

Fachgesprächsreihe „Selbsthilfe und Migration“

Bürokratie und Kommunikation im Spannungsfeld

Fachgespräch am 6. Mai 2009
im Selbsthilfezentrum München



Caritas Akademie der Nationen



Ausländerbeirat
München

Ausländerbeirat der Landeshauptstadt München



Beratungsdienste der Arbeiterwohlfahrt München gGmbH



Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

Zentrale, Stelle für bürgerschaftliches Engagement



Selbsthilfezentrum München

Impressum

Herausgeber:

Selbsthilfezentrum München
im Namen der Veranstalter

Fotos:

Selbsthilfezentrum München

Druck:

Copycenter Westend

Auflage:

Print on demand

Erscheinungsdatum:

30. November 2009

V.i.S.d.P.:

Klaus Grothe-Bortlik, Selbsthilfezentrum München
Westendstrasse 68
80339 München
Tel: 089/53 29 56 - 15
www.shz-muenchen.de,
klaus.grothe-bortlik@shz-muenchen.de

Inhalt

Impressum	2
Inhalt.....	2
Vorwort, Klaus-Grothe-Bortlik	4
Einladung.....	5
Programm.....	6
Begrüßung, Klaus Grothe-Bortlik	7
Eröffnung, Angelika Simeth,.....	8
Vortrag, Peter Neudert	10
Vortrag, Gabriele Ponnath.....	13
Vortrag, Theresia Danco.....	17
Vortrag, Winfried Leisgang und Yvonne Eggert-Blattner	20
Podiumsdiskussion	23

Fachgesprächsreihe „Selbsthilfe und Migration“

Bürokratie und Kommunikation im Spannungsfeld

*Fachgespräch am 6. Mai 2009
im Selbsthilfezentrum München*



Liebe Leserinnen und Leser,

wir sind froh und stolz, Ihnen diese Dokumentation vorlegen zu können.

Natürlich ist es eine Dokumentation wie jede andere auch – von Kongressen, Fachtagen, Symposien. Es ist aber auch etwas ganz besonderes, was Sie da in Händen halten. Nehmen Sie sich die Zeit, mal reinzulesen, es lohnt sich. Ich behaupte, es handelt sich um das Dokument einer Sternstunde, die nur selten in dieser Weise möglich werden kann.

Es ist vom Abschlussplenum die Rede, das mehr eine Gesprächsrunde als eine Podiumsdiskussion war. Glücklicherweise waren alle mit der Aufzeichnung dieser knapp eineinhalb Stunden einverstanden. Auf 17 Seiten haben wir nun versucht, die Atmosphäre einzufangen und die Inhalte lebendig werden zu lassen.

Es ist eine heikle Aufgabe, den Mitschnitt einer Diskussionsrunde mit den verschiedensten Redebeiträgen zu verschriftlichen. Die kleinen Zwischenbemerkungen, die Lacher und Räusperer, die Nuancen in der Stimmmodulation, die dem gesprochenen Wort die eine oder andere

Färbung geben können – all das lässt sich nicht auf dem Papier einfangen.

Dennoch haben wir uns die Mühe gemacht. Das Ergebnis rechtfertigt den Aufwand. Diese Offenheit in der Kommunikation finden Sie selten, möglich geworden nur durch die große Bereitschaft – nicht nur der Behördenvertreterinnen und -vertreter sondern beider Seiten – und durch die wohlwollende, zugewandte Art des Zuhörens. Norbert Joa meinte am Schluss, es sei eine „weibliche Kommunikation“ gewesen und das sollten auch die Herren als Kompliment nehmen.

Letztlich gebührt ihm das Verdienst, wesentlich dazu beigetragen zu haben, dass sich alle Beteiligten in dieser Weise äußern können.

Und nun blättern Sie 'rein, schauen Sie, ob Sie sich dem Urteil einer Sternstunde anschließen können. Wir wünschen Ihnen eine erbauliche Lektüre.

*Im Namen der Veranstalter,
Klaus Grothe-Bortlik*

Einladung zur Fachgesprächsreihe „Selbsthilfe und Migration“ „Bürokratie und Kommunikation im Spannungsfeld“

Für Bürgerinnen und Bürger mit Migrationshintergrund ist deutsche Bürokratie von eher negativen Erfahrungen begleitet. Umgekehrt stellt dieser Personenkreis an die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter besondere Anforderungen.

Dabei ist Bürokratie ein notwendiger Bestandteil gesellschaftlichen Zusammenlebens, der nicht nur Gesetze und Vorschriften umsetzt, sondern auch die Wahrung persönlicher Rechte und eine grundsätzliche Gleichbehandlung sicherstellt. Die konkrete Ausgestaltung ist allerdings oft von den Menschen abhängig, die sich gerade begegnen.

Im Alltag verselbständigen sich die gesammelten Erfahrungen auf beiden Seiten und schaffen ein Klima, das nicht dazu angetan ist, eingefahrene Gleise zu verlassen und einen anderen Umgang miteinander anzustreben.

Das Fachgespräch will versuchen, einem anderen Klima Raum zu geben. Ziel der Veranstaltung ist es, die jeweils subjektiv als richtig erscheinenden Standpunkte gegenseitig erfahrbar zu machen. Darüber hinaus kann es im Ansatz gelingen, beiderseitige Verständigung möglich zu machen, wo in der Regel eher Unverständnis, Sprachlosigkeit, Ärger und Vorwürfe zu finden sind.

Wir eröffnen
mit unserem Angebot neue Chancen.

Die Fachgesprächsreihe

2002 wurde die Fachgesprächsreihe „Selbsthilfe und Migration“ ins Leben gerufen. Die Veranstalter hatten es sich zum Ziel gesetzt, aktuelle Themen der Migrationspolitik und konkrete Anliegen der Betroffenen aufzugreifen, um die damit verbundenen Problematiken zu bearbeiten und konkrete Unterstützungsleistungen zu initiieren.

Das Fachgespräch 2009 greift ein sensibles Thema auf und kündigt sich als hochrangige Veranstaltung an.

Sowohl Frau Vollmer, Leiterin der Ausländerbehörde beim Kreisverwaltungsreferat, als auch Herr Neudert, Leiter des SBH Sendling sowie zuständiger Ansprechpartner der gesamten ARGE für den Themenbereich Ausländer-, Migrations- und Asylfragen, haben ihr Kommen bzw. das ihrer Vertretungen zugesagt.

Aus „Migrantinnen- und Migrantensicht“ werden Theresia Danco, AMIGRA (die Antidiskriminierungsstelle für Menschen mit Migrationshintergrund der LH München) sowie Yvonne Eggert-Blattner und Winfried Leisgang, „Fit für Behörde“ (die „Behördenlotsen“ der Caritas) Beiträge leisten.

Die Veranstaltung wird durch Angelika Simeth, Vertreterin des Sozialreferenten, eröffnet. Die abschließende Podiumsdiskussion wird von Norbert Joa, Bayerischer Rundfunk, moderiert.

