

Modellprojekt "Ausländerbehörden - Willkommensbehörden": Hintergründe und Ziele (Nikolas Kretzschmar, Bundesamt für Migration und Flüchtlinge)

Die Präsentation zum Redebeitrag von Herrn Kretzschmar finden Sie im Anhang.

Im Rahmen der Eröffnung wies Herr Knuhr auf drei Publikationen hin, an denen Herr Kretzschmar mitgewirkt hat. Diese stehen zum Download zur Verfügung:

- **Willkommens- und Anerkennungskultur** - Handlungsempfehlungen und Praxisbeispiele
 Abschlussbericht Runder Tisch „Aufnahmegesellschaft“
 → www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Broschueren/abschlussbericht-runder-tisch-aufnahmegesellschaft.pdf?__blob=publicationFile
- **Deutschland, öffne dich!**
 Willkommenskultur und Vielfalt in der Mitte der Gesellschaft verankern
 → www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/deutschland-oeffne-dich-2/
- **Interkulturelle Öffnung von Hochschulen**
 → www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Broschueren/interkulturelle-oeffnung-hochschulen-konzept.html

Aktivitäten am Modellstandort Weimar

(Ute Stoll, Kathrin Kühn, Jana Hartung - Ausländerbehörde Weimar)

Zahlen und Fakten

- derzeit 10 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- 4.005 Menschen aus dem Ausland in Weimar

Instrumente aus dem Werkzeugkoffer

<u>Grundkonzept</u>	- Analyse der Ist-Situation - Benennung von Zielen ohne Berücksichtigung der verfügbaren Ressourcen („Wunschliste“)
<u>Terminvergabe</u>	- Zu Beginn der Projektlaufzeit gab es lange Wartezeiten, was zu Kritik führte. Auf Grund dessen wurde ein Service-Point eingerichtet, an dem eine Servicemitarbeiterin Termine vereinbart und Telefonate entgegen nimmt.
<u>Reorganisation der Behörde</u>	- früher war jeder Mitarbeiter für alles zuständig (Beratungsgespräche, Antragsbearbeitung, Telefonate, Terminvereinbarungen) → häufige Unterbrechungen / Störungen der Arbeitsabläufe - Entsprechend der gesammelten Ideen und Wünsche aus dem Grundkonzept wurden 2er Teams gebildet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem Team arbeiten im wöchentlichen Wechsel im Front- oder im Back-Office, so dass Störungen bei der Antragsbearbeitung reduziert werden konnten.

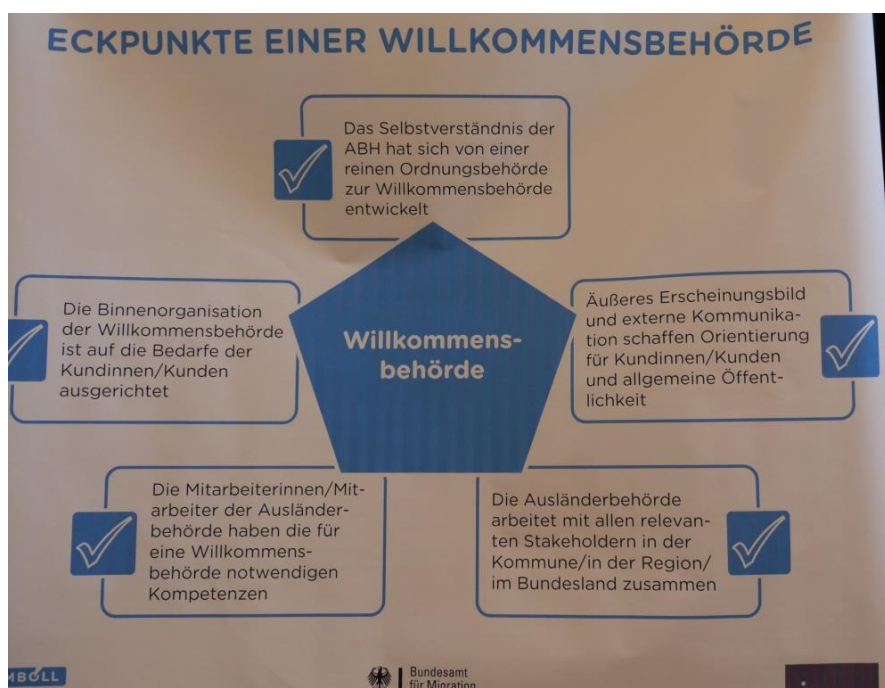
<u>Mobiler Arbeitsplatz</u>	- Zu Beginn der Semester war Antragsaufkommen auf Grund der Studierenden regelmäßig sehr hoch. Um lange Wartezeiten zu verringern wurde an der Bauhaus-Universität Weimar - jeweils zu Semesterbeginn - ein mobiler Arbeitsplatz eingerichtet, so dass die Studierenden die notwendigen Formalitäten direkt auf dem Campus erledigen können. - deutliche Imagesteigerung sowie Abbau von Berührungängsten
<u>Raumkonzept</u>	- Ziel war Schaffung einer angenehmen, offenen und einladenden Atmosphäre → Umzug in Neubau, helle Räumlichkeiten, Einrichtung einer Spielecke für Kinder, farbige Wandgestaltung geplant
<u>Proaktive Öffentlichkeitsarbeit</u>	- Verbesserung des Images der Ausländerbehörde durch positive Berichterstattung → Kommunikation aktueller Aktivitäten nach Außen
<u>Qualitätsmanagement Sprachförderung</u>	- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in Fremdsprachen geschult → Englisch für alle, 1 x Türkisch, 1 x. Arabisch - Abbau von Barrieren und Förderung von Transparenz - Rechtsauskünfte dürfen nur auf Deutsch erteilt werden
<u>Spezialteam</u>	- Bildung eines Teams mit spezieller Kompetenz im Asylverfahrensgesetz, um Arbeitsabläufe effizienter organisieren zu können
<u>Installation einer Aufrufanlage</u>	- Verbesserung der Abläufe - mehrsprachig, um Orientierung für Menschen aus dem Ausland zu erleichtern
<u>Mitarbeiterführung & Motivation</u>	- für Einleitung und Fortführung des Prozesses müssen auf allen Arbeitsebenen die Grundlagen und Rahmenbedingungen stimmen - Motivation der Mitarbeiter und Gestaltungsspielräume sind zentrale Erfolgsfaktoren → wichtige Rolle der Führungskräfte
<u>Netzwerkbildung</u>	- Zusammenarbeit mit anderen Akteuren und Ansprechpartner ist wesentlicher Aspekt des Modellprojekts - Vernetzung ist in den letzten fast zwei Jahren gut vorangekommen - Ein Beispiel ist Zusammenarbeit mit dem Institut für Berufsbildungs- und Sozialmanagement als Teil des Thüringer Bleiberechtsnetzwerks. Zusammenarbeit wird mit neuer Förderperiode des XENOS-Programms weiter vertieft → Ausländerbehörde Weimar ist Teilprojekt-Partner

