die Verständigung mit KU mit Migrationshintergrund für sie schwierig oder unter Umständen sogar kaum möglich ist. Bei Bedarf haben MA die Möglichkeit, den Sprachmittler unmittelbar in den Büros hinzuzuziehen.</p> <p>Das Angebot soll dazu beitragen, die MA bei der Bewältigung von interkulturellen Problemlagen zu unterstützen.</p> <p>Darüber hinaus soll der Einsatz dazu dienen, die stetig ansteigende Anzahl der KU mit Migrationshintergrund bereits im Foyer des Bürger- und Ordnungsamtes hinreichend zu informieren und ihnen somit die Orientierung im Haus zu erleichtern.</p> <p>Durch die starke Zunahme der Flüchtlingszuwanderung ist die Sprachmittlung heute fester Bestandteil des Dienstleistungsangebotes im Bürgerfoyer des Bürger- und Ordnungsamtes.</p> <p>Die Einsätze werden z.Zt. in Kooperation mit dem Deutsch-Syrischen Verein durchgeführt.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Mehrsprachige Informationsvermittlung an die KU mit Migrationshintergrund im Foyer des Bürger- und Ordnungsamtes □ Kooperation und Unterstützung der Kolleginnen im Foyer des Bürger- und

	<p>Ordnungsamtes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Sprachmittlung und Hilfestellungen bei der Orientierung im Haus für die Besucherinnen und Besucher des Bürger- und Ordnungsamtes ▫ Sprachliche und kulturelle Unterstützung der MA in den einzelnen Abteilungen im Kundenkontakt
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiterinnen im Bürgerfoyer - MA aller Abteilungen insbesondere Ausländerbehörde und Einwohnerwesen und Wahlen
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - Kooperation mit dem SKA – Sozialkritischer Arbeitskreis e.V. - Kooperation mit dem Deutsch-Syrischen Verein e.V.
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Verbesserung der Kommunikation und Verminderung der Konflikte und Missverständnisse - Erhöhung der Arbeitszufriedenheit von MA - Neuzugewanderten wird so ein erstes Signal des Willkommens vermittelt, welches sich in einer erhöhten Kundenzufriedenheit niederschlägt
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fortführung von bedarfsorientierten Sprachmittlungseinsätzen zu festgelegten Öffnungszeiten - Schaffung einer weiteren Personalstelle im Bürgerfoyer in 2017 (bereits im Haushalt eingestellt). Das Anforderungsprofil im Rahmen der Stellenbesetzung soll sowohl interkulturelle Kompetenz als auch Sprachkompetenzen berücksichtigen

3.2. Maßnahmen und Projekte in der Abteilung Ausländerbehörde

Die Ausländerbehörde der Wissenschaftsstadt Darmstadt wurde als eine von sieben Ausländerbehörden in Hessen ausgewählt, um an dem Förderprojekt „Stärkung der Handlungsfähigkeit von Ausländerbehörden in Hessen und Baden-Württemberg“ teilzunehmen. Das Projekt wird vom Hessischen Ministerium für Soziales und Integration unterstützt und vom Imap-Institut aus Düsseldorf begleitet.

Das Projekt verfolgt die Zielsetzung, Ausländerbehörden bei den aktuell vielseitigen Herausforderungen einer bedarfsorientierten Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen zu unterstützen. Die Projektlaufzeit beträgt 12 Monate. Projektbeginn in Darmstadt war der 12.5.2017.

Ein Teil der im Folgenden dargestellten Maßnahmen wurde im Rahmen des Projektes mit externer Begleitung durch das imap-Institut initiiert. Die entsprechenden Maßnahmen sind gekennzeichnet (FÖ). Ein Großteil der durchgeführten Maßnahmen und Projekte wurde jedoch unabhängig davon entwickelt und durchgeführt.

Im Mai 2015 erteilte der Bürgermeister, orientiert an dem vom Bundesamt für Migration Flüchtling (BAMF) durchgeführtem Modellprojekt „Ausländerbehörden – Willkommensbehörden“, den Auftrag zum Umbau der Ausländerbehörde zur Willkommensbehörde.

Damit einhergehend werden seither ausländerrechtliche Handlungs- und Ermessensspielräume soweit als möglich zugunsten der Betroffenen genutzt und damit service- und kundenorientiertes Handeln grundlegend gestärkt.

3.2.1. Krisenmanagement

Maßnahme	Sachgebiet Asyl - Ersterfassung der Asylsuchenden durch das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) -
Kurzbeschreibung	Durch die Straffung der Verfahrensabläufe durch das BAMF bzgl. der Ersterfassung von asylsuchenden Menschen wurde im September 2016 für den Zuständigkeitsbereich der Wissenschaftsstadt Darmstadt etwa die Fälle von 1.400 Personen bearbeitet. Dieser Personenkreis wurde im Anschluss direkt an die Ausländerbehörde zwecks Ausstellung einer Aufenthaltsgestattung verwiesen. Die Ausländerbehörde wurde über diese Vorgehensweise des BAMF nicht informiert. Dadurch entstanden extrem hohe Besuchsaufkommen der Asylsuchenden. Es kam zu konflikthaften Tumulten im Wartebereich und stark eskalierten Vorsprachen bei der Ausländerbehörde.

Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Vermeidung der Notwendigkeit der persönlichen Vorsprache durch die Erstellung und Verteilung von mehrsprachigen Antragsformularen an die Betroffenen persönlich sowie auch an die MA der Erstwohnhäuser □ Verringerung der Vorsprachen □ Deeskalation der Gesamtsituation in der Ausländerbehörde im Bereich Asyl
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - MA Sachgebiet Asyl - Sprachmittler Bürgerfoyer - MA Bürgerfoyer - MA Amt für Soziales und Prävention
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - MA Erstwohnhäuser
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Durch diese bedarfsorientierte Verfahrensweise konnte das Aufgabengebiet Asyl allen Personen eine Aufenthaltsgestattung ausstellen und postalisch bzw. direkt an die Erstwohnhäuser übersenden - Lange Wartezeiten und Eskalationen wurden umgangen - Entspannung der Situation für Asylsuchende und MA
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Keine weitere Notwendigkeit zur Fortsetzung der Maßnahme

Maßnahme	Einsatz von externen Honorarkräften
Kurzbeschreibung	Aufgrund der bereits über einen längeren Zeitraum angespannten personellen Situation der Ausländerbehörde ist die ordnungsgemäße Wahrnehmung der gesetzlichen Verpflichtungen nur noch eingeschränkt möglich.