**Fachgesprächsreihe
„Selbsthilfe und Migration“**

**Bürokratie und Kommunikation
im Spannungsfeld**

Das Fachgespräch
**Bürokratie und Kommunikation
im Spannungsfeld**
wird veranstaltet von:
Akademie der Nationen (Caritas)
Ausländerbeirat
Beratungsdienste (AWO)
Selbsthilfezentrum München
Sozialreferat der LH München

Mittwoch,
6. Mai 2009, 13.30 - 18.00 Uhr
Selbsthilfezentrum München
Westendstraße 68

Die Teilnahme ist kostenfrei

Es empfiehlt sich die Nutzung
öffentlicher Verkehrsmittel (nur
wenige Parkplätze im
Parklitzbereich
Schwanthalerhöhe)
Tram 18 + 19, „Schrenkstraße“
U4 + U5, „Schwanthalerhöhe“
Ausgang „Ganghoferstraße“

**Mittwoch,
6. Mai 2009, 13.30 - 18.00 Uhr
Selbsthilfezentrum München**

AWO
**Landeshauptstadt
München
Sozialreferat**

SHZ

Anmeldung
bitte bis 8. April 2009:
Selbsthilfezentrum München
Westendstraße 68
80339 München
Fax: (089) 63 29 56 - 49
Mail: charles.brauh@shz-muenchen.de

Name _____
Anschrift (Straße, Hausnr.) _____
Anschrift (PLZ, Ort) _____
Tel. oder Mail _____
Selbsthilfegruppe, Initiative oder Einrichtung _____

Neben dem direkt betroffenen Personenkreis
mit Migrationshintergrund und den
entsprechenden Sozialleistungen
Fachberatungs- und Unterstützungsstellen
dürfen sich vor allem Mitarbeiterinnen und
Mitarbeiter der zuständigen Behörden
angesprochen fühlen. Sollten Sie sich
nicht, Ihre Erfahrungen und die Chance
zu Gehör zu bringen. So kann es wirklich ein
Fachgespräch werden und die Chance
eröffnen, auch den deutschen
Behördenalltag von einer anderen Seite
kennen zu lernen.

Impressum:
Selbsthilfezentrum München
Westendstraße 68
80339 München
VdSP: Klaus Große-Bortik

Programm

13.30 Uhr

Ankommen bei Kaffee und Gebäck

14.00 Uhr

Begrüßung durch Klaus Grothe-Bortlik
(Selbsthilfezentrum München)

Eröffnung durch Angelika Simeth
(Vertreterin des Sozialreferenten)

Einführung ins Thema

■ Peter Neudert

Leiter des Sozialbürgerhauses Sendling-Westpark
Ansprechpartner der ARGE für den Themenbereich
Ausländer-, Migrations- und Asylfragen

■ Gabriele Ponnath,

Kreisverwaltungsreferat
Stellvertretende Leiterin der Ausländerbehörde

■ Theresia Danco,

Antidiskriminierungsstelle für Menschen mit
Migrationshintergrund (AMIGRA)

■ Winfried Leisgang, Yvonne Eggert-Blattner
Caritas Freiwilligenzentrum Innenstadt,
„Fit für Behörde“

15.00 Uhr

Workshop 1, Raum G1 (Dachgeschoss):

Gabriele Ponnath, Samee Ahmed

Workshop 2: Raum G2 (Dachgeschoss):

Peter Neudert, Günter Schmid

Workshop 3: Raum G3 (Dachgeschoss):

Theresia Danco, Derya Bozaba

Workshop 4: Raum G5 (1. Obergeschoss):

Winfried Leisgang, Yvonne Eggert-Blattner

16.00 Uhr

Kaffeepause im Souterrain

16.30 Uhr

Podiumsdiskussion mit den Fachreferentinnen und
Fachreferenten unter Beteiligung des Plenums
Moderation: Norbert Joa (Bayer. Rundfunk)

18.00 Uhr

Ende der Veranstaltung

Begrüßung durch Herrn Grothe-Bortlik

Herzlich Willkommen im Selbsthilfezentrum München
Schön, dass Sie alle gekommen sind. Das ist dem Thema
angemessen, aber es tut auch uns gut.

Wir, das sind die Veranstalter

- das Sozialreferat, Zentrale Leitung, Bürgerschaftliches Engagement
- die Akademie der Nationen der Caritas
- die Beratungsdienste der Arbeiterwohlfahrt
- der Ausländerbeirat der Landeshauptstadt München und eben
- das Selbsthilfezentrum München

Mein Name ist Klaus Grothe-Bortlik, und ich bin seit gut
einem Jahr Geschäftsführer in diesem schönen Haus. Von
daher habe ich die Ehre, Sie im Namen der genannten Veran-
stalter zum Fachgespräch **„Bürokratie und Kommunikati-
on“** zu begrüßen.

Die Fachgesprächsreihe „Selbsthilfe und Migration“ wurde 2002
gestartet und hat seitdem immer wieder Themen aufgegriffen
die vor allem für Menschen mit Migrationshintergrund aus dem
Selbsthilfe-Bereich virulent waren, die relevant waren, die von
großer Bedeutung waren oder im Vordergrund standen.

In diesem Jahr haben wir ein Thema gewählt, das brisant ist und
das sensibel ist. Wir haben uns getraut, und wir haben ein For-
mat gewählt, das darauf angelegt ist, nicht die Konfrontation zu
verstärken, sondern eine Verständigung möglich zu machen.

Ob es gelingt? Das wissen wir nicht. Die damit verbundenen
Emotionen waren auch in der Vorbereitung zu spüren und
haben sicher ihre Berechtigung. Es hat aber auch seine Berech-
tigung, eingefahrene Gleise und festgesetzte Standpunkte zu
hinterfragen.

Wir würden es uns wünschen. Und ich lade Sie herzlich dazu
ein: Schauen wir gemeinsam, wo der Nachmittag uns noch
hinführen wird.

Dass wir dieses Format wählen konnten, ist den Mitwirkenden
zu danken, die sich auf unser Fachgespräch eingelassen haben.

Die stelle ich Ihnen jetzt vor und begrüße ganz herzlich:

- Frau Angelika Simeth,
Sozialreferat, Vertreterin des Referenten
- Herrn Peter Neudert,
Leiter des Sozialbürgerhauses Sendling-Westpark,
heute aber hier in seiner Eigenschaft als Ansprech-

partner der ARGE für den Themenbereich Auslän-
der-, Migrations- und Asylfragen

- Frau Theresia Danco,
Antidiskriminierungsstelle der Landeshauptstadt
München für Menschen mit Migrationshintergrund
(AMIGRA)
- Frau Yvonne-Eggert-Blattner und Herrn Winfried
Leisgang, Caritas Freiwilligenzentrum Innenstadt,
„Fit für Behörde“
- und Herrn Norbert Joa,
Bayerischer Rundfunk. Er wird die Podiumsdiskussi-
on moderieren

Vielen Dank nochmals, dass Sie gekommen sind.

Ich begrüße leider nicht

- Frau Gabriele Ponnath,
Kreisverwaltungsreferat (KVR), stellvertretende Lei-
terin der Ausländerbehörde,
die aus gesundheitlichen Gründen kurzfristig absagen
musste. Frau Vollmer, Leiterin der Ausländerbehörde
hat sich bereiterklärt einzuspringen – wenn man das in
dieser Reihenfolge überhaupt so ausdrücken darf – sie
ist aber zur Zeit noch in einer dringenden Betriebsver-
sammlung wegen akuter Probleme im KVR. Sie kommt
wahrscheinlich erst im Laufe der Podiumsdiskussion.

Ich begrüße auf Seiten der Veranstalter

- Herrn Günter Schmid,
Sozialreferat, Zentrale Leitung, Bürgerschaftliches
Engagement
- Herrn Samee Ahmed und Frau Derya Bozaba,
Arbeiterwohlfahrt, Beratungsdienste.

Ich begrüße nicht:

- Frau Norma Mattarei,
Akademie der Nationen
- und Herrn Pavlos Delkos,
Ausländerbeirat,

die beide aus persönlichen Gründen verhindert sind.

Wie Sie vielleicht schon gemerkt haben, gibt es noch einige
gute Geister im Hintergrund, die vorbereitet haben und un-
terstützen. Vielen Dank auch in diese Richtung.