Aktuelle Themen der Ausländerbehörde Weimar



Bundesweite Aktivitäten im Modellprojekt „Ausländerbehörden - Willkommensbehörden“: Aktivitäten und Zwischenbilanz

(Bettina Ehlers, Christiane von Bernstorff - Rambøll Management Consulting GmbH)



Exemplarische Instrumente anderer Modellstandorte:

Selbstverständnis	Entwicklung eines Leitbildes, proaktive Öffentlichkeitsarbeit und Herstellung von Transparenz
Äußeres Erscheinungsbild	Nutzung der Farbgestaltung zur Erleichterung der Orientierung innerhalb der Räumlichkeiten, Einrichtung von FAQ-Rubrik auf der Homepage, Ausstellungen regionaler Künstler in den Räumlichkeiten der ABH
Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter	Feste Etablierung kollegialer Fallberatungen im Arbeitsalltag, Durchführung von Rollenspielen als Bestandteil des Bewerbungsprozesses, Einzelcoaching von Führungskräften
Binnenorganisation	Bereitstellung von Antragsformularen in verschiedenen Sprachen, Mehrsprachige „Mitbringliste“, Einrichtung eines Servicepoints
Vernetzung	Erarbeitung einer Broschüre für die Verweisberatung, Aufgrund intensivierter/initiierter Netzwerkarbeit Einladung zur aktiven Teilnahme an weiteren Gremien und Austauschveranstaltungen des jeweiligen Landes

Die wichtigsten Erfolgsfaktoren des Prozesses aus Sicht des Projektträgers:

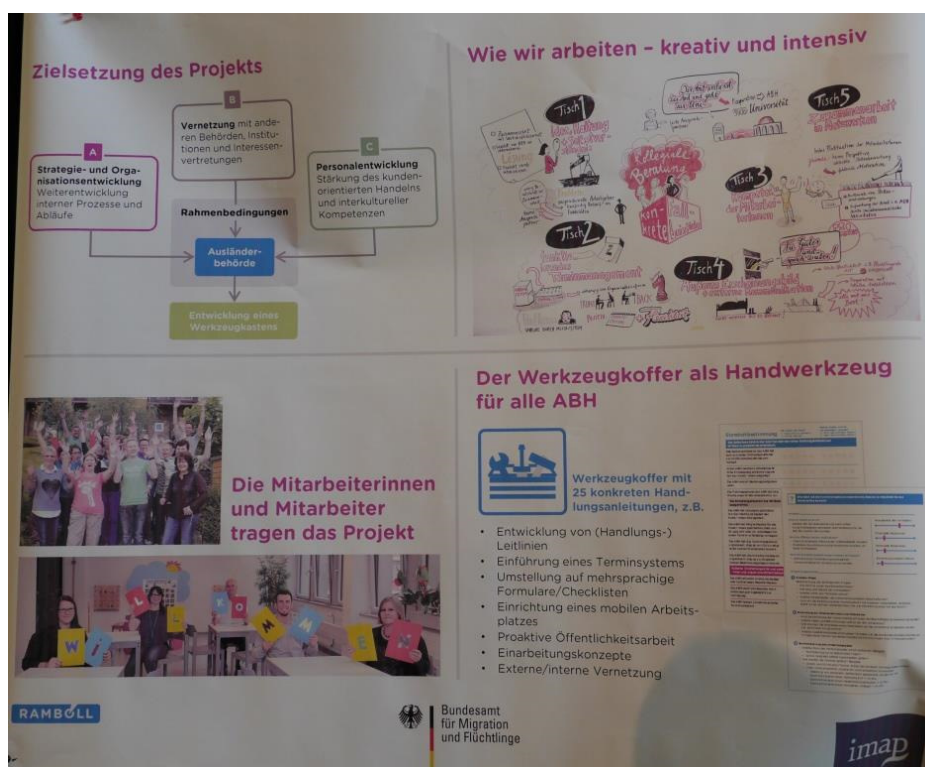
- Einstellung / Haltung
- Führung / Unterstützung von Führungskräften
- Vernetzung

Darüber hinaus ist auch die Unterstützung und Rückendeckung der politischen Akteure in der Region und im Bundesland von großer Bedeutung.

Wie geht es weiter?

Aus den Werkzeugkoffern der Modellstandorte werden 25 Instrumente ausgewählt und in einem Handlungsleitfaden zusammengefasst. Dieser wird den anderen Ausländerbehörden zur Verfügung gestellt. Die Umsetzung der Instrumente allein ist jedoch nicht ausreichend, wichtig ist eine vorhergehende Standortbestimmung.