	<p>Insbesondere der allgemeine Bereich und das Aufgabengebiet Asyl leiden unter dem Personalmangel, was z.B. monatelange Wartezeiten für die Erteilung von Aufenthaltstiteln zur Folge hat. Dieser Umstand hat für einen erheblichen Teil der KU u.a. auch existentielle Auswirkungen.</p> <p>Handlungsfelder, in denen auf Grund einer geringeren Komplexität eine Unterstützungs-option durch externe Hilfskräfte besteht, wurden durch die Teamleiter der Ausländerbehörde identifiziert.</p> <p>Eine entsprechende Vorlage für die politischen Entscheidungsträger bzgl. der zeitlich befristeten (zunächst Ende März 2017) Einstellung von Honorarkräften wurde verfasst und von den Verantwortlichen verabschiedet.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> - Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs der Ausländerbehörde - Vermeidung der Entstehung weiterer Engpässe
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Oberbürgermeister - Bürgermeister - Personalrat - Leitung des Bürger- und Ordnungsamtes - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - Leitung und Teamleitungen der Ausländerbehörde
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Der Einsatz von Honorarkräften hält die Handlungsfähigkeit der Ausländerbehörde aufrecht
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Auf Grund des akuten Personalmangels kann eine Gewährleistung des ordnungsgemäßen Betriebes mit den vorhandenen Personalreserven nicht mehr gesichert werden. Daher ist die Verlängerung der befristeten Maßnahme über den 31.03.2017 hinaus zwingend notwendig

3.2.2. MA Fortbildungen

Maßnahme	Inhouse – Fortbildung Englisch in der Verwaltung
Kurzbeschreibung	Angebot eines auf die spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse der MA der Ausländerbehörde zugeschnittenen Englischsprachkurses durch die TU Darmstadt. Die Schulungen wurden in den Räumen des Bürger- und Ordnungsamtes durchgeführt.
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Verbesserung der englischen Sprachkompetenz □ Erweiterung des fachspezifischen Vokabulars □ Vermittlung von Sicherheit im Umgang mit der englischen Sprache □ Erhöhung des Interesses und der Teilnahme an der Fortbildung durch hausinterne Durchführung vor Ort
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - MA der Ausländerbehörde
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - Leitung des TU Sprachenzentrum - Dozentin TU Sprachenzentrum
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Die Verbesserung der bestehenden Englischkenntnisse wurde von Seiten der Beschäftigten positiv aufgenommen - Eine positive Veränderung der sprachlichen Kompetenz gegenüber den KU
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fortsetzung der Maßnahme in 2017

3.2.3. Einbürgerungsfeiern

Maßnahme	Einbürgerungsfeiern
Kurzbeschreibung	<p>Einbürgerungsfeiern heißen die neuen Staatsbürger und Staatsbürgerinnen auf kommunaler Ebene „Willkommen“. Sie dienen der Anerkennung der neu Eingebürgerten und respektiert ihre bisherigen Anstrengungen. Sie schaffen bei den Neubürgerinnen und Neubürgern ein positives Verhältnis zu ihrer Einbürgerung und stärken die Bindung an das Land und die Kommune.</p> <p>Einbürgerungsfeiern sind fester Bestandteil der Etablierung und Schaffung einer „Willkommenskultur“ und können gut mit anderen Maßnahmen verbunden werden.</p> <p>Darüber hinaus bietet eine Einbürgerungsfeier die Möglichkeit, die positiven Werte unserer Demokratie noch einmal zu vergegenwärtigen.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Öffentlichkeitswirksame Darstellung der „Willkommenskultur“ in der Kommune □ In der einheimischen Bevölkerung schafft die Feier ein Bewusstsein für das Ereignis und den Prozess der Einbürgerung
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Oberbürgermeister - Bürgermeister - Sachgebietsleitung Repräsentationen und Ehrungen
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Verstärkung der Identifikation der Eingebürgerten mit der Kommune. - Sensibilisierung und Öffnung der Einwanderungsgesellschaft.
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Jährliche Durchführung - Die Einbürgerungsfeiern sollen zukünftig jeweils zu Beginn eines jeden Jahres für die Eingebürgerten des Vorjahres durchgeführt werden

3.2.4. Optimierung der Abläufe

Maßnahme	Aufrufsystem Zimmer 104
Kurzbeschreibung	<p>Das Aufgabengebiet des Zimmers 104 umfasst schnelle qualifizierte Tätigkeiten, die ohne eine Terminvergabe erfolgen. Dementsprechend ist ein enorm hohes Kundenaufkommen zu verzeichnen. Vor Umsetzung der Maßnahme bekamen Kunden von der Sachbearbeitung persönlich Vorsprachenummer ausgehändigt. Die weitere Bearbeitung erfolgte durch mündlichen Aufruf in numerischer Reihenfolge. Es kam wiederholt zu schweren Auseinandersetzungen und Diskussionen, da Uneinigkeit von Seiten der KU bzgl. der eigenen Reihenfolge entstand. Zudem wurde die Sachbearbeitung immer wieder durch Vorsprachen zum Erhalt einer Nummern unterbrochen.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Durch die Installation eines Nummernaufrufsystems mit separater Anzeige der aktuellen Wartenummer im Flurbereich wird eine neutrale Transparenz bzgl. der Wartezeiten hergestellt □ Diskussionen und Konfliktpotential werden vermindert □ Eine effizienzgesteigerte und ununterbrochene Sachbearbeitung wird dadurch gewährleistet
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Auftraggeber „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - Datenschutzbeauftragte der Wissenschaftsstadt Darmstadt - Gebäudemanagement (IDA) - Hausmeister - IT – Abteilung der Wissenschaftsstadt Darmstadt
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - Beschaffung und Montage durch externe Firma
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Verbesserung der Wartesituation - Reduzierung der Konflikte trotz hohen Kundenaufkommens und beachtlicher Wartezeiten