Und uns allen wünsche ich einen anregenden, nicht zu sehr
erregenden, auf jeden Fall inhaltsreichen Nachmittag.

Dann darf ich Frau Simeth um ihre Einführung bitten...

Eröffnung des Fachgesprächs:

Vortrag von Angelika Simeth, Sozialreferat, Vertreterin des Referenten

Sehr geehrte Damen und Herren, sehr geehrte Fachkolleginnen und Fachkollegen der freien Träger, sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen der öffentlichen Verwaltung,

ich bedanke ich mich für die Einladung zu diesem Fachgespräch, der ich sehr gerne gefolgt bin. Als Sozialpädagogin, arbeite ich seit 33 Jahren in bürokratischen Strukturen, die ich nicht nur „erduldet“ sondern zum Teil auch mit gestaltet habe. Somit bin ich mit dem Spannungsfeld Bürokratie und Kommunikation vertraut.

Bereits im Studium fand ich es äußerst interessant, nach welchen Gesetzmäßigkeiten ein Gemeinwesen, eine Kommune funktioniert. Dabei geht es nicht ohne ein Mindestmaß an Regeln und ab einer bestimmten Größe der Organisationseinheit auch nicht ohne Bürokratie. Bürokratie ist u.a. ein Mittel dafür, dass die begrenzten Steuermittel gerecht und fair im Sinne der Gleichbehandlung und im Auftrag der gesetzgebenden Organe verwaltet werden. Auf gerechte Verwaltung haben diejenigen Anspruch, die letztlich die Administration bezahlen – also die Bürgerinnen und Bürger dieser Stadt bzw. des Staates.

Bürokratie wird fast durchgängig als negativer Begriff verwendet, wogegen Kommunikation durchwegs positiv gebraucht wird. Abgeleitet von Bürokratie bedeutet bürokratisches Handeln „sich übergenau an Vorschriften zu halten, ohne den augenblicklichen Gegebenheiten Rechnung zu tragen“.

Bürokratie kann sowohl Kommunikationshindernis als auch Kommunikationsmedium sein. Kundinnen und Kunden der Verwaltung müssen mit den Angestellten der öffentlichen Verwaltung in eine Kommunikation eintreten, die von beiden Seiten zu gestalten ist. Daraus kann sich ein Spannungsfeld ergeben – muss es aber nicht. Viele Kontakte im „Amt“ verlaufen konstruktiv und zielführend – andere sind durchausspannungsgeladen.

Spannungen zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung entstehen im konkreten Arbeitsalltag. Unachtsamkeiten, fehlende gegenseitige Aufmerksamkeit und kulturbedingte Missverständnisse führen zu erheblicher Beeinträchtigung der Kommunikation.

Der Fachtag beschäftigt sich im Rahmen der Fachgesprächsreihe Selbsthilfe und Migration – vorrangig mit Spannungen zwischen Behörde und Menschen mit Migrationshintergrund.



Aufgrund des entsprechenden Gesetzesvollzugs entstehen solche Spannungen in einigen Dienststellen mehr als in anderen. Sie können sich vorstellen, dass diesbezüglich erhebliche Unterschiede z.B. zwischen dem Referat für Arbeit und Wirtschaft, dem Kulturreferat, dem Sozialreferat – insbesondere den Sozialbürgerhäusern – und der Ausländerbehörde bestehen. Stadtweit arbeitet die öffentliche Verwaltung derzeit aktiv an der Interkulturellen Orientierung und der Interkulturellen Öffnung. Die Interkulturelle Orientierung bildet sich in den Leitbildern von Organisationen ab, konkretisiert sich in Handlungszielen und richtet damit den Dienst bzw. die Einrichtung auf die interkulturellen Öffnung aus.

So beschreibt das Interkulturelle Integrationskonzept der Landeshauptstadt München eine Stadtgesellschaft, in der Integration und Migration als Bereicherung gesehen wird. Der Stadtrat hat dieses Konzept einstimmig verabschiedet und die Stelle für interkulturelle Arbeit im Sozialreferat beauftragt, die Federführung bei der stadtweiten Umsetzung zu übernehmen. Das Konzept sieht vor, dass

- hoheitliches oder planerisches Handeln auch auf die Belange von Menschen mit Migrationshintergrund ausgerichtet sein muss und
- die Beschäftigten interkulturelle Kompetenz aufweisen müssen.

Im Sozialreferat besteht das Ziel, dass bis 2011 alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sozialbürgerhäusern (ca. 1.800) interkulturelle Fortbildungen besucht haben. Sowohl die Dienststellen der Stadt als auch die Einrichtungen der freien Träger beteiligen sich an Fortbildungen zur interkulturellen Öffnung und überprüfen ihre Strukturen und Prozesse dahingehend, ob sie interkulturell ausgerichtet sind. Von 2005 bis 2007 wurde das Projekt „Interkulturelle Qualitätsentwicklung in Münchner Sozialregionen“ (IQE) durchgeführt. Der Stadtrat hat die Fortführung dieses Projekts bis 2013 mit 120.000,- Euro pro Jahr beschlossen. Aufbau- und Ablauforganisationen wurden und werden dabei so verändert, dass die Zugangsbarrieren für Minderheiten kontinuierlich gesenkt werden.

Nicht nur Migrantinnen und Migranten benötigen Informationen und Unterstützung im Umgang mit Behörden. Viele von uns – auch die, die in der Verwaltung arbeiten – verzweifeln an Formularen und Richtlinien anderer Behörden oder können in ihrer Freizeit kein Formblatt mehr sehen!

Bei der Neufassung der Selbsthilferichtlinien haben wir uns richtig Mühe gegeben, gerade weil uns dieses Thema bewusst ist. Eine gewisse Bürokratisierung konnte leider auch dabei nicht vermieden werden. Die Fachgesprächsreihe ist ein wichtiger Baustein im weiten Themenfeld Migration.

Das heutige Fachgespräch soll dazu beitragen das Spannungsfeld Bürokratie und Kommunikation zu beleuchten. Inwieweit es im Alltag zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der öffentlichen Verwaltung führt, muss sich zeigen.

Ich bin gespannt auf die Ergebnisse aus den Workshops und auf die folgenden Beiträge. Bei Allen, die das Fachgespräch vorbereitet haben bedanke ich mich sehr herzlich und wünsche ein gutes Gelingen.

Vortrag von Peter Neudert, Leiter des Sozialbürgerhauses Sendling

Kurzskript Vorstellung zu folgenden Fragen:

1. Was hat die ARGE München schon getan, um den Umgang mit ihren Kundinnen und Kunden zu verbessern?
2. Welche innerbehördlichen Konzepte gibt es für den Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern, die einen Migrationshintergrund haben?
3. Welche Schritte der interkulturellen Öffnung gehen sie?
4. Welche Qualifizierungsangebote sind in diesem Zusammenhang interessant?
5. Was erwartet die ARGE München von den Migrantinnen und Migranten bzw. den entsprechenden Fachvertreterinnen und Fachvertretern?

Ausgangspunkt:

Integrationskonzept der Landeshauptstadt München



Die ARGE München hat unter ihren Kundinnen und Kunden einen Ausländeranteil von etwa 44 Prozent. Dies bedeutet, dass mindestens 50 Prozent aller im Hilfebezug stehenden Personen einen Migrationshintergrund haben.

Deshalb hat die ARGE München Ende 2007 ein eigenes Integrationskonzept entwickelt, das auf dem der Landeshauptstadt München aufbaut.

Was kann die ARGE München nicht leisten?

Wir erheben bei der Antragstellung nicht, ob die bzw. der Hilfesuchende einen Migrationshintergrund hat.