Parallel dazu soll eine Internetplattform aufgebaut werden, auf der sich interessierte Behörden mit den Modellbehörden vernetzen und diesen Fragen stellen können. Darüber hinaus wird das BAMF themenspezifische Schulungsangebote anbieten.



Veranstaltungsankündigungen

“PERSONAL” NEU DENKEN!

Datum:	2. Juli 2015 , 09.00 Uhr bis 18.00 Uhr
Ort:	Universität Jena, Rosensäle Fürstengraben 27, 07743 Jena
Organisator:	Friedrich-Schiller-Universität Jena Fachgebiet Interkulturelle Wirtschaftskommunikation (IWK)
Weitere Informationen & Anmeldung:	www.personalneudenken.uni-jena.de

Kick-Off: BLEIBdran – berufliche Perspektiven für Flüchtlinge in Thüringen

Datum:	3. Juli 2015 , 09.30 Uhr bis 12.00 Uhr
Ort:	Rotunde des Regierungsviertels Werner-Seelenbinder-Straße 6, 99096 Erfurt
Organisator:	Thüringer IvAF-Netzwerk
Anmeldung:	bis 1. Juli 2015 an info@ibs-thueringen.de

16. Interkulturellen Sommerakademie 2015

Datum:	28. August 2015 bis 6. September 2015
Ort:	Campus der Friedrich-Schiller-Universität Jena Carl-Zeiss-Straße 3, 07743 Jena
Organisator:	interculture.de in Kooperation mit dem Fachgebiet Interkulturelle Wirtschaftskommunikation der FSU Jena
Weitere Informationen & Programm:	www.interculture.de/sommerakademie.htm

2. Willkommenstag

Datum:	1. September 2015 , ab 14.00 Uhr
Ort:	Landesentwicklungsgesellschaft Thüringen mbH, comcenter Brühl Mainzerhofstraße 10, 99084 Erfurt
Organisator:	Thüringer Initiative Willkommenskultur
Weitere Informationen & Anmeldung:	www.thueringer-initiative-willkommenskultur.de /fileadmin/tiwb/pdf/aktuelles/einladung_anmeldeformular _2_willkommenstag.pdf

7. Fachtagung "Strategisches Personalmanagement – Wirtschaft macht Schule"

Datum:	22. September 2015 , ab 13.00 Uhr
Ort:	Landesentwicklungsgesellschaft Thüringen mbH, comcenter Brühl Mainzerhofstraße 10, 99084 Erfurt
Organisator:	Landesentwicklungsgesellschaft Thüringen mbH
Weitere Informationen	in Kürze unter www.leg-thueringen.de/messenveranstaltungen

[Die Fotogalerie finden Sie hier:](#)

<http://www.welcome-to-thuringia.de/aktuelles/fotogalerie/>



7. Netzwerktreffen des Welcome Center Thuringia

Anmeldung unter:
www.welcome-to-thuringia.de/7-netzwerktreffen

Datum, Uhrzeit: 22.06.2015, 9.15 – 12.30 Uhr
Ort: Reithaus im Park an der Ilm
Platz der Demokratie 5,
99423 Weimar

Programm:

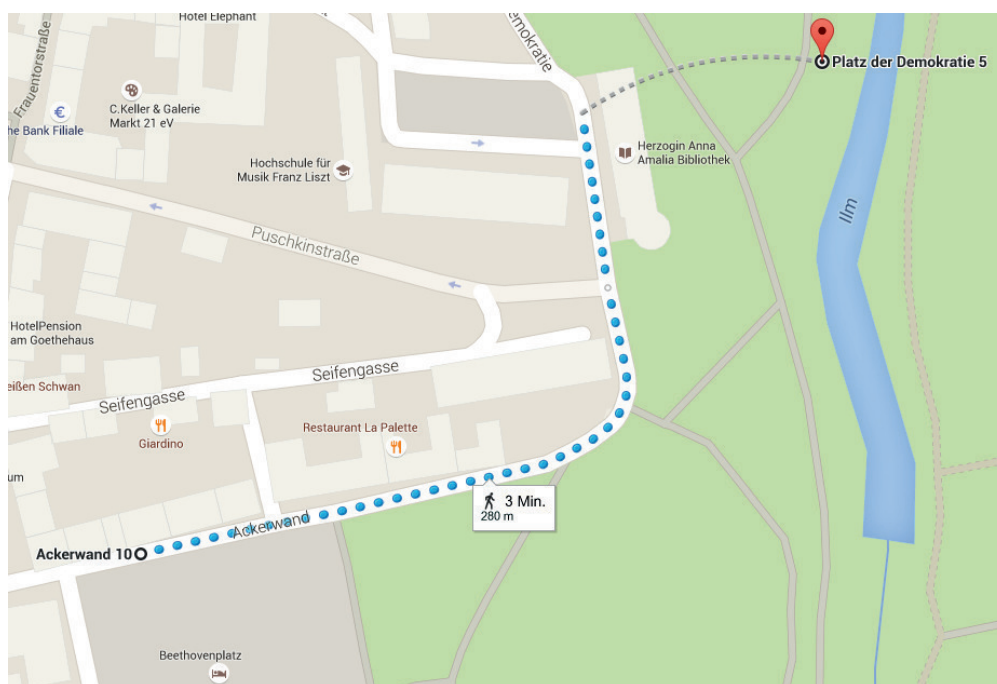
- | | |
|-----------|--|
| 9.15 Uhr | Anmeldung & Begrüßungskaffee |
| 9.30 Uhr | Eröffnung
<i>Andreas Knuhr Teamleiter Welcome Center Thuringia</i> |
| 9.40 Uhr | Modellprojekt "Ausländerbehörden - Willkommensbehörden"
Hintergründe und Ziele
<i>Nikolas Kretzschmar Bundesamt für Migration und Flüchtlinge</i> |
| 10.00 Uhr | Aktivitäten am Modellstandort Weimar
<i>Ute Stoll Kathrin Kühn Jana Hartung Ausländerbehörde Weimar</i> |
| 11.00 Uhr | Bundesweite Aktivitäten im Modellprojekt „Ausländerbehörden - Willkommensbehörden“
Aktivitäten und Zwischenbilanz
<i>Bettina Ehlers Christiane von Bernstorff</i>
<i>Rambøll Management Consulting GmbH</i> |
| 11.30 Uhr | Netzwerk-Café |
| 13.00 Uhr | Besichtigung der Ausländerbehörde Weimar
(max. 20 Personen Anmeldung über Online-Formular) |
| 13.30 Uhr | Besichtigung der Ausländerbehörde Weimar
(max. 20 Personen Anmeldung über Online-Formular) |

