

Kreisverwaltung Limburg-Weilburg



Interkulturelle Öffnung des Sozialamtes

Prozessbeschreibung

Erstellt im Rahmen des WIR-Koordinationsprojektes
von Marie Ostermann und Nurcan Adigüzel



Vorwort der WIR-Koordinatorinnen

Im Rahmen des WIR-Koordinationsprojektes wurde das Thema Interkulturelle Öffnung in der Kreisverwaltung Limburg-Weilburg 2013 modellhaft im Sozialamt angestoßen. Der Veränderungsprozess ist noch nicht abgeschlossen. Dennoch möchten wir bereits jetzt erste Erfolge sichtbar machen.

Wir erklären daher,

- 1) wozu eine Interkulturelle Öffnung der öffentlichen Verwaltungen notwendig ist und weshalb damit im Sozialamt des Landkreises begonnen wurde,
- 2) welche Schritte ein solcher Prozess idealtypisch beinhaltet,
- 3) wie die Zielsetzungen in einzelnen Handlungsfeldern durch geeignete Maßnahmen erreicht werden können.

Unser Dank gilt an dieser Stelle bereits den Mitarbeitenden und Führungskräften im Sozialamt. Sie alle setzen sich tagtäglich für eine gelingende Kundenorientierung für Menschen mit und ohne Migrationshintergrund ein.

Für Fragen stehen wir jederzeit gerne als Ansprechpartnerinnen zur Verfügung.

Ihre WIR-Koordinationskräfte im November 2018
Marie Ostermann und Nurcan Adigüzel



Kontakt:

Kreissozialamt des Landkreises Limburg-Weilburg
Stabsstelle WIR-Koordination
Gartenstraße 1, 65549 Limburg

Telefon: Marie Ostermann 06431 296-399
(Dienstag & Mittwoch ganztägig, Donnerstag ab 13 Uhr)

Nurcan Adigüzel 06431 – 296-538
(Montag & Freitag ganztägig, Donnerstag bis 15 Uhr)

Fax: 06431 296-449

E-Mail: wir-koordination@limburg-weilburg.de

Internet: <http://www.landkreis-limburg-weilburg.de/fuer-buerger/soziales/asylmigration-integration/landesprogramm-wir.html>

1 Wozu Interkulturelle Öffnung im Kreissozialamt?

Der Landkreis Limburg-Weilburg ist vielfältig - mit steigender Tendenz. Von insgesamt rund 170.000 Menschen haben derzeit ca. 40.000 einen sogenannten Migrationshintergrund¹, also fast ein Viertel der Bevölkerung. Diese Menschen stammen aus 143 Nationen.

