

XENOS – Programm zur Interkulturellen Öffnung der Kommunen (PIK) - Teilprojekt in Erlangen: „Entwicklung eines Konzepts für eine Willkommenskultur in der Stadt Erlangen“

I. Informationen für den HFPA am 18.9.2013 und den StR am 26.9.2013

Mit Beschluss vom 26.4.2012 hat der StR die Verwaltung beauftragt, im Projektzeitraum 2012-2014 jährlich zu berichten. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf den Zeitraum von Mai 2012 – August 2013.

1 Projektgruppe XENOS Erlangen

Die Erlanger Projektgruppe besteht aus: Bürgermeisterin Frau Dr. Elisabeth Preuß, der Leiterin der Gleichstellungs- und Diversitystelle Dr. Cornelia Höschele, dem stellv. Leiter des Bürgeramtes Herrn Dietmar Rosenzweig und der Leiterin der Koordinationsstelle Integration, Silvia Klein. Seit seinem Dienstbeginn im Februar 2013 ist der Leiter der Ausländerstelle, Andreas Brockard ebenfalls Mitglied.

Die Projektgruppe hat im Berichtszeitraum 6 x getagt und steuert den Prozess des Teilprojekts Erlangen.

2 Gewinnung von internen und externen Netzwerkpartnern

Ab Mai 2012 wurde intensiv am Aufbau des internen und externen Netzwerkes gearbeitet, um die entsprechenden Akteure für die Mitarbeit in den Workshops zu gewinnen. Dies ist in vollem Umfang gelungen.

An externen Akteuren konnten gewonnen werden:

BAMF, Universität Erlangen-Nürnberg, Franconian International School, AREVA, SIEMENS AG, IHK Mittelfranken, Arbeitsagentur, GEWOBAU, GGFA, Jugendmigrationsdienst, AWO-Migrationserstberatung, AWO-Flüchtlingsberatung, Deutsch-Französisches Institut, Relocation-Service, Neuzuwanderer.

An internen Akteuren konnten gewonnen werden:

BM 3, Ref. III, PR, GST, Amt 331, Amt 332 (alle Mitarbeiter/innen), 43/vhs, 503, 512, 513, Vertreterinnen und Vertreter des Erlanger Stadtrats und des Ausländer- und Integrationsbeirats.

3 Planung und Konzeptdesign der Workshops

Bei der Zusammensetzung der Teilnehmer der ersten drei Workshops wurde darauf geachtet, dass sie grundsätzlich divers besetzt waren, um folgende Vorteile nutzen zu können:

- das Thema wird aus den verschiedensten Perspektiven bearbeitet
- der Diversity-Ansatz: „Vielfalt als Ressource nutzen“ wird umgesetzt
- multiprofessionelle Teams: kreative Lösungen, höhere Qualität, gegenseitige Wertschätzung.

Gemeinsam mit der Moderatorin und der Komoderatorin wurden die Ziele des jeweiligen Workshops vereinbart und entsprechende Fragestellungen formuliert. Die Auswahl von geeigneten Methoden erfolgte durch die Moderation.

4 Durchführung von fünf Workshops zur Sammlung und Vertiefung von Ideen und Vorschläge zur Willkommenskultur

- **Kick-off-Workshop am 29.6.2012:**
Einführung ins Thema, Erwartungen, erste Ideensammlung
- **Workshop II am 1.8.2012** „Fachkräfte, Gastwissenschaftler, Studierende“:
Sichtbarmachen der aktuellen Struktur durch Rollenspiele; Vertiefung: Welche Elemente der Willkommenskultur sind für die Zielgruppe wesentlich? Konkrete Vorschläge
- **Workshop III am 19.9.2012** „Familiennachzug und humanitäre Aufenthalte“:
Sichtbarmachen der aktuellen Struktur durch Rollenspiele; Vertiefung: Welche Elemente der Willkommenskultur sind für die Zielgruppe wesentlich? Wie kann die Zusammenarbeit der Akteure verbessert werden? Konkrete Vorschläge
- **Workshop IV am 23.4.2013** „Interner Workshop für Mitarbeiter/innen der Ausländerstelle“:
Vorstellung der bisherigen Ergebnisse, Arbeitsgruppen zu Öffentlichkeitsarbeit, Integrationsberatung und Clearingstelle, Welcome-Desk und Willkommenspaket.
- **Workshop V am 12.6.2013** „Interner Workshop für Mitarbeiter/innen der Ausländerstelle“:
Vorstellung und Diskussion der Arbeitsweise der Ausländerbehörde Köln; Willkommenspaket – was gehört hinein? Integrationsberatung – was können wir dazu beitragen?; Erfolgsfaktoren für eine gute Kundenkommunikation