7. Netzwerktreffen des Welcome Center Thuringia

Parkmöglichkeiten & Wegbeschreibung:

7. Netzwerktreffen

Das Parkhaus am Goethehaus (Einfahrt über Straße „Ackerwand“), das etwa 5 Minuten Fußweg vom Reithaus entfernt gelegen ist, bietet ausreichend Möglichkeiten zum Parken.



Quelle: Google Maps

Besichtigung der Ausländerbehörde Weimar

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Besichtigung der Ausländerbehörde Weimar finden Parkmöglichkeiten auf dem Hermann-Brill-Platz. Die Räumlichkeiten der Ausländerbehörde befinden sich direkt gegenüber in der Schwanseestraße 17 (Haus II, 4. Etage).

ECKPUNKTE EINER WILLKOMMENSBEHÖRDE

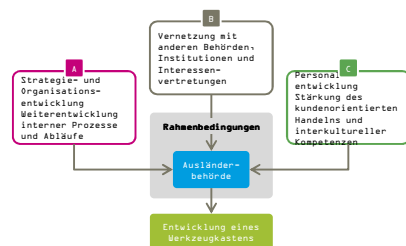


RAMBOLL

Bundesamt
für Migration
und Flüchtlinge

imap

Zielsetzung des Projekts



Wie wir arbeiten - kreativ und intensiv



Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen das Projekt



Der Werkzeugkoffer als Handwerkzeug für alle ABH

Werkzeugkoffer mit 25 konkreten Handlungsanleitungen, z.B.

- Entwicklung von (Handlungs-) Leitlinien
- Einführung eines Terminsystems
- Umstellung auf mehrsprachige Formulare/Checklisten
- Einrichtung eines mobilen Arbeitsplatzes
- Proaktive Öffentlichkeitsarbeit
- Einarbeitungskonzepte
- Externe/interne Vernetzung

RAMBOLL

Bundesamt
für Migration
und Flüchtlinge

imap

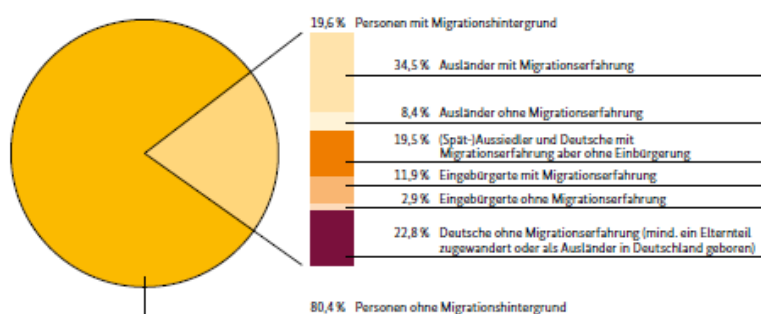
Modellprojekt "Ausländerbehörden -Willkommensbehörden,, Hintergründe und Ziele