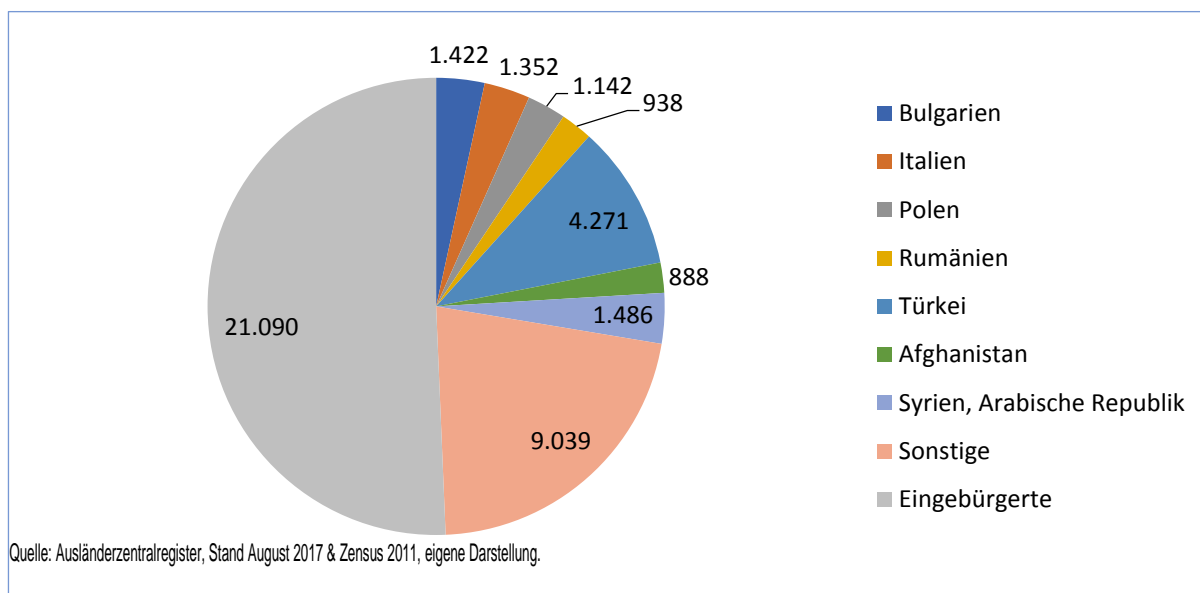


Abbildung.1: Menschen mit Migrationshintergrund im Landkreis Limburg-Weilburg

Als Reaktion auf die vielfältig gewordene Gesellschaft stellt sich die Kreisverwaltung Limburg-Weilburg einem umfassenden Modernisierungsprozess. Dazu gehören der Aufbau einer Willkommens- und Anerkennungskultur und die **Interkulturelle Öffnung (IKÖ)** der Verwaltung. Letztere ist für die Verwaltungslandschaft ein neues Aufgabenfeld. Sie soll dazu dienen, „*allen Einwohnern² einen gleichberechtigten und ungehinderten Zugang zu den Dienstleistungen der Kommune sicherzustellen*“³.

Zu den Kunden des Sozialamts zählen sowohl Menschen mit als auch ohne Migrationshintergrund. Insbesondere seit der erneuten Etablierung des Fachdienstes Migration im Rahmen des starken Zuzugs von Flüchtlingen in den Landkreis verzeichnet das Sozialamt tendenziell eine höhere Kundendichte mit Migrationshintergrund als andere Ämter.

Viele Migranten empfinden jedoch Zugangsbarrieren in verschiedenen Bereichen, die ihnen eine Teilhabe an der deutschen Gesellschaft erschweren. Im Sinne der Daseinsfürsorge und Kundenorientierung von kommunalen Verwaltungen rücken das Bewusstsein über und der gezielte Abbau von möglichen Zugangsbarrieren für Migranten daher immer mehr in den Vordergrund.

¹ Definition Migrationshintergrund (nach Mikrozensus): „Einen Migrationshintergrund haben alle nach 1949 auf das heutige Gebiet der Bundesrepublik Deutschland Zugewanderten sowie alle in Deutschland geborenen Ausländer und alle in Deutschland als Deutsche Geborenen mit zumindest einem zugewanderten oder als Ausländer in Deutschland geborenen Elternteil.“

² Zur einfacheren Lesbarkeit wird hier nur die männliche Form verwendet, gemeint sind damit aber beide Geschlechter.

³ Deutscher Landkreistag: Interkulturelle Öffnung in der Landkreisverwaltung. Zit. n. KGSt-Materialien Nr.5/2008 (LitVerZ) S. 8. Band 116. Berlin. Februar 2014. S. 9.



Abbildung 2: Zugangsbarrieren für Migranten in öffentlichen Verwaltungen⁴

Durch ihre jahrelange Erfahrung in diesem Bereich tragen die Sozial- und Sachbearbeiter mit ihrer täglichen Arbeit dazu bei, die Integration der Flüchtlinge ab dem ersten Tag ihres Aufenthalts im Landkreis tatkräftig zu unterstützen. Dies stellt eine enorme Ressource Interkultureller Öffnung dar und wurde vielfach genutzt, um kreative und innovative Lösungen für die Herausforderungen der Migrationsgesellschaft zu finden. Die WIR-Koordination stand aus diesem Grund in einem besonders intensiven Austausch mit diesem Bereich.

Daneben haben auch die anderen Fachdienste im Sozialamt zunehmend migrantische Kundschaft. Aus diesem Grund hat das Sozialamt in den vergangenen Jahren das Aufgabengebiet Integration durch Projektstellen strukturell stark erweitert. Personell und organisatorisch ist somit eine Grundstruktur geschaffen worden, die eine mittelfristige Beschäftigung mit dem Thema Integration und Interkultureller Öffnung zulässt.