5 Integrationskonferenz 2013 zum Thema „Willkommenskultur“

Für die 5. Integrationskonferenz wurde das Thema „Willkommenskultur“ ausgewählt, um der interessierten Öffentlichkeit die bisherigen Ergebnisse vorstellen zu können und in vier Arbeitsgruppen zu den Themen „Willkommenskultur – was können Bürger/innen, Vereine und Organisationen dazu leisten?“, „Anforderungen an einen Welcome-Center – Kommunikation mit Bürger/innen, Kooperation mit Ämtern und externe Organisationen, Clearing-Stelle“, „Anforderungen an einen Welcome-Center – Räumlichkeiten/ Gestaltung/ Ausstattung, Welcome-Desk“ und „Willkommenspaket für Neubürger/innen – was gehört hinein? - Internetportale, Infomaterialien, Willkommensveranstaltungen“ weitere Anregungen und Vorschläge in den Prozess einspeisen zu können.

6 Ergebnisse und Effekte

Grundsätzliche Ergebnisse:

- Willkommenskultur muss alle adressieren und nach Möglichkeit auch pos. Effekte auf bereits hier lebende Migrant/innen beinhalten.
- Zentraler Welcome-Center vs. Umsetzung der Idee einer Willkommenskultur in den Dienststellen: Zentraler Welcome-Center wird favorisiert, die Idee muss aber von allen Dienststellen umgesetzt werden!
- Leitlinie: Orientierung an den Lebenslagen der Betroffenen (analog zum Leitbild Integration, Leitsatz 6)
- Idee einer Public Private Partnership - Wirtschaft, Uni und Stadtverwaltung soll weiter verfolgt werden
- Vernetzung mit bereits bestehenden Informationsportalen und spezifische Ergänzung für Erlangen
- Erfolgsfaktoren:
 - > Haltungen: Lächeln, Freundlichkeit, Offenheit, Verständnis
 - > Interkulturelle Kompetenz, Mehrsprachigkeit

Konkrete Ergebnisse – bereits umgesetzt:

- Kurze Erstinformation „Willkommen in Erlangen – 5 Schritte...“ (Bürgeramt)
- Ämterübergreifender Jour Fixe (Ausländerstelle, Flüchtlingsberatung, AIB)
- Grundsatzbeschluss des Stadtrats: „Die Ausländerstelle wird beauftragt, ihre ausländerrechtlichen Handlungs- und Ermessensspielräume grundsätzlich – soweit als möglich – zugunsten der Betroffenen zu nutzen und ein service- und kundenorientiertes Handeln im Alltag sicherzustellen.“
=> regionales und überregionales großes Interesse und positives Medienecho!
- Willkommen in Erlangen – Stadtführer für junge Neuankömmlinge (Kooperationsprojekt der Eichendorffschule und FAU Erlangen-Nürnberg)

Effekte:

Durch die Einbeziehung aller relevanten Akteure wird ein hohes Ausmaß an Vernetzung realisiert. Institutionen, die bisher per mail/Telefon kooperiert haben, treffen sich erstmals persönlich „erhalten ein Gesicht“.

Gegenseitige Wertschätzung, Verständnis für die Arbeit und Sichtweise anderer, Reflexion.

Gute und offene Arbeitsatmosphäre und Ergebnisorientierung.

Moderatorinnen-Team und Einsatz von geeigneten Methoden haben dazu einen wesentlichen Beitrag geleistet.

7 Weitere Schritte bis Ende 2014

Umbau der Ausländerbehörde zur Willkommensbehörde (vgl. nächster TOP)

Willkommenpaket, Informationen, Öffentlichkeitsarbeit mit Unterstützung von XENOS-Mitteln:

Erarbeitung eines Willkommenspakets – zielgruppen- bzw. lebenslagenorientiert mit notwendigen Informationen und Give-aways – Konzeptentwicklung durch 13-4, 331, 332, vhs und Tourist-Information.

Neugestaltung des Webauftritts z.B. „Neu in Erlangen“ mit der Bündelung der wichtigen Information – Konzeptentwicklung eGov, 331, 332 und weitere Ämter.

Konzipierung von regelmäßigen Willkommensveranstaltungen im Club International - Konzeptentwicklung durch 13-4, vhs und 332.

Fortbildungskonzept für Mitarbeiterinnen von 332 mit Unterstützung von XENOS-Mitteln:

Training interkultureller Kompetenz, Teamentwicklung und Coaching

Ehrenamtliche Integrationslotsen – Konzeptrecherche durch 13-4. Bei positiver Entscheidung: evt. Schulung im Jahr 2014 mit XENOS-Mitteln.

Maßnahmen im Bereich Bildung:

Englischsprachige KiTa, Grundschule und Gymnasium zusätzlich zur FIS (Schulreferat)

II HFPA und StR zur Information

III OBM z. K.

IV 13-4 z. V.

Klein