7. Netzwerktreffen des Welcome Center Thuringia, 15. Juni
2015

Nikolas Kretschmar

Referat 310 – Grundsatzfragen der Integration, Geschäftsstelle DIK 

Personen mit Migrationshintergrund in Deutschland

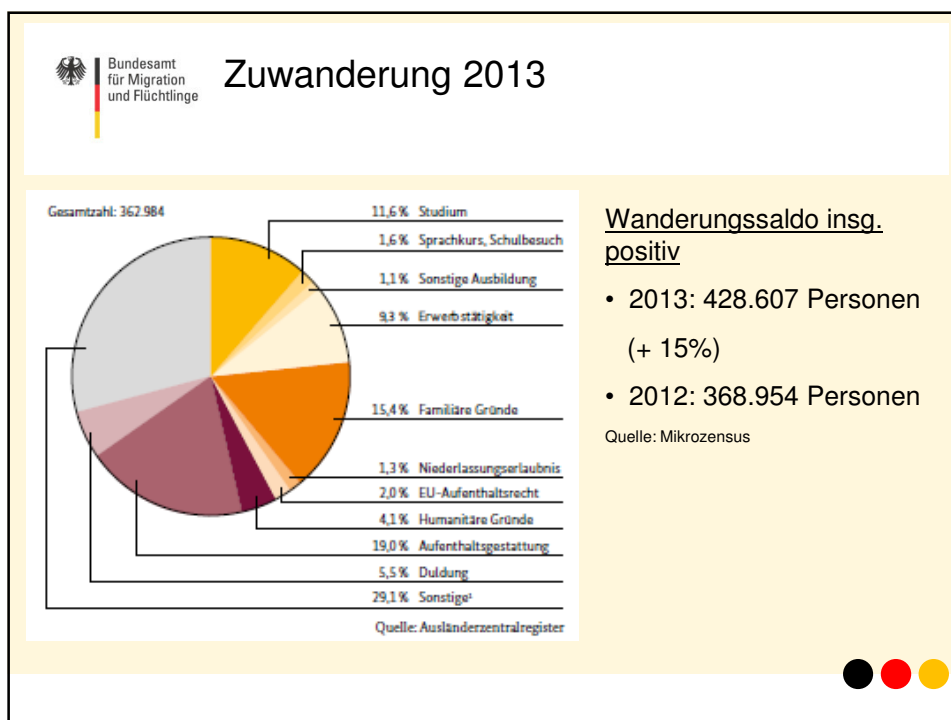
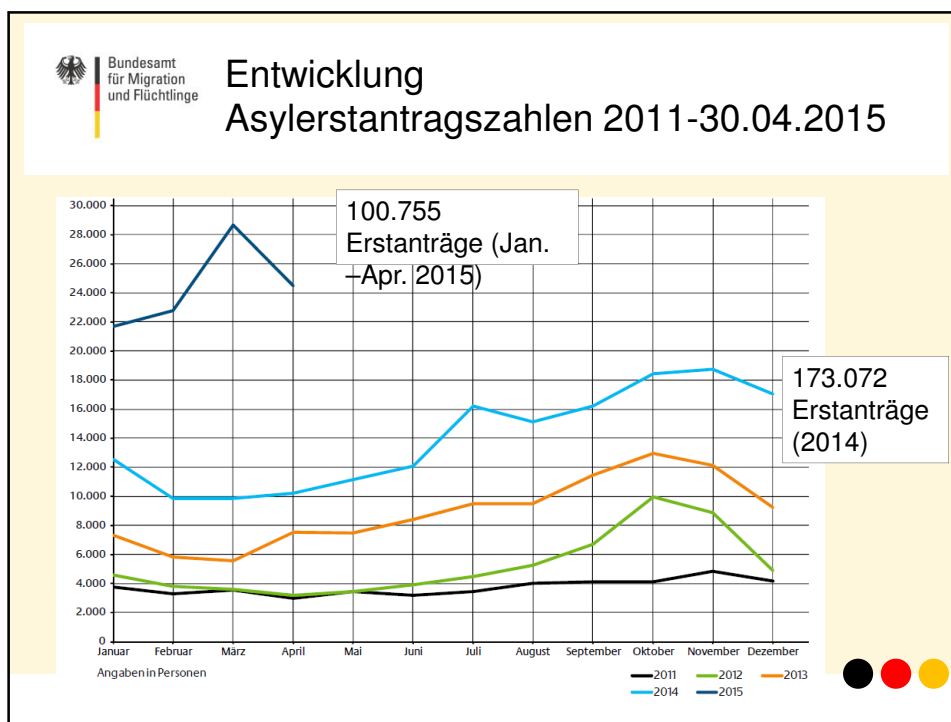


Quelle: Statistisches Bundesamt, Mikrozensus 2013

Gesamtbevölkerung (2013): 80, 767 Mio.

Bevölkerung m. MH (2013): 16, 538 Mio.







Schlussfolgerungen aus dem aktuellen Zuwanderungsgeschehen

- Zuwanderung nach Deutschland findet auf unterschiedlichen Wegen statt und ist gestiegen.
- Zuwanderung hat Zukunftsbedeutung (Demografischer Wandel: 2040 fehlen 3,9 Mio. Arbeitskräfte).
- Vielfalt ist Realität und muss gestaltet werden.



Stand: 07.07.2015



Vom Wettbewerbsvorteil zur Fachkräftesicherung

„Deutschland, dessen Bevölkerung schrumpft, muss aktiv an dem Wettbewerb um die besten Köpfe teilnehmen... die müssen spüren, dass es hier die besten Angebote gibt. Wir brauchen eine Willkommenskultur.“ (Schavan 2010)

„Deutschland hat lange signalisiert, dass wir niemanden brauchen... Uns ist wichtig deutlich zu machen, sie sind willkommen.“ (BMin von der Leyen 2011)

„Deutschland ist ein Integrationsland.“ (BKin Merkel 2013)

„Deutschland ist ein Einwanderungsland geworden.“ (BiM de Maizièrre 2014)

„Wir verlieren uns nicht, wenn wir Vielfalt akzeptieren. Wir wollen dieses vielfältige wir.“ (BP Gauck 2014)