Gründe:

- Erheblicher Arbeitsaufwand, den wir auf Grund der derzeitigen Personalsituation nicht leisten können (Anmerkung: Angesichts der bestehenden Unsicher-

heit über die neue SGB II-Organisationsform nach 2010 nimmt die Personalfluktuation zu.)

- Nicht der Migrationshintergrund an sich ist das Problem. Er kann im Gegenteil ein Vorteil sein. Die Probleme liegen in den Sprachdefiziten und fehlenden bzw. nicht anerkannten Schul- und Berufsabschlüssen. Letzteres gilt in gleichem Maße auch für Hilfesuchende ohne Migrationshintergrund.

Welche Strategie verfolgt die ARGE München?

Die ARGE verfolgt nicht vorrangig die Strategie, spezielle Maßnahmen für Personen mit Migrationshintergrund zu entwickeln. Den Migrantinnen und Migranten steht grundsätzlich das gesamte Qualifizierungsprogramm der ARGE München zur Verfügung.

In bestimmten Situationen sind aber dennoch spezielle Unterstützungsangebote erforderlich. Ein wesentlicher Schwerpunkt ist dabei das Verbundprojekt mit dem Referat für Arbeit und Wirtschaft der Landeshauptstadt München. Neben den vier Integrationsberatungszentren für Qualifizierungen gibt es zwei zentrale Integrationsberatungszentren zum Thema „Deutsch als Fremdsprache“. Dort werden Migrantinnen und Migranten oder Deutsche mit Migrationshintergrund und Sprachdefiziten betreut. In diesen Integrationsberatungszentren wird auch entschieden, ob zunächst eine Teilnahme an einem Integrationskurs des Bundessamtes für Migranten und Flüchtlinge (BAMF) – Grundqualifizierung „Deutsch als Fremdsprache“ angezeigt ist oder bereits Aufbau- oder Berufssprachkurse des Verbundprojektes besucht werden kann. Zudem wird beurteilt, welches Sprachkursniveau für die Kundinnen und Kunden geeignet ist.

Was tut die ARGE?

1. Seminar zur interkulturellen Verständigung:

In allen Sozialbürgerhäusern (ARGE und Soziales) sollen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein zweitägiges Seminar zu diesem Thema besuchen. Vier SBH haben dies bereits in den Jahren 2007 und 2008 durchgeführt (u.a. SBH Sendling, Mitte, Milbertshofen-Am Hart). Im Jahr 2009 findet dieses Seminar in den SBH Giesing-Harlaching, Orleansplatz und Laim-Schwanthalerhöhe statt. Jedes SBH legt nach der Schulung eigenverantwortlich die weiteren Schritte zur interkulturellen Öffnung im eigenen Haus fest (Beispiel: Das SBH Sendling Projekt „offenes Haus“ hat es sich zum Ziel gesetzt, in der Öffentlichkeit als offenes Haus wahrgenommen zu werden).

2. Dolmetscher- und Sprachmittlereinsatz:

Die innerdienstlichen Regularien dazu sind in Arbeit. Sie sollen sicherstellen, dass bei Bedarf die erforderlichen Dolmetscher bzw. Sprachmittler zur Verfügung stehen.

3. Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema „Anerkennung von ausländischen Schul- und Berufsabschlüssen“:

Nach den ersten Schulungen sollen Strategien entwickelt werden, wie das erforderliche „Know how“ dauerhaft in der ARGE München vorgehalten werden kann.

4. Zusammenarbeit mit den Jugendmigrationsdiensten und den Migrationsberatungsstellen Erwachsene:

In drei SBH wurde ein Pilotprojekt durchgeführt mit dem Ziel, eine Zusammenarbeit mit den Jugendmigrationsdiensten aufzubauen. Fazit: Alle am Projekt Beteiligten haben die Kooperation trotz vieler Anlaufschwierigkeiten als positiv bewertet. Daher wurde entschieden, diese Kooperation auch auf die anderen SBH zu übertragen. Das SBH Sendling arbeitet derzeit bereits auch mit der „Migrationsberatung Erwachsene“ der Arbeiterwohlfahrt zusammen.

5. Intensive Betreuung arbeitsloser Jugendlicher:

Dies ist einer der Arbeitsschwerpunkte bei der ARGE München. Hierzu gibt es in drei SBH und der ZEW das Projekt „Spezialisierung U 25“. Die intensive Betreuung kommt vor allem auch den jüngeren Migrantinnen und Migranten zu Gute.

6. Beteiligung an vorhandenen Netzwerken und Gremien:

MigraNet, AKIA, Ausländerbeirat, IQE (Interkulturelle Qualitätsentwicklung)

7. Kunden- und Mitarbeitermonitor:

Erstmalige Befragung der Kundinnen und Kunden bzw. der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sozialreferat und bei der ARGE München zur Qualität der Dienstleistungen. Von den daraus abgeleiteten Konsequenzen profitieren auch Migrantinnen und Migranten.

8. Öffentlichkeitsarbeit:

- Kontakte zu und Zusammenarbeit mit Medien, die speziell auch von Migrantinnen und Migranten gelesen werden (z.B. deutsch-türkisches ARI-Magazin)
- Beteiligung an Veranstaltungen mit Migrantinnen und Migranten (z.B. „Tag des ausländischen Unternehmers“ des Referates für Arbeit und Wirtschaft der Landeshauptstadt München)

Maßnahmen zum Qualitätsmanagement

Ein wesentliches Ziel ist die Verbesserung der Chancen auf eine berufliche Integration im Rahmen der Zielsetzungen der ARGE München. Von daher ist es interessant zu wissen, ob ausländische Hilfesuchende – im Durchschnitt betrachtet – schlechtere Integrationszahlen haben (Anmerkung: Daten zu Personen mit deutscher Staatsangehörigkeit und Migrationshintergrund liegen nicht vor!).

Abgänge aus der Arbeitslosigkeit im Jahr 2008: (siehe Tabelle 1)

Insgesamt lässt sich feststellen:

- Seit Beginn 2006 ist der Abgang aus der Arbeitslosigkeit größer als der Zugang, bei den ALG II-Kunden insgesamt wie bei den Ausländern.
- Im Jahresverlauf bewegen sich Zu- und Abgänge der ausländischen Kundinnen und Kunden parallel zu den deutschen Arbeitslosen im SGB II-Bereich (gleiche saisonale Schwankungen).
- Die anteiligen Abgänge in Erwerbstätigkeit (30%) und Ausbildung (10%) sind seit 2005 nahezu unverändert.
- Seit 2007 ist zu beobachten, dass Kundinnen und Kunden mit ausländischer Staatsangehörigkeit weniger häufig in eine Erwerbstätigkeit integriert werden als Deutsche.

(siehe Tabelle 2)

Damit lässt sich folgendes Fazit ziehen:

- Bei insgesamt zurückgehenden Arbeitslosenquoten (auf Basis aller abhängigen zivilen Erwerbspersonen) im Bezirk der Agentur für Arbeit München von 2005 bis 2009 sind ausländische Staatsangehörige weiterhin in stärkerem Umfang von Arbeitslosigkeit betroffen.
- Die positive Entwicklung in den letzten drei Jahren ist zum einen auf die konjunkturelle Belebung, aber auch auf die Wirksamkeit der Unterstützungsangebote Eingliederungsleistungen für diesen Personenkreis zurückzuführen.