	<ul style="list-style-type: none"> - Verringerung der Arbeitsunterbrechungen der Sachbearbeitung - Das Aufrufen der nächsten Vorsprachennummer durch ein deutliches akustisches Signalzeichen wird von Seiten der Kundschaft als positiv erachtet
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Maßnahme abgeschlossen

FÖ Teilprojekt 1	Entscheidungspaket Führungskräfte
Kurzbeschreibung	Im Rahmen des oben genannten Förderprojektes wurden in der Auftaktveranstaltung durch die MA der Ausländerbehörde verschiedene Problemfelder erarbeitet und in Teilprojekte zusammengefasst. Einige Themenbereiche bezogen sich dabei auf Arbeitsabläufe. Im Teilprojekt „Entscheidungspaket Führungskräfte“ wurden die entsprechenden Themen gebündelt und von den Führungskräften bearbeitet und auf ihre Umsetzbarkeit überprüft.
Ziel der Maßnahme	<input type="checkbox"/> Optimierung der behördeninternen Verfahrensabläufe.
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Leitung des Bürger- und Ordnungsamtes - Leitung und Teamleitung der Ausländerbehörde - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - Referentin Imap-Institut
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Ausweitung der Unterschriftsbefugnisse für Reiseausweise auf die Teamleiter - Aufbewahrungsmöglichkeiten für Dokumente um einen Tresor erweitert - Absprachen bzgl. der Ausschöpfung von

	<p>Ermessensspielräumen bei der Verlängerung der Gültigkeitsdauer von Reiseausweise für Ausländer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entscheidung über die Anschaffung von neuen Möbeln je nach finanziellen Möglichkeiten im jeweiligen Haushaltsjahr - Verbesserung der Arbeitsabläufe - Erhöhung der MA – Zufriedenheit - Anschaffung eines Notruf-/Sicherheitssystems
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - alle Maßnahmen abgeschlossen - Ausnahme: Notrufsystem Installation in 2017

FÖ Teilprojekt 2	Pilotprojekt telefonische Erreichbarkeit
Kurzbeschreibung	<p>Im Rahmen des oben genannten Förderprojektes wurden in der Auftaktveranstaltung durch die Beschäftigten der Ausländerbehörde verschiedene Problemfelder erarbeitet und in Teilprojekte zusammengefasst.</p> <p>Während der persönlichen Kundenabsprachen können die MA keine eingehenden Anrufe annehmen. Einerseits bedingt durch datenschutzrechtliche Vorschriften andererseits aufgrund störenden Einflusses auf den KU Kontakt.</p> <p>Durch die mangelnde telefonische Erreichbarkeit der MA entsteht eine hohe Unzufriedenheit seitens der KU und MA.</p> <p>Erarbeitung eines Konzeptes zur Durchführung einer 4- wöchigen Probephase mit festgelegten Telefonzeiten der MA und Schaltungen von Ansagen auf den Anrufbeantwortern während der Öffnungszeiten wurde von einer MA Projektgruppe entwickelt.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit □ Verminderung der Arbeitsunterbrechungen während der Öffnungszeiten □ Steigerung der KU- und MA- Zufriedenheit

Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - MA - Projektgruppe der Ausländerbehörde
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Die Umsetzung der Probephase wird für Juni 2017 angestrebt. - Anrufende sollen durch eine Tonbandansage auf die telefonischen Erreichbarkeitszeiten der Ausländerbehörde außerhalb der Öffnungszeiten hingewiesen werden - Die Beschäftigten werden den Kundenanliegen in dem besagten Zeitraum telefonisch zur Verfügung stehen. - Verbesserung der KU- und MA – Zufriedenheit
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Probephase Juni 2017 - Anschließend Prüfung bzgl. der tatsächlichen Umsetzbarkeit

Maßnahme	Dezernatsübergreifende AG „Kommunales Rückkehrmanagement“
Kurzbeschreibung	<p>Vor dem Hintergrund der stark angestiegenen Zuwanderung von Flüchtlingen und der momentanen Anhäufung von abgelehnten Asylgesuchen ist die baldige Zunahme von aufenthaltsbeendenden Maßnahmen zu erwarten.</p> <p>Im Rahmen eines kommunalen und dezernatsübergreifenden Rückkehrmanagements ist es möglich, eine größtmögliche Transparenz bei der Durchführung von aufenthaltsbeendenden Maßnahmen zu schaffen.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Intensivierung der Rückkehr- und Perspektivberatung □ Erhöhung der Akzeptanz und Nachvollziehbarkeit von Negativentscheidungen bei Betroffenen und Dritten □ Verringerung von Konfliktpotential

Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Abteilungsleitung der Ausländerbehörde - Abteilungsleitung des Amtes für Soziales und Prävention - Teamleitung Sachgebiet Asyl - MA – Sachgebiet Asyl - Teamleitung Hilfen für Zuwanderer und Obdachlose
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Verbesserung der Abläufe - Vermeidung eines negativen Image der Ausländerbehörde in der Öffentlichkeit
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Transparenz bei aufenthaltsbeendenden Maßnahmen - Verringerung von kommunalpolitischem Konfliktpotential

Maßnahme	Vereinfachtes Antragsverfahren für Neugeborene
Kurzbeschreibung	<p>Die Drittstaatsangehörigen Elternteile neugeborener Kinder erhalten von der Ausländerbehörde ein Schreiben mit der Bitte um Übersendung aller für die Erteilung einer Aufenthaltserlaubnis notwendigen Unterlagen.</p> <p>Nach postalischer Einreichung der Unterlagen und Dokumente erfolgt die abschließende Bearbeitung durch die Ausländerbehörde und im Nachgang die tatsächliche Aushändigung des Aufenthaltstitels an die sorgeberechtigten Elternteile.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vereinfachung des aufenthaltsrechtlichen Verwaltungsverfahrens für Drittstaatsangehörige Elternteile und deren neugeborene Kinder
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“

Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Vereinfachung des aufenthaltsrechtlichen - Verwaltungsverfahrens für Drittstaatsangehörige Elternteile und deren Kinder - Eine direkte Vorsprache der Eltern und des neugeborenen Kindes ist nicht mehr notwendig - Die Bestellung des Aufenthaltstitels erfolgt von Seiten der Ausländerbehörde. Lediglich bei Abholung der Aufenthaltserlaubnis ist das Erscheinen eines Elternteiles notwendig
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fortführung der Maßnahme

3.2.5. Pilotprojekt "Welcome Service" an der TU Darmstadt

Maßnahme	Teilprojekt Austauschstudierende
Kurzbeschreibung	<p>Austauschstudierende aus Drittstaaten (bis zu 30 Personen) werden von Tutoren der TU Darmstadt, Dezernat Internationales, bei dem Ausfüllen der Anträge auf Erteilung eines Aufenthaltstitels unterstützt. Die notwendigen Unterlagen werden gesammelt und bei der Ausländerbehörde vollständig abgegeben.</p> <p>Nach abschließender Prüfung erfolgt die Gewährung des Aufenthaltsrechtes während eines Sammeltermins.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Zeitnahe Erteilung / Verlängerung eines Aufenthaltstitels an Drittstaatsangehörige während ihres Studienaufenthaltes an der TU Darmstadt □ Verringerung der Vorsprachen
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - MA Allgemeine Aufenthaltsangelegenheiten“
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - TU Darmstadt – Dezernat Internationales

Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Durch die Vorabprüfung der eingereichten Unterlagen und tatsächlichen Vorsprache in Form eines Sammeltermins erfolgt eine zeitlich effiziente Beantragung der Aufenthaltstitel - Die umfassende Prüfungsphase wird zeitlich flexibel vorab durchgeführt - Durch die vorbereitenden Tätigkeiten der TU erfolgt eine entsprechende Zeitersparnis
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Ausweitung des Pilotprojektes auf alle Darmstädter Hochschulen und Neustudierende - Bei zukünftigen Planungen soll das hohe Publikumsaufkommen zu Beginn der Studiensemester berücksichtigt werden

Maßnahme	Teilprojekt „Gastwissenschaftler und Familienangehörige“
Kurzbeschreibung	Der besonderen Bedeutung der Gastwissenschaftler in der Wissenschaftsstadt Darmstadt Rechnung tragend, erhalten von der TU Darmstadt betreute Gastwissenschaftler und deren Familienangehörige nach vorhergehender Rücksprache einen Sammeltermin (10 bis 15 Personen) . Die entsprechenden Anträge werden einschließlich der benötigten Unterlagen vorab eingereicht, sodass das Prüfungsverfahren für die Gewährung des Aufenthaltsrechtes für die Antragsteller deutlich abgekürzt werden kann.
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Zeitnahe Gewährung eines Aufenthaltsrechtes an Drittstaatsangehörige Gastwissenschaftler und deren Familienangehörige während ihres Aufenthaltes in Darmstadt □ Verringerung der Vorsprachen
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - MA „Allgemeine Aufenthaltsangelegenheiten“

Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - TU Darmstadt – Dezernat Internationales
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Durch die Vorabprüfung der eingereichten Unterlagen und tatsächlichen Vorsprache in Form eines Sammeltermins erfolgt eine zeitlich effiziente Beantragung der Aufenthaltstitel - Die umfassende Prüfungsphase wird zeitlich flexibel vorab durchgeführt - Durch die vorbereitenden Tätigkeiten der TU erfolgt eine entsprechende Zeitersparnis
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Ausweitung des Pilotprojektes auf alle Darmstädter Hochschulen - Ausweitung auf internationale Firmen und Forschungseinrichtungen.

Maßnahme	Kooperationstreffen mit der TU Darmstadt / Dezernat Internationales
Kurzbeschreibung	Zur Verbesserung der aufenthaltsrechtlichen Versorgung ausländischer Studierender werden regelmäßige ca. quartalsweise Arbeitstreffen zwischen der TU Darmstadt / Dezernat Internationales und der Ausländerbehörde durchgeführt.
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit . □ Austausch aktueller Informationen □ Bearbeitung von aufenthaltsrechtlichen Problemlagen ausländischer Studierender
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - TU Darmstadt – Dezernat Internationales
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Verbesserung der gemeinsamen Kommunikation und Zusammenarbeit.

	<ul style="list-style-type: none"> - Optimierung der Arbeitsabläufe für MA und KU - Verminderung von Konfliktpotential
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fortführung und Ausweitung der Maßnahme

Maßnahme	<p style="text-align: center;">Zweisprachige Flyer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informationen für Studierende aus nicht EU/EWR - Staaten –
Kurzbeschreibung	<p>Informationsvermittlung für Studierende außerhalb der EU / EWR Staaten über Abläufe zum Erhalt einer Aufenthaltserlaubnis. Aufzählung der dazu benötigten Unterlagen und Nachweise. Informationen über die Auswirkungen von Studienfachwechsel, Studienverzögerungen und die Möglichkeiten der Erwerbstätigkeit. Übersetzung ins Englische zur Erweiterung der Zielgruppe. Erstellt in Kooperation mit dem AStA der TU Darmstadt.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Schnelle Übersicht der benötigten Unterlagen □ Übersichtliche und gut verständliche Kurzinformationen □ Informationen auch für nichtdeutschsprachige KU
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - AStA TU Darmstadt
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Vermittlung von Wissen an KU - Dadurch bessere Vorbereitung der Unterlagen zur Beantragung der Aufenthaltserlaubnis
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Nach Möglichkeit Übersetzung in weitere Sprachen