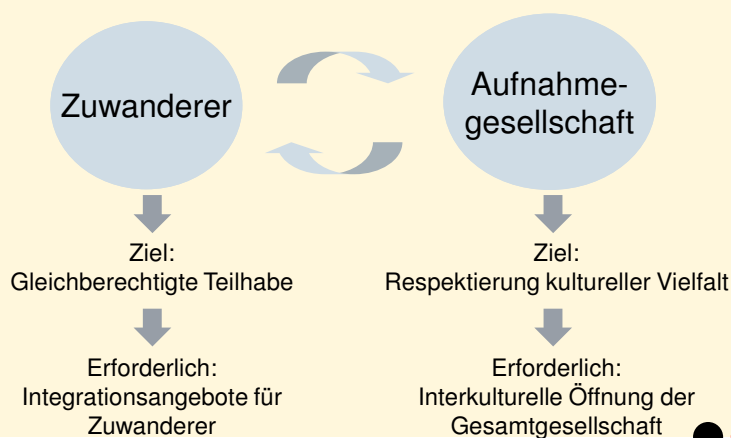
Paradigmenwechsel im Ausländerrecht

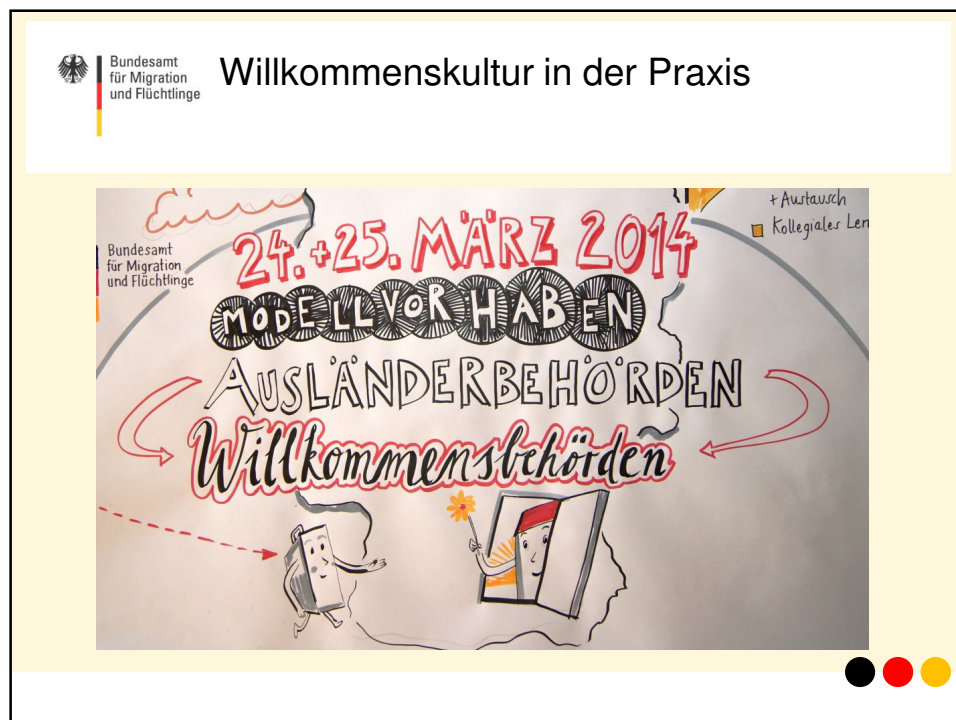
- Systematisches Zuwanderungsrecht
(insbesondere für Fachkräfte)
- Aufenthaltsgesetz (2005) (Integration gesetzlich
verankert)
- Blaue Karte EU (2012)
- Anerkennungsgesetz BQFG (2012)
- Beschäftigungsverordnung (2013)



Integrationsverständnis des Bundesamtes „Stärkung des gesellschaftlichen Zusammenhalts“

Integration als dynamischer und wechselseitiger Prozess







Modellprojekt „Ausländerbehörden – Willkommensbehörden“ im Überblick

- Ziel: Verankerung von Willkommenskultur in der Praxis (für alle Zuwanderergruppen)
- Insgesamt 10 Behörden aus 10 Bundesländern nehmen teil
- Dauer: von Oktober 2013 bis Oktober 2015
- Projektschwerpunkte:
 - Personalentwicklung und Coaching
 - Vernetzung der Behörden mit weiteren Partnern der sozialen Beratung
 - Unterstützung interner Prozesse und Abläufe
- Ergebnis: „Werkzeugkoffer“

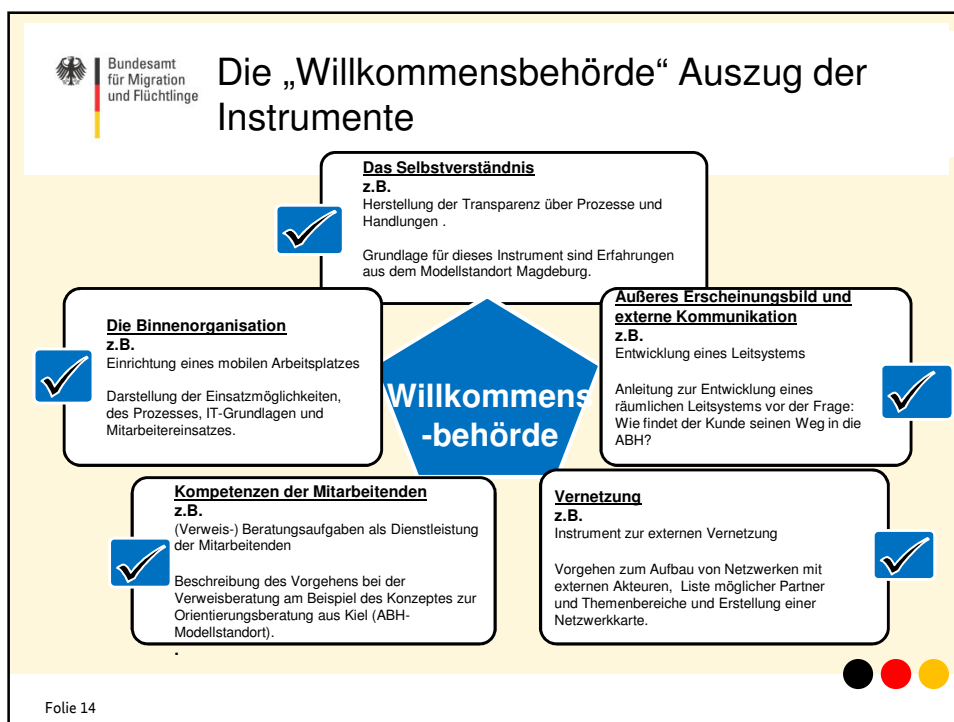
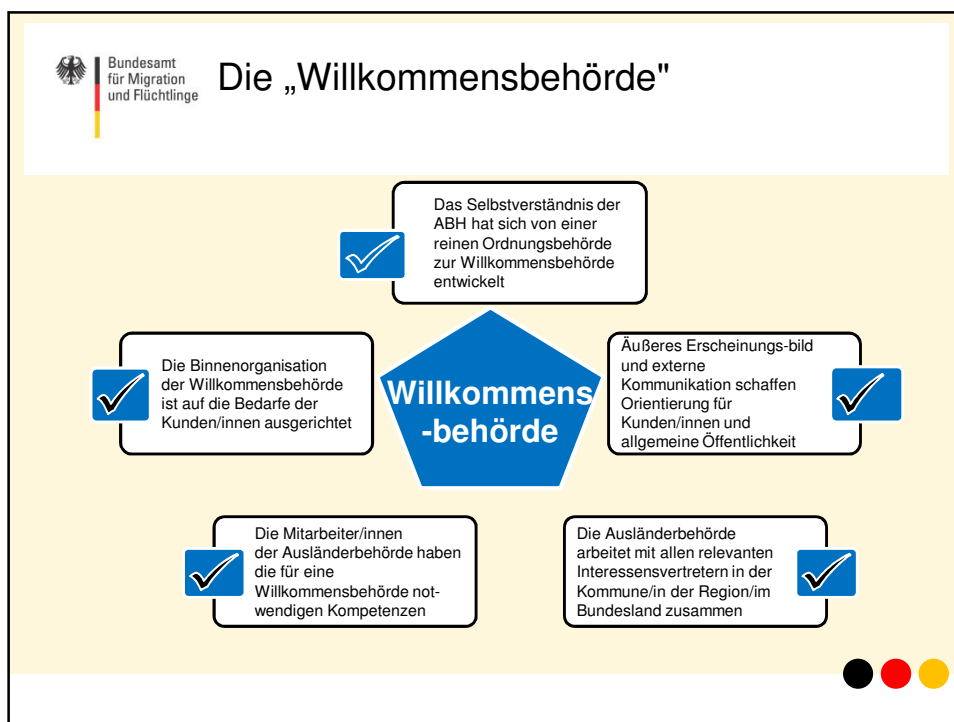
Bundesweiter „Roll-Out“ 2016