Folgende Ziele sollen langfristig erreicht werden:

- ✓ Abbau von Zugangsbarrieren für Migranten
- ✓ Leichtere Kommunikation zwischen den Beschäftigten des Sozialamtes und den Kunden mit Migrationshintergrund
- ✓ Präsenz von Personen mit Migrationshintergrund unter den Beschäftigten erheben und gegebenenfalls erhöhen
- ✓ Professioneller Umgang mit interkulturellen Konflikten
- ✓ Wahrnehmung des Bereichs Integration als allgemeine Aufgabe der Verwaltung

⁴ Angelehnt an: El Hasnaoui, Souad: Interkulturelle Öffnung schafft Teilhabe. Power Point Präsentation im Rahmen der Regionalkonferenz Südhessen "Vielfalt in Hessen - WIR gestalten" vom 26. Oktober 2017 in Bad Homburg. Folie 7.

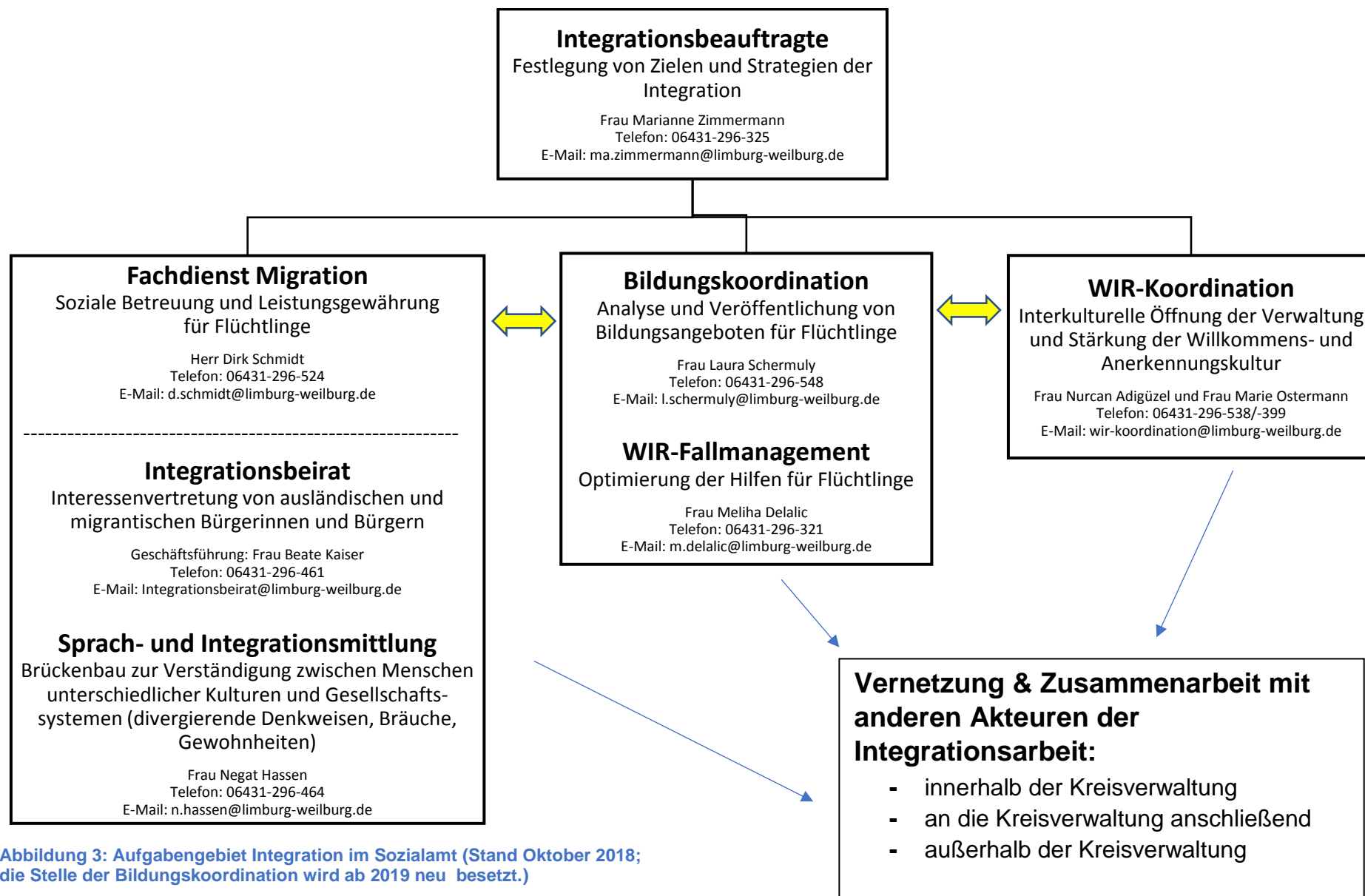


Abbildung 3: Aufgabengebiet Integration im Sozialamt (Stand Oktober 2018; die Stelle der Bildungskoordination wird ab 2019 neu besetzt.)