Maßnahme	Notfall-Clearing
Kurzbeschreibung	Externen kooperierenden Institutionen oder Personen werden Kontaktdaten der Teamleitungen zur Verfügung gestellt. Eilige Problemfälle werden auf diesem Weg direkt mit der Teamleitung besprochen und geklärt.
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Schnelle Bearbeitung von dringenden und /oder Problemfällen direkt durch die Teamleitungen □ Verringerung von Konfliktpotential □ Erhöhung der KU-Zufriedenheit
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - Teamleitung „Allgemeine Aufenthaltsangelegenheiten“
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - AStA TU Darmstadt - Evangelische Hochschule - Evangelische Studierenden- und Hochschulgemeinde - Hochschule Darmstadt - Studierendenwerk Darmstadt - TU Darmstadt – Dezernat VIII / Internationales
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Schnelles und flexibles Clearing im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fortführung und Ausweitung der Maßnahme

3.2.6 Vernetzung

Maßnahme	Informationsveranstaltungen „Ausländerrecht“ für andere Behörden (intern/extern) und Institutionen
Kurzbeschreibung	Durchführung von Schulungen zur Vermittlung des Ausländerrechts hinsichtlich der Verbesserung der

	Arbeitsabläufe anderer Behörden (z.B. Jobcenter) und Institutionen (TU Darmstadt, Tutoren und Studierende).
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Vermittlung aktueller Rechtsgrundlagen des Ausländerrechts in Bezug auf die speziellen (gesetzlichen) Anforderungen der jeweiligen Behörde oder Institution zur Optimierung und Vereinfachung der Arbeitsabläufe dort □ Verbesserung der Vernetzung und Kooperation
Beteiligte innerhalb der Organisation	- Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - Jobcenter - AStA TU - TU Dezernat Internationales
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Durch die Erlangung der Grundkenntnisse können andere Behörden und Institutionen zumindest allgemeine Fragen bzgl. der jeweiligen Aufenthaltstitel selbst überblicken - Für die Klärung des konkreten Sachverhaltes ist weiterhin die Beteiligung der Ausländerbehörde notwendig
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fortführung der Informationsveranstaltungen nach Bedarf und Anfrage - Durchführung von gruppenspezifischen Informationsveranstaltungen, z.B. für ausländische Studierende und Gastwissenschaftler

Maßnahme	AG „Internationale Studierende in der Wissenschaftsstadt Darmstadt“
Kurzbeschreibung	Regelmäßige Treffen zum Informationsaustausch mit den MA der Studierendenvertretungen der Hochschulen der Wissenschaftsstadt Darmstadt und

	<p>der Ausländerbehörde. Die MA der Studierendenvertretungen sind über gesetzliche Vorschriften und notwendige Abläufe bei der ABH informiert und vermitteln dieses Wissen an die ausländischen Studierenden.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Verbesserung der Vernetzung und Kooperation. □ Clearing von aufenthaltsrechtlichen Problemlagen ausländischer Studierender □ Vermittlung von ausländerrechtlichen Grundlagen zum besseren Verständnis der Verfahrensweise der Ausländerbehörde □ Optimierung der Abläufe hinsichtlich ausländischer Studierender
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Amtsleitung des Bürger- und Ordnungsamtes - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - Teamleitung der Ausländerbehörde - Amt für Interkulturelles und Internationales
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - AStA TU Darmstadt - Ausländerbehörde Darmstadt-Dieburg - Evangelische Hochschule - Evangelische Studierenden- und Hochschulgemeinde - Hochschule Darmstadt - Studierendenwerk Darmstadt - TU Darmstadt – Dezernat VIII / Internationales
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Notfall – Clearing durch direkte Kontakte der MA der Hochschulen zu den MA der ABH - Verbesserung der Abläufe hinsichtlich ausländischer Studierender - Verminderung von Konfliktpotential - Verbesserung der Kooperation.
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fortführung der AG im halbjährlichen Turnus

Maßnahme	BAMF (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge) Koordinierungstreffen der Integrationskursträger
Kurzbeschreibung	Regelmäßige Treffen zum Informationsaustausch zwischen BAMF und den in der Wissenschaftsstadt Darmstadt und dem Landkreis Darmstadt-Dieburg beteiligten Akteuren hinsichtlich des Zugangs von Asylsuchenden zu Integrationskursen
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Institutionsübergreifende Vermittlung aktueller Informationen aus dem Bereich Asyl □ Optimierung der Kooperation hinsichtlich des Zugangs von Asylsuchenden zu Integrationskursen
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - Volkshochschule der Wissenschaftsstadt Darmstadt - Amt für Interkulturelles und Internationales
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - Ausländerbehörden des Landkreises Darmstadt-Dieburg - BAMF - Integrationskursträger Darmstadt / Darmstadt-Dieburg - Migrationsdienste des Caritasverband Darmstadt e.V., Deutschen Roten Kreuz Kreisverband Darmstadt e.V, Diakonisches Werk Darmstadt-Dieburg e.V. und Internationaler Bund - Volkshochschule Landkreis Darmstadt-Dieburg
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Verbesserung der Kooperation und des Zugangs von Asylsuchenden in Integrationskurse - Integrationsförderung
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fortführung der Teilnahme

Maßnahme	Ak „Migration und Sozialarbeit“
Kurzbeschreibung	Regelmäßige Treffen zwischen den in der Wissenschaftsstadt Darmstadt mit der Thematik Migration und Integration` inhaltlich befassten Institutionen und Behörden.
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Institutionsübergreifende Vermittlung aktueller Informationen aus dem Bereich Integration und Migration □ Optimierung der Kooperation zwischen Migrationsdiensten und Behörden □ Verbesserung der Zugänge von Migrantinnen und Migranten zu integrationsfördernden Maßnahmen □ Bearbeitung integrationshemmender Problemlagen in der Wissenschaftsstadt Darmstadt
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“ - Amt für Soziales und Prävention - Jobcenter - Amt für Interkulturelles und Internationales
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - BAMF - Migrationsdienste des Caritasverband Darmstadt e.V., Deutschen Roten Kreuz Kreisverband Darmstadt e.V, Diakonisches Werk Darmstadt-Dieburg e.V. und Internationaler Bund - Sozialkritischer Arbeitskreis Darmstadt e.V. - Stadtteilwerkstatt Kranichstein
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Verbesserung der Absprachen zwischen MA der Migrationsdienste und MA der ABH und anderen teilnehmenden Behörden - Integrationsförderung
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fortführung der Teilnahme