Beteiligte Bundesländer, Ausländerbehörden und Partnerbehörden

Bundesland	ABH (Stadt / Kreis)	Partnerbehörde
Baden-Württemberg	Stadt Bietigheim-Bissingen	Stadt Heidelberg
Bayern	Kreis Deggendorf	Stadt Erlangen
Brandenburg	Landeshauptstadt Potsdam	Keine
Hessen	Kreis Wetteraukreis	Stadt Kassel/Landeshauptstadt Wiesbaden
Nordrhein-Westfalen	Stadt Essen	Stadt Köln
Rheinland-Pfalz	Landeshauptstadt Mainz	Keine
Sachsen	Stadt Chemnitz	Landeshauptstadt Dresden
Sachsen-Anhalt	Landeshauptstadt Magdeburg	keine
Schleswig-Holstein	Landeshauptstadt Kiel	keine
Thüringen	Stadt Weimar	Keine





Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
Abteilung 3 –Integration und Gesellschaftlicher Zusammenhalt



Informationen zur Integration:
www.bamf.de/DE/Willkommen





Auf dem Weg zur Willkommensbehörde – Bilanz zur Halbzeit des Modellprojekts

Das Modellprojekt ist ein Erfolgsmodell

Das vom BAMF initiierte Modellprojekt „Ausländerbehörden – Willkommensbehörden“ läuft nun seit Oktober 2013 – Zeit für eine erste Bilanz nach rund einem Jahr Projektarbeit vor Ort. In den zehn Modellstandorten wurden zahlreiche Teilprojekte und Maßnahmen angeschoben und umgesetzt. Einen kleinen Ausschnitt stellen wir Ihnen hier vor.

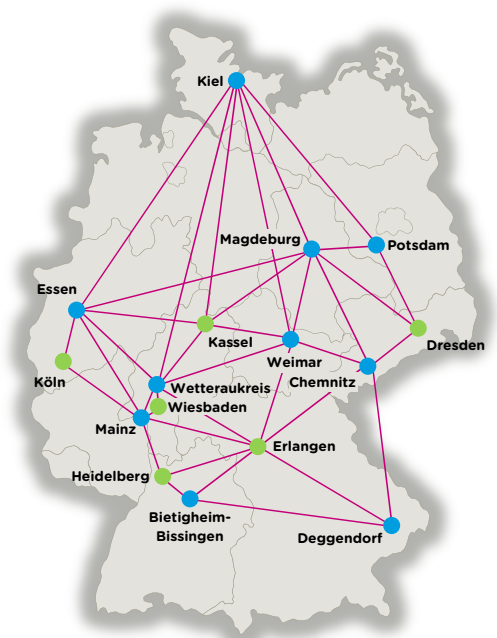
Wir möchten Ihnen einen Eindruck davon vermitteln, wie im Projekt gearbeitet wird und wie der Austausch und Transfer zwischen den Standorten erfolgt. Auch die Hürden, welche in der zweiten Projekthalbzeit noch zu nehmen sind, werden benannt.

Wie wird im Modellprojekt gearbeitet?

Bei der Planung und Umsetzung ihrer Aktivitäten zur Etablierung von mehr Willkommenskultur wurden die zehn Modellstandorte individuell von den beiden Projektträgern – Rambøll Management Consulting und imap – begleitet. Auch die verantwortlichen Landesministerien sowie einige Partner-Ausländerbehörden unterstützten tatkräftig.

- Im ersten Projektjahr arbeiteten die beteiligten Ausländerbehörden in den Projektbereichen Strategie und Organisation, Vernetzung und Personalentwicklung an unterschiedlichen Schwerpunktthemen.
- Bayern, Hessen, Schleswig-Holstein, Brandenburg und Thüringen haben 2014 den Austausch der Ausländerbehörden auf Länderebene zusätzlich gefördert und/oder Netzwerke ins Leben gerufen.

Der enge Austausch und die Vernetzung zwischen den Modellstandorten, Partnerbehörden und beteiligten Landesministerien bilden die Grundlage für den Erfolg des Projekts.



- Die Vertreterinnen/Vertreter der Bundesländer treffen sich regelmäßig.
- Im Rahmen von „Lernevents“ werden mit dem BAMF Ideen und Praxisbeispiele erörtert, die Vernetzung zwischen den Behörden gefördert sowie Formate der kollegialen Beratung erprobt.