Erwartungen an die Migrantinnen und Migranten bzw. deren Fachvertreterinnen und Fachvertreter:

- Bereitschaft zur Integration in die unsere Gesellschaft
- Bereitschaft, die bestehenden Angebote zu nutzen

Tabelle 1

Abgangsgrund ALO	31.12.2008 insgesamt	Anteile %	31.12.2008 Ausländer	Anteile %	31.12.2008 Deutsche	Anteile %
Abgangsgrund ALO	42.862	100,0	17.896	100,0	24.966	100,0
Erwerbstätigkeit	11.567	27,0	4.624	25,8	6.943	27,8
Ausbildung	5.737	13,4	2.876	16,1	2.861	11,5
Nichterwerbstätigkeit	17.968	41,9	7.075	39,5	10.893	43,6
Sonstiges/keine Angaben	7.590	17,7	3.321	18,6	4.269	17,1

Tabelle 2

Arbeitslosenquote bezogen auf	Jan. 05	Änderung zum Vorjahr in %	Jan. 06	Änderung zum Vorjahr in %	Jan. 07	Änderung zum Vorjahr in %	Jan. 08	Änderung zum Vorjahr in %	Jan. 09
abhängige zivile Erwerbspersonen	9,8	2,5	10,1	-21,7	7,9	14,0	6,8	-5	4,9
Ausländer	17,6	6,3	18,7	-23,3	14,3	-15,8	12,1	-9,8	9,7

Vortrag von Gabriele Ponnath, stellvertretende Leiterin der Ausländerbehörde München

Interkulturelle Öffnung der Verwaltung am Beispiel der Ausländerbehörde der Landeshauptstadt München

Zur Erläuterung: Frau Ponnath hatte kurzfristig aus Krankheitsgründen abgesagt. Der vorliegende Text wurde auszugsweise von Klaus Grothe-Bortlik verlesen.

Vorbemerkung:

Die Arbeit der Ausländerbehörden wird in der öffentlichen Diskussion vor allem unter dem Aspekt der Aufenthaltsbeendigung, als „Eingriffsverwaltung“ wahrgenommen – Stichwort: Ausweisung und Abschiebung. Erst in den letzten 10 Jahren hat sich (nicht nur in München) die Auffassung durchgesetzt, dass die Ausländerbehörden auch Dienstleister sind.

Von den Fallzahlen her sind die Ausländerbehörden (ABH) in erster Linie Behörden zur Aufenthaltsgewährung. So hat die Ausländerbehörde München 2008 insgesamt über 130.000 Aufenthaltstitel und andere Dokumente in Zusammenhang mit einer Aufenthaltsgewährung ausgestellt. Aufenthaltsbeendende Maßnahmen machen demgegenüber nur einen Bruchteil der Arbeit der ABH aus, von den Fallzahlen her deutlich unter 1 %.

Mit dem Zuwanderungsgesetz von 2005 wurde das alte Ausländergesetz zum Aufenthaltsgesetz. Man mag dies für gesetzgeberische Kosmetik halten, tatsächlich ist es aber auch ein Zeichen für den Perspektivenwechsel, der in den Ausländerbehörden schon länger begonnen hatte – weg von der einseitigen Fokussierung auf ordnungsrechtliche Ansätze hin zur Einbeziehung von Aspekten der Integration und Kundenorientierung.

Mit dem Zuwanderungsgesetz haben die Ausländerbehörden (gemeinsam mit dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge) auch eine neue Aufgabe bekommen – die Förderung der Integration durch Ausgabe von Verpflichtungen oder Berechtigungen zum Besuch eines Integrationskurses. Verstöße gegen die Teilnahmepflicht können ggf. auch sanktioniert werden.

Die gesetzliche Integrationsförderung auf die Prüfung der Teilnahmeberechtigung zu beschränken, hieße aber die integrative Wirkung der ausländerbehördlichen Arbeit zu unterschätzen und nicht ausreichend zu nutzen. Vielmehr ist es Kern der Integrationsarbeit der Ausländerbehörde München, die Behörde als erste Anlaufstelle

zur „amtlichen“ Begrüßung und Aufnahme der Neuzuwanderinnen und Neuzuwanderer zu begreifen und die Dienstleistungen daran auszurichten.

Die Ausländerbehörde München hat sich bewusst dazu entschieden anders als andere Ausländerbehörden keine Sondergruppen mit Spezialkompetenzen zur Integrationsförderung einzurichten. Integration sehen wir vielmehr als einen zentralen Teil des Ausländerrechts an und die allgemeine ausländerrechtliche Sachbehandlung ist daran zu orientieren. Daher wurden auch alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ausländerbehörde für den neuen Aufgabenbereich geschult.

Die Strategische Ausrichtung der Integrationspolitik der Ausländerbehörde München hat allerdings schon weit vor Erlass des Zuwanderungsgesetzes begonnen:

Bereits die PERSPEKTIVE MÜNCHEN, das Stadtentwicklungskonzept von 1998, nennt unter der Leitlinie „Sicherung des Sozialen Friedens durch Soziale Kommunalpolitik“ die Förderung der Integrationsarbeit in der Stadtverwaltung. Auch das Leitbild des Kreisverwaltungsreferates spiegelt die Förderung der Integration von Migrantinnen und Migranten als eine Gestaltungsaufgabe wider. Und konsequent fortgesetzt findet der Bereich der Integrationsförderung im Ziele – und Maßnahmenkatalog der Ausländerbehörde München seit 1999 breiten Raum.

Im 2008 hat der Stadtrat desweiteren die Grundsätze und Strukturen der Integrationspolitik der Landeshauptstadt München und das interkulturelle Integrationskonzept einstimmig beschlossen.

Die operative Umsetzung der interkulturellen Öffnung in der Ausländerbehörde München hat vor über 10 Jahren nach dem Wechsel in der Referats- und Amtsleitung begonnen.

Die Maßnahmen in der Ausländerbehörde betreffen vor allem 3 Bereiche, die hier beispielhaft und nicht abschließend dargestellt werden:

- Dienstleistungsorientierung
- Personalentwicklung
- Vernetzung mit anderen Akteuren der Arbeit für und mit Migranten/-innen.

1. Dienstleistungsorientierung

Interkulturalität prägt die Arbeit in der Ausländerbehörde. Unsere Kundinnen und Kunden sind Migrantinnen und Migranten aus allen Teilen dieser Erde. Um genau zu sein: in München sind Migrantinnen und Migranten aus 186 Staaten gemeldet. München hat unter den Großstädten mit 23 % einen der höchsten Ausländeranteile in der Bundesrepublik. Das nachhaltige Bestreben der Ausländerbehörde ist, dass sich unsere Kundschaft gut aufgenommen und verstanden fühlt.

Zentrale Bedeutung haben hier Beratung und Information für die Kundinnen und Kunden. Dies wird insbesondere umgesetzt durch

- die Einrichtung von Servicepoints in den Wartebereichen der Ausländerbehörde als Informationstheke und Anlaufstelle für einfache Sachbearbeitungen
- die Einrichtung einer Telefonauskunft
- fremdsprachige Formulare
- (fremdsprachige) Informations- und Merkblätter zu wichtigen ausländerrechtlichen Themen
- ein laufend gepflegtes Internet-Angebot
- ein e-mail-Auskunftsbüro, das eine Rückmeldung innerhalb eines Tages garantiert.

Die Ausländerbehörde München hat teils fest angestellte, teils freiberufliche Dolmetscher vor Ort. Sie decken über 10 Sprachen ab: türkisch, serbisch, kroatisch, englisch, französisch, italienisch, russisch, albanisch, ukrainisch, slowenisch. Die freiberuflichen Dolmetscher können alle Umgangssprachen dieser Welt bedienen.

Im Rahmen einer Generalsanierung des Kreisverwaltungsreferates wurden vor einigen Jahren wichtige Baumaßnahmen zur Verbesserung der Wartesituation vorgenommen. Es wurden unter anderem das Kundenleitsystem vereinfacht, übersichtlichere Aufrufanlagen installiert und das Mobiliar in den Wartebereichen wie in den Sachbearbeiterzimmern erneuert.