Maßnahme	Netzwerktreffen der hessischen Ausländerbehörden
Kurzbeschreibung	Regelmäßige Treffen Hessischer Ausländerbehörden auf Einladung des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration (HMSI). Moderation ganztägiger Workshops durch das Imap Institut. Austausch und Reflexion der Ausländerbehörden untereinander zu spezifischen Fragestellungen im Rahmen der Entwicklung von Ausländerbehörden zu Willkommensbehörden.
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Verbesserung der gemeinsamen Kommunikation und Zusammenarbeit □ Unterstützung der Ausländerbehörden bei der Erarbeitung von strukturellen Antworten auf spezifischen Fragestellungen im Rahmen des Veränderungsprozesses □ Erfahrungsaustausch und wechselseitige Lernprozesse □ Schaffung von Synergien
Beteiligte innerhalb der Organisation	- Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“
Beteiligte Extern	<ul style="list-style-type: none"> - HMSI - Ausländerbehörden Südhessen
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Verbesserung der gemeinsamen Kommunikation und Zusammenarbeit. - Wissens- und Erfahrungsaustausch sowie Einsicht in alternative Verwaltungsabläufe und Planungen. - Besprechung aufenthaltsrechtlicher Problemstellungen und Lösungsansätze.
Planung und / oder Ziele	- Fortführung der Teilnahme

3.2.6. Wissensmanagement

Maßnahme	Strukturiertes Wissensmanagement
Kurzbeschreibung	<p>Aufgrund der hohen personellen Fluktuation sind langjährige und erfahrene Beschäftigte innerhalb der Ausländerbehörde verschwindend gering. Jeder Wechsel hinterlässt eine schwer zu kompensierende Lücke in dem vorhandenen Wissenspool.</p> <p>Zielsetzung des Wissensmanagements ist die Bewahrung und Strukturierung bestehender Erfahrungs- und Wissenswerte für Beschäftigte durch Erstellung eines behördeninternen Leitfadens.</p> <p>Zusätzlich erfolgen qualifizierte Fortbildungsmaßnahmen im Bereich der aktuellen Rechtsprechung und Gesetzesänderungen für alle Beschäftigten der Ausländerbehörde.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Bewahrung und Strukturierung bestehender Erfahrungs- und Wissenswerte □ Erhaltung der Arbeitsfähigkeit
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Beauftragter „Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde“
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Die komplexe Wissensmaterie wird schematisch erfasst. - Rechtliche Besonderheiten und Ablaufschemata werden strukturiert, verständlich dokumentiert und als Hilfestellung zur Verfügung gestellt. - Die internen Schulungsmaßnahmen sorgen zusätzlich für die Schaffung eines ausländerrechtlichen Wissensfundamentes.
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Fortsetzung und Erweiterung.

3.3. Maßnahmen und Projekte in der Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen

Maßnahme	3.3.1. Informationstafel Terminal / Nummernautomat im Foyer
Kurzbeschreibung	Die Informationstafel am Nummernautomat im Foyer des Bürger- und Ordnungsamtes wurde unter Beteiligung der Leitung und MA der Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen und den MA im Bürgerfoyer sowie des Sprachmittlers inhaltlich gestaltet. Die Zusammenfassung der Dienstleistungen der Abteilung sind in einfache und leicht verständliche Überschriften zusammengefasst worden. Ein Übersetzungsbüro wurde mit der Übersetzung ins Englische beauftragt.
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Bürgerinnen und Bürgern soll dadurch eine schnelle und gut verständliche Übersicht bezüglich der angebotenen Dienstleistungen der Abteilung zur Verfügung gestellt werden □ Dadurch soll die Orientierung erleichtert und die Kundefreundlichkeit erhöht werden
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Leitung und Mitarbeiterinnen der Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen - Mitarbeiterinnen im Bürgerfoyer - Sprachmittler im Bürgerfoyer
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Die Informationstafel ist für die KU sehr wichtig und wird stark in Anspruch genommen - Die Maßnahme dient der Vermeidung von Desorientierung und zur Verringerung von Nachfragen im Bürgerfoyer
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Bei Etablierung des Wegleitsystems wird die Informationstafel und der Nummernautomat entsprechend eingearbeitet

Maßnahme	3.3.2. Datenaustausch Bereich Asyl
Kurzbeschreibung	Direkter Zugriff auf die im Amt für Soziales und Prävention erhobenen Datensätze der in Darmstadt lebenden Flüchtlinge.
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Vereinbarung von Arbeitsabsprachen □ Bessere Übersicht über die in Darmstadt ansässigen Flüchtlinge □ Bereinigung des Melderegisters durch unkomplizierten Abgleich der Daten
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen - Amt für Soziales und Prävention - Flüchtlingskoordination - Datenschutzbeauftragte
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitserleichterung für die Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen - Aufbau von internen Amts- und Abteilungsübergreifenden Vernetzungsstrukturen
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Perspektivischer Ausbau des Angebots unter Berücksichtigung der Einverständniserklärung der Datenschutzbeauftragten

Maßnahme	3.3.3. Inhouse - Fortbildung Englisch
Kurzbeschreibung	Ein speziell auf die Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen abgestimmter Englischkurs in den Räumen des Bürger- und Ordnungsamtes initiiert. Im Rahmen des Kurses sollte fachspezifisches Vokabular in Abstimmung mit den dienstlichen Erfordernissen erarbeitet werden.

Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Übersetzung und Einübung fachspezifischen Vokabulars für die MA zur besseren Verständigung mit Menschen mit geringen Deutschkenntnissen □ Vermeidung von Konflikten und Missverständnissen □ Erhöhung der Arbeitszufriedenheit der MA
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Abteilungsleitung und Mitarbeiterinnen der Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen - Volkshochschule Darmstadt
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Die Lehrkraft hat es nicht verstanden, auf die Anforderungen bezüglich des abteilungs-spezifischen Vokabulars einzugehen - Darüber hinaus war die Dauer der Maßnahme zu kurz
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Handout mit dem Vokabular der gebräuchlichsten Wörter wird benötigt und soll von der TU erstellt werden. - Die Inhouse - Fortbildungen sollten bei Bedarf zukünftig mit dem TU – Sprachenzentrum durchgeführt werden.

Maßnahme	3.3.4. Zweisprachige Flyer(deutsch/englisch) - Anmeldung -
Kurzbeschreibung	Informationsvermittlung über die Notwendigkeit der Anmeldung und die dazu benötigten Unterlagen. Übersetzung ins Englische zur Erweiterung der Zielgruppe. Anstoß dazu gaben insbesondere Gespräche mit dem Studierendenwerk.
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Erhöhung der Transparenz für KU insbesondere für internationale Studierende □ Besseres Verständnis zur Anmeldung für nicht deutschsprechende Personen

Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Abteilungsleitung und Mitarbeiterinnen der Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Vermittlung von Wissen an internationale Studierende - Dadurch bessere Vorbereitung der Unterlagen zur Anmeldung durch die Zielgruppe - Intensivierung der Kooperation mit dem Studierendenwerk und der TU.

3.4. Maßnahmen und Projekte im Sachgebiet KFZ - Zulassung

Maßnahme	3.4.1. Zweisprachige Flyer - KFZ - Zulassung -
Kurzbeschreibung	Informationsvermittlung und vollständige Aufzählung der benötigten Unterlagen für die angebotenen Dienstleistungen. Optische Überarbeitung und Vereinfachung der Sprachwahl des bereits vorliegenden Informationsblattes. Übersetzung ins Englische zur Erweiterung der Zielgruppe
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ Schnelle Übersicht der benötigten Unterlagen □ Übersichtliche und gut verständliche Kurzinformationen □ Informationen auch für nichtdeutschsprachige KU □ Optisch ansprechenderes Layout
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Sachgebietsleitung und stellvertretende Sachgebietsleitung der Kfz-Zulassungsbehörde
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Vermittlung von Wissen an KU - Dadurch bessere Vorbereitung der Unterlagen zur KFZ-Zulassung durch die Zielgruppe - Hohe Inanspruchnahme der Flyer
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Nach Möglichkeit Übersetzung in weitere Sprachen

Maßnahme	3.4.2. Übersetzungsarbeiten Aushang tagesaktueller Mitteilungen
Kurzbeschreibung	Vorhandene oft wiederkehrende Informationssätze, die nach aktuellem Bedarf zum Einsatz kommen, wurden ins Englische übersetzt.
Ziel der Maßnahme	<input type="checkbox"/> Tagesaktuelle Informationen, die dann über einen Aushang erfolgen sind somit auch für nichtdeutschsprachige KU besser verständlich.
Beteiligte innerhalb der Organisation	- Sachgebietsleitung und stellvertretende Sachgebietsleitung der Kfz-Zulassungsbehörde
Ergebnisse und Wirkung	- Bisher noch keine direkten Rückmeldungen

Maßnahme	3.4.3. Neubeschriftung des Wartemarkenautomats
Kurzbeschreibung	Erstellung einer zweisprachigen vereinfachten Beschilderung des Wartemarkenautomaten.
Ziel der Maßnahme	<input type="checkbox"/> Auch nichtdeutschsprachigen KU aufzuzeigen, für welchen Wartekreis sie ihr Ticket ziehen müssen
Beteiligte innerhalb der Organisation	- Sachgebietsleitung und stellvertretende Sachgebietsleitung der Kfz-Zulassungsbehörde
Ergebnisse und Wirkung	<ul style="list-style-type: none"> - Bisher noch keine direkten Rückmeldungen - Zahl der „falschgezogenen“ Tickets ist rückläufig
Planung und / oder Ziele	- Online-Terminvereinbarung (deutsch/englisch)

Maßnahme	3.4.4. Übersetzung und Vereinfachung der internen Beschilderung
Kurzbeschreibung	Vorhandene Beschilderungen wurden neu gestaltet, die Sprache vereinfacht und ins Englische übersetzt.
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ KU verständlicher über interne Abläufe informieren. □ Informationen auch für nicht deutschsprachige KU ermöglichen
Beteiligte innerhalb der Organisation	- Sachgebietsleitung und stellvertretende Sachgebietsleitung der Kfz-Zulassungsbehörde
Ergebnisse und Wirkung	- Bisher keine direkten Rückmeldungen
Planung und / oder Ziele	<ul style="list-style-type: none"> - Infotafel im Wartebereich anschaffen und hier mehrsprachig und in einfacher Sprache Abläufe und tagesaktuelle Informationen aushängen. (kurzfristig) - Info-Monitor im Wartebereich mit allgemeinen und auch tagesaktuellen Informationen für die KU. (mittelfristig)

Maßnahme	3.4.5. Infotafel im Wartebereich
Kurzbeschreibung	Aushang eines großformatigen Infoflyers im Wartebereich
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ KU bereits während der Wartedauer informieren, um unnötige Wartezeiten (z.B. bei eventuell fehlenden Unterlagen) zu vermeiden.
Beteiligte innerhalb der Organisation	- Sachgebietsleitung und stellvertretende Sachgebietsleitung der Kfz-Zulassungsbehörde
Beteiligte Extern	- Druckerei Werbegruppe

Ergebnisse und Wirkung	- Bisher gab es noch keine Rückmeldungen.
Planung und / oder Ziele	- Anbringung weiterer Informationsflyer mit Halterung

Maßnahme	3.4.6. Stadtplan im Wartebereich
Kurzbeschreibung	Aushang eines großformatigen und gut verständlichen Stadtplans im Wartebereich
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> □ KU visuell über den Zuständigkeitsbereich informieren, um Sprachschwierigkeiten zu vermeiden □ Vermeidung unnötiger Wartezeiten bei fehlender Zuständigkeit (hauptsächlich bei Bürgern aus dem Landkreis)
Beteiligte innerhalb der Organisation	<ul style="list-style-type: none"> - Sachgebietsleitung und stellvertretende Sachgebietsleitung der Kfz-Zulassungsbehörde - Abteilungsleitung und Mitarbeiter des Vermessungsamts - Stadtkartographie
Beteiligte Extern	- Druckerei Werbegruppe
Ergebnisse und Wirkung	- Bisher keine direkten Rückmeldungen.