Ihre Ansprechpartner

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge

Martin Lauterbach

Referat 310 – Grundsatzangelegenheiten der Integration, Geschäftsstelle DIK

T +49 (0) 911 943-5010

M martin.lauterbach@bamf.bund.de

Rambøll Management Consulting GmbH

Angela Köllner

Projektleitung Modellprojekt

T +49 (0) 40 302020-102

M angela.koellner@ramboll.com

imap GmbH

Bülent Arslan

Geschäftsführer

T +49 (0) 211 5136973-0

M arslan@imap-institut.de

Erste Umsetzungserfolge

Entwicklung von „5 Eckpunkten einer Willkommensbehörde“ als Orientierungsrahmen

- ✓ Ableitung von Eckpunkten und Kriterien für Willkommensbehörden als strategische Leitplanken für die standortspezifische Weiterentwicklung der Ausländerbehörden

Verbesserung des Images der Ausländerbehörden durch proaktive Öffentlichkeitsarbeit

- ✓ Imageverbesserung in der Öffentlichkeit, aber auch innerhalb der Verwaltung

Vernetzung mit lokalen Unternehmen

- ✓ Aufbau von persönlichen Kontakten zu Unternehmen und Wirtschaftsvertretern; direkte Kommunikation; Verkürzung der Wartezeiten für ausländische Fachkräfte

Erstellung einer Willkommensbroschüre gemeinsam mit Migrationsberatungsstellen

- ✓ Aufbau von Netzwerken und gemeinsame Schaffung von Grundlagen für eine umfassende Beratung; Sicherstellen einer umfassenden Information der Kundinnen/Kunden

Einrichtung von zentralen Serviceschaltern und Einführung von Terminsystemen

- ✓ Verkürzung/Vermeidung von Wartezeiten; größere Kundenfreundlichkeit der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter durch geringere Belastung; mehr Zeit für Beratung seitens der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter; höhere Frequenz der Terminvergabe

Reflexion der eigenen Haltung im alltäglichen Spannungsverhältnis zwischen Ordnungs- und Willkommensbehörde durch gezielte Schulungen

- ✓ Motivation für mehr Dienstleistungsorientierung; persönliche Reflexion; mehr „Willkommenskultur“ im Arbeitsalltag



Erfolgskritische Bedingungen für die zweite Halbzeit

Die politischen Rahmenbedingungen in den Modellstandorten sind unterschiedlich. Fehlende Unterstützung durch die Verwaltungsspitze kann zum kritischen Erfolgsfaktor für die Umsetzung in der zweiten Projekthälfte werden.

- Willkommenskultur ist nicht nur ein Thema für die Ausländerbehörde, sondern für die gesamte Kommune. Das erfordert politischen Willen.
- Das Veränderungsprojekt „Willkommensbehörde“ gelingt nur, wenn es zur „Chefsache“ wird und politische Aufmerksamkeit erhält.
- Die Kernprozesse der Ausländerbehörde (Binnenorganisation) müssen solide funktionieren, damit eine Basis für Projektarbeit vorhanden ist.
- Die Ausländerbehörde engagiert sich freiwillig im Projekt.
- Die Beschäftigten werden in die Projektarbeit eingebunden.



Transfer der Erfahrungen über einen „Werkzeugkoffer“

Im Laufe des Jahres 2015 werden die wichtigsten Instrumente für mehr Willkommenskultur in den Ausländerbehörden in einem „Werkzeugkoffer“ zusammengeführt.

Eine Checkliste unterstützt die Kommunen bei der Standortbestimmung bezüglich ihrer Willkommenskultur.

Als Handreichung wird der Werkzeugkoffer praktische Anleitungen zur Umsetzung von Veränderungen vor Ort enthalten. Beispielsweise werden Praxistipps zu folgenden Themen aufbereitet:

- Entwicklung eines Leitbilds „Willkommensbehörde“
- Einrichtung eines Service-Schalters/Front-Office-Bereichs
- Einführung eines Terminsystems

- Vernetzung mit verwaltungsinternen und -externen Akteuren (Unternehmen, MSB, Universitäten)
- Konzepte für Kommunikation, PR und Öffentlichkeitsarbeit
- Einarbeitungskonzepte für neue Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter
- Einrichtung von mobilen Arbeitsplätzen (an Universitäten/im ländlichen Raum)
- Erstellung von Willkommensbroschüren

Weitere Aktivitäten in 2015

In den Modellstandorten werden laufend weitere Maßnahmen umgesetzt.

Für 2015 sind mehrere Fachveranstaltungen mit den Vertreterinnen/Vertretern der Modellstandorte, der Partnerbehörden und der Länder geplant, u.a. zu den Themen

- Führung und Motivation in der Ausländerbehörde
- Gesetzliche Gestaltungsmöglichkeiten in der Ausländerbehörde
- Außenwirkung und Professionalisierung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Wissenstransfer und Wissensmanagement

Im November 2015 findet die Abschlussveranstaltung in Nürnberg statt.

Checkliste

Wo stehen wir heute?
1 = keine Ansätze erkennbar
5 = bereits sehr gut

Welche Punkte sind für uns besonders relevant?
1 = nicht relevant/keine Priorität
5 = sehr relevant/hohe Priorität

Das Selbstverständnis der ABH hat sich von reiner Ordnungsbehörde zur Willkommensbehörde entwickelt.

Das Selbstverständnis der ABH hat sich von reiner Ordnungsbehörde zur Willkommensbehörde entwickelt.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
In der ABH werden ordnungsrechtliche Ermessensspielräume zugunsten der Kundinnen/Kunden ausgelegt.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Die ABH nimmt Beratungsaufgaben wahr.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Die Führungsebene der ABH lebt die Werte einer Willkommenskultur vor.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5