

## XENOS – Erarbeitung eines Konzepts für eine Willkommenskultur in der Stadt Erlangen: Umbau der Ausländerbehörde zur Willkommensbehörde

2 Alternativen zur Begutachtung durch den HFPA am 18.9.2013 und zur Entscheidung durch den StR am 26.9.2013

Alternative	Räume	Angebote	Prozesse	Personal	Nutzen für Bürger	Abstimmung
1	<p><b>Neue barrierefreie Räume außerhalb des Rathauses:</b> Zentral gelegen in Rathausnähe, moderne, helle, funktionale, freundliche Atmosphäre. Empfangstheke mit freundlichem, mehrsprachigem, interkulturell geschultem Personal. Angenehm gestalteter Wartebereich (offen, hell, Sitzgruppe, Wasserspender, Flachbildschirm, Lesecke, Spielecke). Offene helle Büroausstattung und –gestaltung, Multifunktionsarbeitsplätze, zusätzliche Einzelzimmer für besondere Fälle bzw. datenschutzrelevante Vorgänge, einfache Bezahlvorgänge, Migrations- und Flüchtlingsberatung vor Ort, ggf. Beratungszimmer für AIB vor Ort</p>	<p><b>Welcome-Desk:</b> Infopoint, Erstanlaufstelle, Lotsenfunktion, Terminvergabe u. Besuchersteuerung, ggf. Vorprüfung Unterlagen und Eingangsberatung, ggf. EAT-Ausgabe, ggf. Ausgabe Willkommenspaket/-tasche, Feedback-Bogen</p> <p><b>Internetportal:</b> Informationen, Anträge zum Downloaden bzw. direkt Ausfüllen, Verlinkung zu BAMF, vhs, ZRS, IOM, AIB, etc.</p>	<p>Erreichbarkeit verbessern; Öffnungszeiten; Terminvereinbarungen; Zielgerichtete Beratung, Einrichtung Integrationsberatung; Ständiger Austausch mit Netzwerkpartnern, dadurch Bündelung der Beratungsleistung und Fachkompetenz, workflow; ggf. Clearingstelle</p>	<p>Personal nach Personalbemessung durch Amt 11 für: Welcome-Desk, EDV/Internet, Integrationsberatung und Vernetzungsarbeit.</p> <p>Personalkonzept: Fach- und Sozialkompetenz sowie Mehrsprachigkeit und interkulturelle Kompetenz als Kriterien für Personalauswahl; kontinuierliche Qualifizierungen; Personaltausch/ Hospitation mit BAMF, MEB, Flüchtlingsberatung, anderen ABH</p>	<p>Sehr hoch Die angestrebte Willkommenskultur wird durchgängig umgesetzt. Bei der Neugestaltung können positive Erfahrungen aus anderen Städten (z.B. HH) problemlos aufgenommen werden. Spürbare Qualitätssteigerung der Dienstleistungen.</p>	<p>Für...../ gegen..... Stimmen</p>

Alternative	Räume	Angebote	Prozesse	Personal	Nutzen für Bürger	Abstimmung
2	<p><b>Neugestaltung des 2. OG im Rathaus:</b> Umgestaltung der Räume ohne Tresen und offene helle Büroausstattung und –gestaltung, Multifunktionsarbeitsplätze. Empfangstheke mit freundlichem, mehrsprachigem, interkulturell geschultem Personal. Angenehm gestalteter Wartebereich (offen, hell, Sitzgruppe, Wasserspender, Flachbildschirm, Lesecke, Spielecke). Einfache Bezahlvorgänge, Migrations- und Flüchtlingsberatung vor Ort, ggf. Beratungszimmer für AIB vor Ort. Mehrbedarf an Räumen durch Auslagerung des Bereichs 333/ Sozialversicherungsangelegenheiten</p>	<p><b>Welcome-Desk gegenüber der Aufzüge:</b> Infopoint, Erstanlaufstelle, Lotsenfunktion, Terminvergabe, Besuchersteuerung, ggf. Vorprüfung Unterlagen und Eingangsberatung, ggf. EAT-Ausgabe, ggf. Ausgabe Willkommenspaket/-tasche, Feedback-Bogen</p> <p><b>Internetportal:</b> Informationen, Anträge zum Downloaden bzw. direkt Ausfüllen, Verlinkung zu BAMF, vhs, ZRS, IOM, AIB, etc.</p>	<p>Erreichbarkeit verbessern; Öffnungszeiten; Terminvereinbarungen; Zielgerichtete Beratung, Einrichtung Integrationsberatung; Ständiger Austausch mit Netzwerkpartnern, dadurch Bündelung der Beratungsleistung und Fachkompetenz, workflow; ggf. Clearingstelle</p>	<p>Personal nach Personalbemessung durch Amt 11 für: Welcome-Desk, EDV/Internet, Integrationsberatung und Vernetzungsarbeit.</p> <p>Personalkonzept: Fach- und Sozialkompetenz sowie Mehrsprachigkeit und interkulturelle Kompetenz als Kriterien für Personalauswahl; kontinuierliche Qualifizierungen; Personaltausch/ Hospitation mit BAMF, MEB, Flüchtlingsberatung, anderen ABH</p>	<p>Sehr hoch. Die angestrebte Willkommenskultur wird durchgängig umgesetzt. Bei der Neugestaltung können positive Erfahrungen aus anderen Städten (z.B. HH) weitgehend aufgenommen werden. Spürbare Qualitätssteigerung der Dienstleistungen. Kurze Wege für den Bürger. Atmosphäre und Abläufe in Bürgeramt und ABH sind vergleichbar.</p>	<p>Für...../ gegen..... Stimmen</p>

**Hinweis:** Amt 24/GME hat die Neugestaltung im Hinblick auf technische Möglichkeiten geprüft.