

Protokoll FORUM II

Fremd in der Stadt – ein Wegweiser durch die Verwaltung

Ausgangspunkt in FORUM II war die Fragestellung, wie MigrantInnen auf einen Behördengang besser vorbereitet werden können. Ausgehend von einem Impuls-Referat von **Lena Meyer**, Recruiting Director von HE Space Operations GmbH, sollte gemeinsam überlegt werden, ob aus Modellen und Erkenntnissen aus der Privatwirtschaft Ideen und Anregungen für die öffentliche Verwaltung zu generieren sind, die dann die Grundlage für einen „Leitfaden für Behördengänge“ bilden könnten.

I.

Lena Meyer berichtete, wie HE Space Operations GmbH internationale MitarbeiterInnen (SpezialistInnen aus dem Bereich der Raumfahrt) auf Ihren Aufenthalt in Deutschland vorbereitet. Hierbei stellt sich HE Space Operations GmbH die Frage, welche Herausforderungen MitarbeiterInnen zu bewältigen haben, wenn Sie nach Deutschland zum Arbeiten und Leben kommen, und wie sie bei diesem Lernprozess unterstützt werden können. Zentrales Element ist hierbei das Einführungspaket (Checkliste Behördengänge, Vorstellung des neuen Unternehmens, Steuern & Finanzen, Informationen zu gesetzlichen Feiertagen, Urlaub, etc..) sowie die Begleitung der MitarbeiterInnen bei ersten Behördengängen. Eine Relocation-Agentur kümmert sich im Vorfeld um Wohnungssuche, Kindergartenplatz, etc.

II.

In der Diskussion wurden Unterschiede, aber auch Berührungspunkte zwischen den Erfahrungen aus der freien Wirtschaft und den Arbeitsbeziehungen im öffentlichen Dienst erörtert, die auf die spezielle Situation im Verwaltungsalltag hinweisen:

Kunden

Kunden von HE Space Operations kommen laut Lena Meyer aus dem westlichen/europäischen Kulturraum, in der Verwaltung gibt es viele Menschen, deren Herkunftsländer sich sehr von Deutschland unterscheiden. Jedoch wird der Kulturschock von jeder/m als Teil des „Migrationsprozesses“ erlebt, der in einer anderen Kultur lebt, unabhängig also davon, wie unterschiedlich die Kulturräume sind.

Kunden von HE Space Operations sind Fachleute, die meistens in einem internationalen Team arbeiten und oftmals nur für wenige Jahre in Deutschland bleiben. Hier findet „interkulturelle Öffnung“ auf einer anderen Ebene als im Verwaltungsalltag statt: unter den ExpertInnen entsteht ein „transnationales Gremium“.

Motivation

HE Space Operations möchte MitarbeiterInnen gewinnen und bietet daher einen Service für sie an. Im Unterschied dazu werden z.B. im Sozial- oder Ausländeramt Gesetze angewendet, möglicherweise gibt es in diesen Bereichen daher die Absicht, „den Kundenstamm zu reduzieren“?

Einführungspaket

Im Forum wurde angeregt, das Beispiel „Einführungspaket“ von HE Space Operations als Beispiel/Vorbild zu nehmen, um Konflikte, Reibungsverluste und Aufwand im Arbeitsalltag zu vermeiden. Einführungspakete können demnach als Begrüßung und Orientierungshilfe dienen, wie auch das Beispiel „Arbeit mit Studenten“ der Jacobs University in Bremen-Nord zeige.

Lena Meyer wies daraufhin, dass das Einführungspaket erst nach und nach entstanden sei: die Inhalte resultierten aus den aufgetretenen Schwierigkeiten.

Im Internet gibt es unter www.bremen.de bereits erste Informationen für Menschen, die neu in Bremen sind: „Neu in Bremen“ – bisher allerdings nur in deutscher Sprache.

Leitfragen

Mögliche Leitfragen für die Erstellung eines Wegweisers durch die Verwaltung könnten sein:

- Als Verwaltungsmitarbeiter einen Perspektivwechsel vornehmen: Was brauchen Menschen, wenn sie in bestimmten Lebenslagen sind?
- Positive Ziele formulieren: Handlungsfähigkeit und Teilhabe der Kunden: Wie kann ermöglicht werden, dass Menschen handlungsfähig sind/bleiben? Worüber wird Teilhabe hergestellt?

III.

Anschließend wurde in drei Kleingruppen zur Frage „**Wie sollte ein Wegweiser durch die Verwaltung aussehen?**“ folgende Stichworte erarbeitet:

- Grundinformation / Flyer
- Ämter haben unterschiedliche Bedürfnisse; Inhalte eines möglichen Wegweisers sind abhängig von der Behörde/Dienststelle
- Flyer sollte in verschiedenen Institutionen (Behörden, Krankenhaus, etc...) ausliegen
- Bürgerbeauftragte – um spezielle Fragen zu beantworten
- In Englisch, Türkisch, Russisch, Arabisch (möglichst in allen Sprachen)
- Kulturverständnis vermitteln, Kulturvorurteile aufklären:
„Wie tickt der Bremer Verwaltungsmitarbeiter?“
- „Was gibt es wo?“ - Informationen für alle Lebenslagen
- unterschiedliche Zugangswege zu den Kunden finden:
 - o Internet, Flyer
 - o Sprachen
 - o Nicht jede/r kann lesen!
 - o Nicht jeder/m ist es möglich, den ersten Schritt zu tun!
- Migranten befragen: „Was hätten Sie gerne gewusst?“
- „Willkommen“ heißen – positive, offene Einstellung dem Kunden gegenüber
- Eingangsbereich mehrsprachig gestalten
- Wegweiser in vielen Sprachen
- Piktogramme/Symbole verwenden
- „Wegweiser“ für VerwaltungsmitarbeiterInnen, um KundInnen ggf. weiterhelfen zu können... „Wo bekomme ich Beratung/Hilfe für Anliegen xy?“
Wunsch nach stärkerer Vernetzung innerhalb der Behörden/Einrichtungen.
- ErstberaterInnen, MuttersprachlerIn, „TandempartnerIn“
- Erstberatung/Integrationsberatung
IntegrationsberaterInnen werden wenig benutzt, weil dieser Service nicht sehr bekannt ist
 - ➔ Wunsch nach transparenter Vernetzung, nach „wirklicher“ Vernetzung
 - ➔ Kommunale Aufgabe

Moderation:

Ercan Arslan, interkultureller Trainer im ikö-Projekt

Protokoll:

Tanja Heidt