2. Personalentwicklung, Aus- und Fortbildung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ausländerbehörde haben sich für die Arbeit mit ausländischen

Kunden entschieden. Die Bereitschaft zur interkulturellen Tätigkeit ist ein wichtiger Punkt bei der Personalauswahl. Bei den Auszubildenden der Stadt wird für die Arbeit in der Ausländerbehörde geworben. Die ABH München hat seit Jahren keine Probleme mehr, „Nachwuchs“ oder ausreichend Bewerber für freie Stellen zu bekommen. Die Belegschaft der Ausländerbehörde selbst ist interkulturell – nach einer internen, informellen Erhebung haben wir etwa 20% Mitarbeiter/-innen mit Migrationshintergrund.

Das Einarbeitungskonzept der Ausländerbehörde macht die Teilnahme an Fortbildungen wie „Interkulturelle Kompetenz“ oder spezifischen Länderkundeseminaren zur Pflicht. Ziele des Seminars „Interkulturelle Verständigung – Grundlagen“ für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ausländerbehörde sind die

- Erweiterung des Verständnisses für andere Kulturen
- Gestaltung interkultureller Begegnungen in der Ausländerbehörde

Inhaltlich werden in diesem Seminar u.a. behandelt:

- Raum und Zeit im Kulturvergleich
- Interkulturelle Wahrnehmung und Kommunikation
- Geschlechterspezifische verbale und nonverbale Kommunikation
- Arbeit mit Selbst- und Fremdbildern am Beispiel von Kulturstandards
- Islam und das Leben von Muslimen in Deutschland
- Die Rolle der Frau in unterschiedlichen Kulturen
- Vorurteile – Stereotypen – Rassismus

Im Bereich der Fortbildung wird das Angebot des Personal- und Organisationsreferates genutzt und durch dienststellenbezogene Fortbildungen zur interkulturellen Öffnung erweitert. Eine wichtige Ergänzung sind Seminare des Sozialreferates, Stelle für interkulturelle Arbeit, oder sonstige einschlägige Veranstaltungen auch externer Organisationen. Hier regt die Behördenleitung auch aktiv eine Teilnahme an und alle Fortbildungsmaßnahmen und Veranstaltungen werden unter interkulturellem Aspekt ausgewertet.

Einen hohen Stellenwert bei der Dienstleistungsorientierung hat eine fundierte und umfassende Beratung. Dies ist Voraussetzung für das Vertrauen der Kundinnen und Kunden in die Arbeit der Behörde und die Akzeptanz der Entscheidungen. Nur mit fundierten Fachkenntnissen können Beurteilungs- und Ermessensspielräume erkannt und genutzt werden. Daher gibt es eine Vielzahl abteilungsinterner Fortbildungen. Zum Beispiel wurden

zur Einführung des Zuwanderungsgesetzes zum Thema „Vollzug der Integrationskursverordnung“ rd. 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dreistündig geschult. Das bedeutet rd. 600 Mann/Frau-Arbeitsstunden in der Ausländerbehörde alleine für dieses Thema. Diese Schulung wurde im Jahr 2008 aktualisiert und erneut durchgeführt.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben darüber hinaus einen eigenen verbindlichen Verhaltenskodex, den sog. „WIR-Katalog“ geschaffen. Zentraler Punkt ist ein respektvoller Umgang untereinander und gegenüber unseren Kundinnen und Kunden.

3. Vernetzung und Brückenschlag zu wichtigen Integrationsmittlern: NGOs, Ausländerbeirat, städtische Dienststellen

Zur intensiven Zusammenarbeit mit dem Ausländerbeirat und auch zur Klärung von Einzelfällen steht den Mitarbeitern der Geschäftsstelle des Ausländerbeirates eine konkret benannte Mitarbeiterin als Ansprechpartnerin zur Verfügung. Wir nehmen an den Sitzungen des Ausländerbeirates teil und stehen dem gesamten Gremium für Auskünfte zur Verfügung. Wir organisieren gemeinsame Informationsveranstaltungen oder entwerfen gemeinsam Informationsblätter und -broschüren. Beim Jahresempfang des Oberbürgermeisters und des Ausländerbeirates ist die Ausländerbehörde gemeinsam mit der Einbürgerungsstelle mit einem Informationsstand vertreten.

Wir kooperieren intensiv mit Frauenhilfeorganisationen. In jedem Sachgebiet der Ausländerbehörde wurde eine Ansprechpartnerin benannt, um migrantinnenspezifische Fragestellungen konkret klären zu können. In diesem Zusammenhang finden zweimal im Jahr Gesprächsrunden statt, zu denen die Ausländerbehörde verschiedene Vertreterinnen von Frauenhilfeorganisationen und Frauenhäusern sowie von Polizei, Sozialbehörden und städtischer Frauengleichstellungsstelle einlädt. Dies ist ein besonders wichtiger Brückenschlag zu in München lebenden Migrantinnen, die sich mit speziellen Problemen wie Erziehungsfragen, Gesundheit und Schwangerschaft, besondere Gewalterfahrungen auseinandersetzen müssen.

Die Zusammenarbeit mit Flüchtlingshilfeorganisationen und Ausländerberatungsstellen umfasst u.a. auch die Organisation von Informationsveranstaltungen zu aktuellen Themen oder durch besondere Informationsschreiben.

Im Zusammenhang mit dem Vollzug der Integrationskursverordnung nimmt besonderes Gewicht die Zusammenarbeit mit Migrationsberatungsstellen ein. Hierfür wurde in der Ausländerbehörde ein eigenes Zimmer für die Migrationsberatung eingerichtet. Während der Parteiverkehrsöffnungszeiten sind die Vertreter der Migrationsberatung regelmäßig anwesend. Sie beraten über individuell geeignete Integrationskurse und das vielfältige Angebot in München, informieren aber auch über die weiteren Beratungsangebote der freien Träger.

Ein besonderer Vertrauensbeweis für unsere Arbeit ist die Nachfrage nach einer anonymen Erstberatung bei einem illegalen Aufenthalt. Vor allem der Malteser Hilfsdienst, das Cafe 104 oder kirchliche Verbände nehmen das Angebot der Ausländerbehörde München in Anspruch, mit Mitarbeiterinnen der oberen Führungsebene einen gangbaren Weg aus der Illegalität zu entwickeln und Hilfe in existenziellen Notlagen zu ermöglichen. Aber auch aus dem privaten Umfeld von in München unerlaubt lebenden Migrantinnen und Migranten haben sich schon einige an uns gewandt.

