

Stadt Heidelberg
Dezernat I, Personal und Organisationsamt

**Interkulturelle Ausrichtung der
Stadtverwaltung**

Informationsvorlage

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Behandlung	Kenntnis genommen	Handzeichen
Ausländerrat/Migrationsrat	19.06.2008	Ö	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein	
Ausschuss für Integration und Chancengleichheit	24.09.2008	Ö	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein	
Gemeinderat	16.10.2008	Ö	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein	

Inhalt der Information:

Der Ausländerrat/Migrationsrat, der Ausschuss für Integration und Chancengleichheit und der Gemeinderat nehmen vom Inhalt der Information Kenntnis.

I. Prüfung der Nachhaltigkeit der Maßnahme in Bezug auf die Ziele des Stadtentwicklungsplanes / der Lokalen Agenda Heidelberg

1. Betroffene Ziele des Stadtentwicklungsplanes

Nummer/n: (Codierung)	+ / - berührt:	Ziel/e:
QU 3	+	BürgerInnenbeteiligung und Dialogkultur fördern Begründung:
QU 6	+	Integration und kulturelles Leben konstruktiv gestalten, ausländische EinwohnerInnen als gleichberechtigte BürgerInnen anerkennen, ethnische und religiöse Heterogenität berücksichtigen Ziel/e:
DW 4	*	Integration und interkulturelle Handlungsansätze fördern Begründung: Mit der Kundenbefragung wurden alle BesucherInnen unserer publikumsintensiven Ämterbereiche um Information über ihre persönlichen Eindrücke von unseren Serviceleistungen befragt. Das Ergebnis der Befragung spiegelt auch die Beurteilung durch unsere ausländischen MitbürgerInnen bzw. durch Menschen mit Migrationshintergrund wider. Wir können daraus Handlungsbedarf für unser Serviceangebot aus der Sicht der Befragten erkennen und konkrete Maßnahmen zur Förderung der obigen Ziele ableiten.

2. Kritische Abwägung / Erläuterungen zu Zielkonflikten:

keine



II. Begründung:

1. Setzt die Stadt Heidelberg für die Analysierung und Beurteilung der interkulturellen Ausrichtung der Stadtverwaltung das Instrument der Befragung von Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund zur Beurteilung der Serviceleistungen der Verwaltung ein?

Im vorvergangenen Jahr hat das Personal- und Organisationsamt über 4 Wochen eine Kundenbefragung in allen städtischen Verwaltungsbereichen mit starkem Besucherandrang durchgeführt. Die grundsätzliche Zielrichtung unserer Befragung war, zu erfahren, wie die Beurteilung unserer Serviceleistungen durch alle BesucherInnen ohne Unterschiede zwischen MigrantInnen und KundInnen ohne Migrationshintergrund ausfällt. Wir haben uns dabei von dem Gedanken tragen lassen, dass alle Menschen, die unser Serviceangebot in Anspruch nehmen, gleich behandelt werden, und dass uns natürlich die Beurteilung unserer Serviceleistungen daher ohne Unterschied interessiert und zu Verbesserungen anregen wird. Ein Teil der Fragen war allerdings gezielt für Menschen gedacht, die möglicherweise auf Grund von Sprach- bzw. Verständigungsproblemen stärkerer Unterstützung durch unsere MitarbeiterInnen bedürfen und diese selbstverständlich erhalten sollen.

Davon möchten wir Ihnen die wichtigsten Ergebnisse nochmals in Kurzform darstellen:

Thema:	sehr zufrieden/zufrieden in %
Verständliche Ausdrucksweise	94,1
Hilfsbereitschaft der Beschäftigten	91,6
Freundlichkeit der Beschäftigten	91,4
Umfassende Beantwortung von Fragen	90,7

Über die Gesamtergebnisse der Kundenbefragung wurden der Haupt- und Finanzausschuss und der Gemeinderat mit Vorlage vom 29.05.2006 (Drucksache 0074/2006/IV) ausführlich informiert.

Der Gesamtzufriedenheitsanteil von 92,3 % war sehr erfreulich, was uns jedoch nicht veranlasste auf mögliche weitere Verbesserungen zu verzichten. Bei vielen Einzelfragen wurden und werden noch immer in zahlreichen Einzelgesprächen mit den betroffenen Amtsleitungen und Personalvertretungen die zur Verbesserung der Situation erforderlichen Veränderungen gemeinsam erarbeitet. Die Ergebnisse der mit einem erheblichen Aufwand ohne externe Unterstützung durchgeführten Kundenbefragung sind nicht in Aktenschränken verschwunden, sondern haben zu konkreten Maßnahmen und Verbesserungen geführt.

Vor dem Hintergrund der derzeit laufenden Aktivitäten zur Erstellung des Kommunalen Integrationsplans -Ist-Aufnahme sämtlicher Integrationsmaßnahmen in Heidelberg, repräsentative Umfrage zu den Lebenssituationen von Menschen mit Migrationshintergrund als erste Bausteine- sehen wir grundsätzlich ergänzenden Handlungsbedarf für diesen Personenkreis. Bei der nächsten Kundenbefragung werden wir konkrete Fragen formulieren und speziell auf die Bewertung unserer Serviceleistungen durch diese Personengruppe eingehen.