2 Wie verläuft der Veränderungsprozess?

Interkulturelle Öffnung ist als Veränderungsprozess zu verstehen, der in der Verwaltung idealtypisch in den unten aufgeführten 6 Phasen⁵ verläuft.

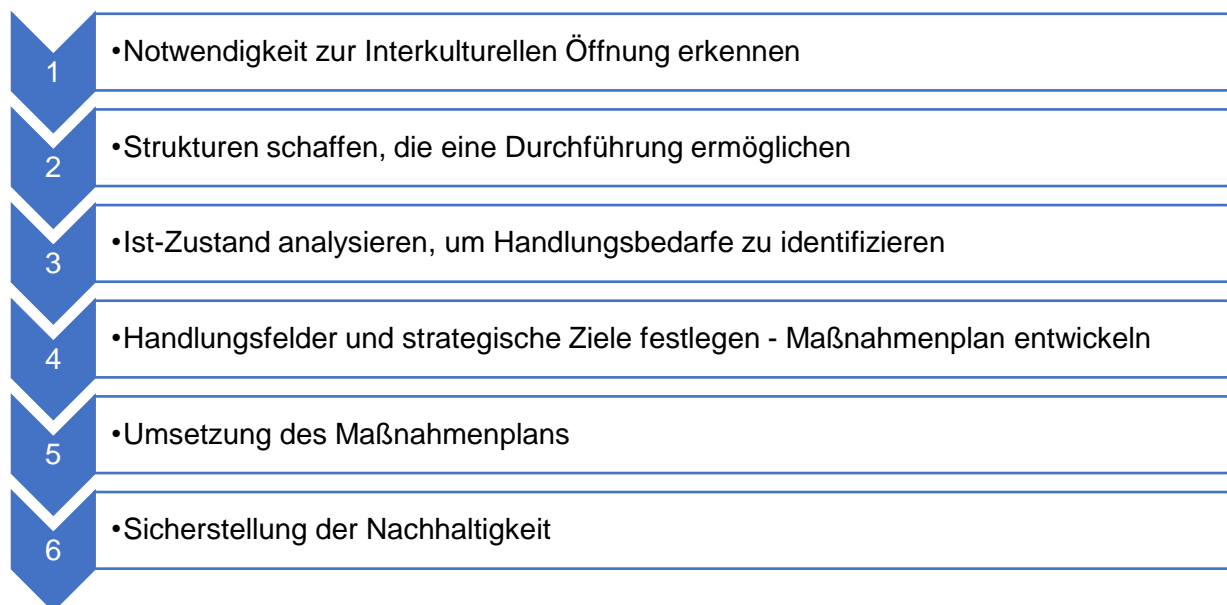


Abbildung 4: Veränderungsprozess „Interkulturelle Öffnung“ in 6 Phasen

Seit 2013 konnte im Sozialamt in den ersten vier Phasen bereits einiges erreicht werden, was in der folgenden Chronologie deutlich wird:

2013

- Anschluss an das hessische Landesprogramm WIR
- Ziel: modellhafte Interkulturelle Öffnung des Sozialamts mit sukzessiver Ausweitung auf andere Ämter

2014 & 2015

- Beginn der Arbeit einer WIR-Koordinationskraft
- Einberufung des Steuerungskreises Interkulturelle Öffnung
- Durchführung erster Maßnahmen zur Stärkung der Willkommens- und Anerkennungskultur (Wegweiser für Migranten sowie Willkommenstaschen)

2016

- Auftaktveranstaltung zur Interkulturellen Öffnung (mit Hessischem Ministerium für Soziales und Integration)
- Mitarbeiterumfrage: Erfassung von Zugangsbarrieren von Migranten sowie Handlungsbedarfen im Themenfeld Integration

2017

- Mitarbeiterschulungen zur Interkulturellen Öffnung
- Erhebung des Integrationsstands der Städte und Kommunen im Landkreis

2018

- Erarbeitung eines Maßnahmenkatalogs zur weiteren Interkulturellen Öffnung des Sozialamts
- Erstellung eines Leitbilds für Integration im Sozialamt
- Aufbau von Kooperationen mit Migrantenorganisationen

Abbildung 5: Chronologie der Interkulturellen Öffnung im Sozialamt 2013-2018

⁵ Deutscher Landkreistag in Anlehnung an Reinecke/von Bernstorff: Interkulturelle Organisationsentwicklung: Interkulturelle Öffnung in der Landkreisverwaltung (LitVerZ). S. 13 in Band 116. Berlin. Februar 2014. S. 10.