4. Eine Öffnung der Ausländerbehörde ist grundsätzlich auch im Bereich der aufenthaltsbeendenden Maßnahmen möglich.

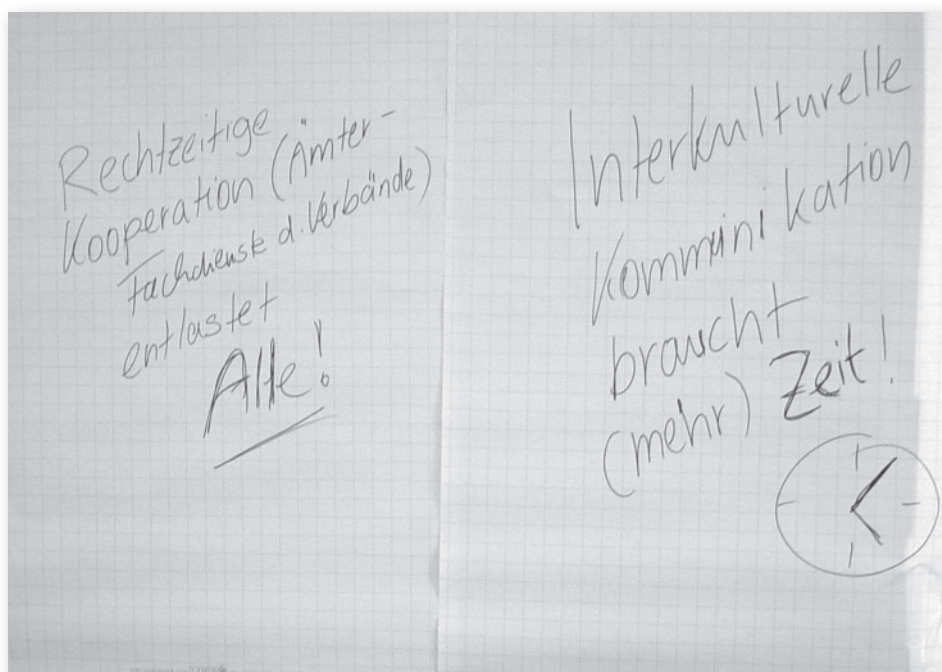
Die Spielräume der Ausländerbehörden sind hier zwar deutlich geringer, die Erwartungen und Ansprüche der Betroffenen und ihrer Berater oft unrealistisch. Ermessens- und Beurteilungsspielräume sind durch Vorgaben der Aufsichtsbehörden stark eingeschränkt.

Öffnung heißt hier vor allem ansprechbar zu sein, Verfahren und Entscheidungen transparent zu machen, auch: auf die Vorteile rechtstreuen Verhaltens hinzuweisen und die Folgen einer zwangsweisen Durchsetzung – Abschiebungen sind teuer und führen zu einem Wiedereinreiseverbot.

So reisen etwa 60 % aller zur Ausreise Verpflichteten selbst organisiert aus, was vom Büro für Rückkehrhilfen des Sozialreferats mit vielerlei Hilfestellungen und EU-Fördermitteln unterstützt wird. Abschiebungen betreffen in München zu einem großen Teil illegal Eingereiste und Straftäter, die aus der Strafhaft abgeschoben werden.

Zum Schluss

vielen Dank für Ihr Interesse. Die Ausländerbehörden arbeiten heute im Spannungsfeld von Aufgaben der öffentlichen Sicherheit und Ordnung, der Integrationsförderung und der Serviceorientierung. Damit dieses Feld fruchtbar gemacht werden kann, bedarf es der konstruktiven Zusammenarbeit aller, die in diesem Bereich arbeiten. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen spannende Diskussionen in den jeweiligen Workshops.



Flipchart mit den Ergebnissen eines Workshops; vielleicht passend zum Thema

Vortrag von Theresia Danco, AMIGRA

AMIGRA, die Antidiskriminierungsstelle für Menschen mit Migrationshintergrund der Landeshauptstadt München steht als Anlauf- und Beratungsstelle allen Menschen offen, die wegen ihrer ethnischen Herkunft, ihrer Sprache, ihrer Religion oder Weltanschauung diskriminiert werden – aber auch Zeugen, die einen Diskriminierungsfall beobachtet haben.

Unsere Arbeit steht auf fünf Beinen:

- Beratung und Hilfe im Einzelfall
- Dokumentation und Auswertung
- Vernetzung und Kooperation
- Lobby- und Öffentlichkeitsarbeit
- Koordination „Charta für Menschenrechte“ und „Städtekoalition gegen Rassismus“ für die LH München



Eine kurze Episode aus der Arbeit bei AMIGRA, der vorneweg:

Ein aufgelöster Mann am Telefon. Leider der deutschen Sprache nicht sehr mächtig. Dafür schilderte dann seine deutsche Freundin zwei Vorfälle, in die ihr brasilianischer Freund verwickelt war. Einmal ging es im Streit mit seinem Arbeitgeber um eine Bestätigung, dass ihm seine Papiere ausgehändigt wurden. Der Brasilianer zerriss die Papiere. Ein anderes Mal wurde er beim falsch Parken von einer Politesse aufgeschrieben. Was tat der erzürnte Brasilianer? Genau: Er zerriss das Strafmandat. Und jetzt bekam er einen Bußgeldbescheid von der Staatsanwaltschaft. Damit fühlte er sich von der deutschen Gerichtsbarkeit diskriminiert. Mit Engelszungen versuchte ich der deutschen Freundin den Diskriminierungsvorwurf aus zu reden. Im Hintergrund hörte ich den Brasilianer lautstark wüten. Ich verstand zwar seine Worte nicht,

aber seine Empörung schon auch ein wenig. Aber irgendwie war ich dann froh, dass er nicht persönlich in mein Büro kam. Womöglich hätte er alle Papiere zerrissen. Obwohl?....

Laut Wikipedia stammt das Wort Kommunikation aus dem Lateinischen *communicare* und bedeutet „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen; gemeinsam machen, vereinigen“. Damit sind wir Mitten im Thema. Grenzen wir mit unserer bürokratischen Sprache nicht (bewusst) aus? Bedarfsgemeinschaft, Bemessungsgrundlage, Mischkalkulation aus Arbeitslosengeld II und Wohngeld, geringfügig beschäftigt, Aufenthaltserlaubnis, Aufenthaltbewilligung Aufenthaltserlaubnis, Aufenthaltzweck, Verletzung der Residenzpflicht, Nebenstrafrecht, Verordnungsermächtigung, Sorgeberechtigte, KJHG, Sorge- und Umgangsrecht, Inobhutnahme usw. usw. usw.

Alles Begriffe aus Schreiben von Münchner Ämtern – oftmals elektronisch verfasst und damit als Basis und Ausgangspunkt für ein erstes Zusammentreffen von Menschen denkbar ungünstig.

In der Einladung zu dieser Tagung heißt es ja „Für Bürgerinnen und Bürger mit Migrationshintergrund ist deutsche Bürokratie von eher negativen Erfahrungen begleitet. Umgekehrt stellt dieser Personenkreis an die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter besondere Anforderungen.“ Das stimmt und ich möchte mich auftragsgemäß auf den zweiten Teil der Aussage beschränken: Die Anforderungen, die Menschen und nicht nur die mit Migrationshintergrund an die Bürokratie stellen.

1. Menschen mit Migrationshintergrund haben oft Vorbehalte, Misstrauen oder gar Ängste gegenüber Bürokratien

- Sie sind aus totalitären Ländern geflohen; wissen wenig über die Rituale und Gepflogenheiten in deutschen Bürokratien.
- Sie kommen aus Ländern mit korrupten Bürokratien oder aus Ländern in denen es einfach üblich ist, mit einem gut gefüllten Geldkoffer „auf dem Amt“ zu erscheinen
- Somit stehen oft unausgesprochene Fragen im Raum wie: Was erwartet nun der junge Sachbearbeiter von mir? Warum schaut er mich so unverhohlen an?

Konsequent wäre es daher, dass mehr Zeit in den Ämtern zur Verfügung stünde. Der höhere Informationsbedarf, gerade über komplizierte, unverständliche Vorschriften und der notwendige gegenseitige Vertrauensaufbau erfordern nun Mal einen höheren Zeitaufwand in den Behörden.