Mit dem Vorliegen des Kommunalen Integrationsplans erwarten wir auch Hinweise auf mögliche Verbesserungen innerhalb unserer Verwaltungsabläufe und Angebote. Die Verwaltung legt sehr großen Wert auf interkulturelle Kompetenz. Wir werden mit allen Akteuren daran arbeiten, dass die Handlungsempfehlungen aus dem Integrationsplan, die unsere Dienstleistungen betreffen, umgesetzt werden. Von einer zusätzlichen Befragung der Menschen mit Migrationshintergrund, wie speziell sie unsere Serviceleistungen beurteilen, werden wir auch vor dem Hintergrund der gerade vorgeschlagenen Befragung zu den Lebensumständen der MigrantInnen und mehrerer Kundenbefragungen in den vergangenen zwei Jahren zunächst absehen. Zahlreiche andere Aufgabenschwerpunkte ließen die Durchführung mit eigenem Personal auch nicht zu.

Im Rahmen kontinuierlicher Verbesserungen möchten wir unsere Dienstleistungen optimieren. So wird z.B. das Bürgeramt derzeit im neuen Infopoint der Universität Heidelberg eine Anlaufstelle für Studierende einrichten, die in ausländerrechtlichen Fragen berät und Anträge und Unterlagen entgegennimmt. In den nächsten Monaten sollen Zahlen zu den auftretenden Fragen und Problemen - auch von nicht ausländischen Studierenden - erhoben und gleichzeitig der Bedarf an einer solchen speziell für Studierende eingerichteten Stelle ermittelt werden. Hier erwarten wir auch Hinweise zur Einschätzung unserer Serviceleistungen durch Menschen mit Migrationshintergrund.

2. Gehört dazu eine Beurteilung der Serviceleistungen für MigrantInnen aus der Sicht der Verwaltungsangestellten?

Eine systematische Befragung unserer MitarbeiterInnen gibt es zu diesem Themenkreis nicht. Wir legen jedoch ein besonderes Augenmerk darauf, dass eine ganzheitliche Betreuung dort erfolgt, wo es um die alltäglichen Bedürfnisse und Probleme der MigrantInnen geht. Unsere MitarbeiterInnen des Bürgeramts gehen besonders auf die Probleme dieses Personenkreises ein, unterstützen ihn insbesondere dort, wo Sprachprobleme Hilfe bei allen möglichen Lebenslagen erforderlich machen.

Viele positive Rückmeldungen zeigen, dass von unserem beispielhaften Angebot in den Bürgerämtern folgende Personengruppen besonderen Nutzen haben:

- ältere MitbürgerInnen
- ausländische BürgerInnen
- Menschen mit Migrationshintergrund

Von Seiten des Personal- und Organisationsamts bieten wir spezielle Fortbildungsmaßnahmen an, die die interkulturelle Kompetenz unserer MitarbeiterInnen steigern und ein Gefühl für den sensiblen Umgang mit einer Personengruppe vermitteln sollen, die durch ihre z.T. schwierigere Startsituation unserer Unterstützung und teilweise besonderer Umgangsformen auf Grund unterschiedlicher kultureller Gegebenheiten bedarf. Bei den Lerninhalten geht es u. a. um

- Kulturbegriffe und –modelle
- wertneutrale Beobachtung
- besondere Kommunikationsmodelle
- ganzheitliche Erfassung von interkulturellen Interaktionen

Im Jahre 2009 steht eine MitarbeiterInnenbefragung an, die u. a. unsere Personalentwicklung und die Einbindung unserer MitarbeiterInnen in wichtige Projekte der Stadt Heidelberg zum Gegenstand hat. Im Zuge dieser Befragung werden wir ergänzende Fragen zum Themenkreis interkulturelle Kompetenz innerhalb unserer Belegschaft formulieren und so ein internes Meinungsbild zu unserer Ausrichtung erhalten.

3. Gibt es Erhebungen über die Zahl der Beschäftigten in der Verwaltung mit Migrationshintergrund?

In allen Bereichen unserer Verwaltung arbeiten Menschen mit Migrationshintergrund. Die Staatsangehörigkeit oder der Migrationshintergrund spielen bei der Personalgewinnung keinerlei Rolle, so dass es keine Kennzeichnungen oder Merkmale gibt, die eine elektronische Auswertung aus unserem Stellenplan ermöglichen würden. Eine aufwändige Auswertung in Form einer Durchsicht sämtlicher Personalakten halten wir nicht für vertretbar.

Wir möchten unsere Verwaltung interkulturell ausrichten. Gerade in einer weltoffenen, toleranten Stadt wie Heidelberg ist dies zwingend. Bei der Personalgewinnung wird auf dieses Ziel besonders geachtet ohne durch eine gezielte Bevorzugung von Menschen mit Migrationshintergrund gegen das Allgemeine Gleichstellungsgesetz zu verstoßen.

gez.

Dr. Eckart Würzner