3 Handlungsfelder, Zielsetzungen und Maßnahmen

Im Laufe der Projektzeit haben sich folgende Handlungsfelder für die Interkulturelle Öffnung des Sozialamts heraus kristallisiert⁶:

Handlungsfeld	Zielsetzung
Ausbildung / Beschäftigung	Unter den Beschäftigten und Auszubildenden der Kreisverwaltung sollen Menschen mit Migrationshintergrund angemessen repräsentiert sein. Ist dies noch nicht der Fall, soll sich der Anteil von Migranten unter den Beschäftigten erhöhen.
Weiterbildung	Weiterbildungen zu interkultureller Kompetenz sollen flächendeckend angeboten werden und selbstverständlich sein.
Mehrsprachigkeit	Angebote sollen mehrsprachig zur Verfügung gestellt werden, um sprachliche Zugangsbarrieren abzubauen. Unter den Mitarbeitenden der Landkreisverwaltung sollen gute Fremdsprachenkenntnisse selbstverständlich sein.
Integrationsprojekte	Weitere Projekte für den Bereich Integration (Willkommens- und Anerkennungskultur, Integrationsmanagement) werden angeregt und tragen indirekt zur Interkulturellen Öffnung der Verwaltung bei.
Öffentlichkeitsarbeit	Die Öffentlichkeitsarbeit des Kreises soll kultursensibel gestaltet sein und die Willkommens- und Anerkennungskultur stärken. Maßnahmen zur Interkulturellen Öffnung sollen transparent dargestellt werden (intern und extern) und zum Dialog zwischen Migranten und Verwaltung ermuntern.
Vernetzung	Die Vernetzung zu weiteren Akteuren der Integrationsarbeit wird kontinuierlich ausgebaut, um ganzheitliche Integrationsarbeit leisten zu können.
Qualitätsmanagement (QM)	Die Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeitenden mit den Maßnahmen der Interkulturellen Öffnung wird systematisch und kontinuierlich erhoben und überprüfbar gemacht. Das QM dient der fortlaufenden Verbesserung einzelner Maßnahmen sowie der Verstetigung der Projekte im Sinne der Nachhaltigkeit

Abbildung 6 : Zielsetzung der Handlungsfelder Interkultureller Öffnung

Durch den gezielten Austausch mit Mitarbeitenden und Führungskräften konnte schließlich ein **Maßnahmenkatalog** erarbeitet werden. Hierin werden Best-Practice-Beispiele vorgestellt, die eine weitere Interkulturelle Öffnung des Sozialamts ermöglichen. Der Maßnahmenkatalog enthält zum einen Strategien zur Personalentwicklung zum Beispiel durch Schulungen. Zum anderen werden auch Strategien zur Organisationsentwicklung vorgestellt. Die Umsetzung benötigt eine enge Vernetzung mit verschiedenen Akteuren sowie Kreativität und Innovationswillen.

Die Umsetzung mancher Maßnahmen kann dazu führen, dass sich weitreichende Anregungen für weitere Handlungsfelder ergeben. Als Beispiel kann hier die Vernetzung mit Migrantenorganisationen genannt werden: Ein Austausch mit dieser Zielgruppe führt dazu, dass bisher unbekannte Handlungsfelder erkannt und daraus weitere Maßnahmen entwickelt werden.

Der Maßnahmenkatalog soll daher zum einen als „Ideenschmiede“ verstanden werden, die fortlaufend weiterentwickelt werden kann. Zum anderen soll er weiteren Ämtern unserer Kreisverwaltung eine Orientierung geben, welche Maßnahmen grundsätzlich im Rahmen eines interkulturellen Öffnungsprozesses möglich sind.

⁶ in Anlehnung an: Deutscher Landkreistag, 2014, eigene Darstellung mit Ergänzung