4. Umsetzung und Planung weiterer Projekte und Maßnahmen in 2017

- Das abschließend erstellte Konzept für das neue Wegeleitsystem soll bis Ende 2017 in Kooperation mit dem Gebäudemanagement (IDA) umgesetzt werden
- Der Einsatz von Sprachmittlung wird bedarfsorientiert fortgeführt
- Der Schwerpunkt der Organisations- und Personalentwicklung sowie der Umsetzung des Rahmenkonzeptes ist auch in 2017 bei der Ausländerbehörde angesiedelt. In 2018 soll die interkulturelle Organisations- und Personalentwicklung in der Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen aufgenommen werden.
- Workshop „Interkulturelle Öffnung“ mit den Führungskräften des Bürger- und Ordnungsamtes
- Fortbildungen für MA der verschiedenen Abteilungen „Gesellschaftliche Vielfalt und interkulturelle Kompetenz als Herausforderung an die öffentliche Verwaltung“

Geplante Maßnahmen bei der Ausländerbehörde

- Fortführung der in 3.3. dargestellten Maßnahmen und Projekte
- Ausbau und Verfestigung der bestehenden Kooperationen
- Aufbau von Kooperationen mit Migrationsdiensten
- Ausweitung des „Welcome Service“ auf andere Hochschulen und internationale Firmen
- Fortbildungen für MA „Gesellschaftliche Vielfalt und interkulturelle Kompetenz als Herausforderung an die öffentliche Verwaltung“
- Fortführung der MA Inhouse - Fortbildungen Englisch
- Ausbau des internen Wissensmanagements
- Überarbeitung der Formulare in einfache Sprache
- Übersetzung der überarbeiteten Formulare ins Englische
- Erstellung eines Flyers zur Rückkehr- und Perspektivberatung
- Erstellung eines Flyers in Kooperation mit dem BAMF – Übersicht Integrationskurseangebote
- Fortführung von internen fachspezifischen Fortbildungen für MA

5. Handlungsempfehlungen und Ausblick

Um den Umbau des gesamten Bürger- und Ordnungsamtes hin zu einer „Willkommensbehörde der Wissenschaftsstadt Darmstadt“ weiter voranzutreiben, bedarf es neben der Umsetzung des Wegeleitsystems im Bürger- und Ordnungsamt, dringend der Verbesserung der räumlichen Situation für die MA. Hierzu gibt es bereits Absprachen mit dem Gebäudemanagement (IDA) hinsichtlich der baulichen Situation.

Aufgrund des beständigen Anwachsens der Darmstädter Bevölkerung und der damit zwangsweise einhergehenden Anhebung des Personalschlüssels stellt der erweiterte Raumbedarf bereits heute eine große Herausforderung dar, für den dringend Lösungswege gefunden werden müssen.

In den letzten 2 Jahren ist es modellhaft innerhalb der Ausländerbehörde gelungen, eine Vielzahl einzelner Maßnahmen und Projekte zu initiieren und durchzuführen.

Eine große Anzahl der MA konnte trotz knapper Personalressourcen durch den partizipativen Ansatz zur Mitarbeit gewonnen werden. Das Engagement und das Interesse an der organisatorischen Verbesserung der Arbeitssituation waren jedoch immer wieder durch den erheblichen Personalmangel gefährdet.

Bei den bisher durchgeführten Aktivitäten handelte es sich daher auch nahezu ausschließlich um Projekte auf der operativen Ebene.

Es ergibt sich insgesamt die Notwendigkeit auf der strukturellen Ebene die Personalsituation langfristig zu stabilisieren. Hierzu wird in 2017 im Auftrag des Oberbürgermeisters und des Bürgermeisters ein KGSt-Workshop zur „Erarbeitung von Handlungsempfehlungen zur Planung einer nachhaltig stabilen Personalsituation in der Ausländerbehörde“ stattfinden.

Die Rolle der Ausländerbehörden wird sich weiterhin analog zum innenpolitisch beständig anwachsenden Stellenwert des Themas Zuwanderung und Integration verändern. Im Rahmen der Entwicklung von einer reinen Ordnungsbehörde hin zur Dienstleistungs- und am Integrationsprozess beteiligten Behörde ist es auch in Darmstadt, wie in vielen Kommunen bereits geschehen, wichtig, zukünftig integrationsfördernde Maßnahmen bei der Ausländerbehörde zu installieren.

Die in der Ausländerbehörde durchgeführten Maßnahmen sind exemplarisch und sollen den spezifischen Bedarfen der einzelnen Abteilungen des Bürger- und Ordnungsamtes entsprechend angepasst und in den nächsten Jahren sukzessive dort umgesetzt werden.

добро пожалова

Soo dhowow

خوش آمدید

Bun ven

καλώς ήρ

په خبر

欢迎

Herausgeberin | Kontakt

Wissenschaftsstadt Darmstadt
Bürger- und Ordnungsamt
Gabriele Dierks
Beauftragte für „Interkulturelle Öffnung / Willkommenskultur“
Grafenstraße 30
64283 Darmstadt

Mit Beiträgen von

Abteilung Ausländerbehörde – Teamleitung und Beauftragter
„Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde / Herr Christian Wohlrab

Abteilung Einwohnerwesen und Wahlen – Leitung Herr Marco Stöhr

Abteilung Kraftfahrzeug – Zulassungsbehörde – Leitung Frau Ellen
Völger / Stellvertretende Leitung Frau Tanja Brotrück