2. Sprachprobleme verstärken oft die gegenseitigen Missverständnisse

- Aus Zeitmangel oder anderen Gründen wird keine Dolmetscherin oder Dolmetscher hinzugezogen.
- Menschen mit Migrationshintergrund haben Angst davor von Behörden stigmatisiert zu werden und dadurch Nachteile zu erfahren. Fragen wie: Was geschieht mit meinen Informationen? Werden sie gegen mich verwandt, stehen im unausgesprochenen Raum.
- Die Missverständnisse führen dann dazu, dass sich die Menschen an AMIGRA wenden. Ein Teil unserer Arbeit besteht darin, über den „Dschungel Münchener Bürokratie“ aufzuklären und um gegenseitiges Verständnis zu werben. Aber eigentlich sehen wir unsere Arbeit nicht darin, Missverständnisse zwischen Bürokratie und Menschen mit Migrationshintergrund zu lösen.

Konsequenz wäre es, nach mehr Verständnis und Vertrauen zu suchen. Dabei sind natürlich Kenntnisse über die unterschiedlichen kulturellen Prägungen notwendig, beispielsweise um eine notwendige Sozialanamnese überhaupt leisten zu können. Außerdem sollten bei den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern Grundkenntnisse über die verschiedenen komplementären und weitergehenden Hilfsmöglichkeiten in München vorhanden sein.

3. Menschen mit Migrationshintergrund kommunizieren oftmals anders

- Sie wollen zuerst einmal eine persönliche Beziehung aufbauen. Sie wollen wissen mit wem sie es zu tun haben. Ist ihr Gegenüber verheiratet, hat sie/er Kinder, wohnen die Eltern auch weit weg, usw. usw. Es bewegen sie – wie eigentlich jeden von uns – Fragen, die nach unserer Auffassung einfach nicht in ein Büro gehören. Aber trotzdem sind sie da, nur wir können sie besser kaschieren und lassen sie nicht zu.
- Sie wollen oft eine persönliche Form der Anrede. Damit meine ich nicht, dass nunmehr im Imperativ geduzt werden soll. Nein, dies ist ein Plädoyer für einen freundlichen, empathischen Umgangston.

- Sie suchen die persönliche Beratung und sind oft von fordernden SachbearbeiterInnen die nach dem Grundsatz handeln müssen „Fördern durch fordern“ schlichtweg überfordert.
- Sie wollen nicht das „Gesicht verlieren“. Aber wer will das schon.

Ein kleines Beispiel, wo sich ein muslimischer Mann Hilfe suchend an AMIGRA gewandt hat: Er wurde gemeinsam mit seiner Ehefrau ins Amt bestellt und von seinem Sachbearbeiter unvermittelt und sehr rüde angefahren: „Warum haben Sie die Bescheinigung xy schon wieder vergessen?“

Wenn dies ein junger taffer Sachbearbeiter macht, der der Sohn des stolzen Mannes sein könnte und sich diese Szene auch noch vor dessen Ehefrau abspielt, dann dürfte dieses Gespräch von vorne herein zum Scheitern verurteilt sein.

Konsequent wäre es einen anderen Umgang miteinander zu pflegen: Der Königsweg für Behördenmitarbeiterinnen und –mitarbeiter wäre es, sowohl eine Beziehung anbieten zu können und dabei die gegenseitigen Grenzen nicht aus den Augen zu verlieren. Andererseits sollten die Migrantinnen und Migranten Verständnis für die Zeitnot der SachbearbeiterInnen haben und sich beispielsweise vorher Fragen aufschreiben (lassen). Also, interkulturelles Training für BehördenmitarbeiterInnen ist unabdingbar und Stellen, die sich als „Behördenlotsen“ dem konkreten Einzelfall annehmen.

Fazit:

Bei Reisen und in Medien lassen wir uns ständig und gerne auf fremde Kulturen ein. Die Betrachtung fremder Kulturen relativiert schließlich unsere eigene Kultur. Dabei stellen wir auch fest, dass unsere Wahrnehmung der Realität keineswegs so universell ist, wie wir immer meinen. Daher gibt es keinen Grund zu glauben, dass nur unsere Normen und Werte zählen. Unsere Werte und Normen sind nicht per se besser als die, die in anderen Kulturen üblich sind.

Bei der Beobachtung einer fremden Kultur sollte man sich schließlich davor hüten, diese gleich zu beurteilen. Man sollte immer daran denken, dass die eigene Perspektive immer sehr subjektiv ist. Eigentlich kann eine Kultur nur von innen heraus beurteilt werden. Andererseits kann es natürlich sehr wertvoll sein, fremde Perspektiven auf die eigene Kultur zu projizieren.

Zum Schluss ein Satz von Paul Watzlawick. Wie schreibt er in seinem Buch „Anleitung zum Unglücklich sein“:

„Unsere Welt ist die wahre Welt; verrückt, verlogen, illusorisch, verschoben sind die Welten der anderen.“

Da niemand unglücklich sein will, sollte zunächst auf der einen Seite mehr Empathie anstatt vieler Paragraphen und andererseits mehr Aufmerksamkeit anstatt zu viel Empfindsamkeit gezeigt werden.

Vortrag von Yvonne-Eggert-Blattner und Winfried Leisgang, Caritas Freiwilligenzentrum Innenstadt, „Fit für Behörde“

Fit für Behörden – Hilfe beim Weg durch Ämter und Formulare

1 Idee und Ziele

Wer kennt ihn nicht – den manchmal etwas mühseligen Weg in Ämtern und Behörden. Anträge sind auszufüllen, Unterlagen zu sichten und zu kopieren, Fristen einzuhalten und Termine im Amt wahrzunehmen. Dies überfordert häufig das Klientel in den Beratungsstellen der Caritas. Das Projekt „Fit für Behörden“ des Freiwilligen-Zentrums München Innenstadt unterstützt die Beraterinnen und Berater bei der Arbeit mit dem Klientel.

Freiwillige engagieren sich für Klienten, die Hilfestellung im Umgang mit Behörden benötigen, z.B. Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen (Sozialhilfe, Harz IV, Wohnungsamt etc.), Hilfe beim Sammeln und Kopieren von benötigten Unterlagen (Einkommen, Miete etc.) oder Begleitung zu Ämtern und Behörden, um einen bestimmten Sachverhalt zu klären.

„Die Freiwilligen nehmen uns Tätigkeiten ab, die für den Klienten sehr wichtig sind, die in der Beratung aber viel Zeit benötigen, wenn ich sie mit dem Klienten zusammen erledige. Diese Zeit geht mir bei der Beratung von anderen Hilfesuchenden wieder ab. Deshalb begrüße ich die Zusammenarbeit mit Freiwilligen in diesem Umfeld“ urteilt eine Mitarbeiterin der Caritas über das Angebot des Freiwilligenzentrums.

2 Projektkonzeption

Der Projektbeginn war März 2007 mit sechs engagierten Freiwilligen. Mittlerweile waren 12 Freiwillige im Projekt im Einsatz, vier sind aktuell aktiv.



2.1 Die Ausgangslage

Die Änderungen im Sozialgesetzbuch und die damit in den Ämtern einhergehende Prämisse des „fördern und fordern“ irritieren die Betroffenen, die nicht mit den neuen Gesetzen und ihren Ausführungspraktiken klar kommen. Die durch die Abhängigkeit von sozialen Leistungen entstehenden Unsicherheiten und Ängste führen vermehrt zu einer Inanspruchnahme der Beratungsdienste im sozialen Bereich. „Hilfe zur Selbsthilfe“, ein klassisches sozialpädagogisches Instrument in der Beratung, erfährt durch die Zielsetzung „fördern und fordern“ eine neue Aktualität. Gleichzeitig müssen erhöhte Arbeitsbelastungen und sich verändernde Aufgaben im Umgang mit der Sozialgesetzgebung in den Einrichtungen mit gleich bleibender Beratungskapazität in Einklang gebracht werden. Dies bedeutet, dass einerseits die Klienten zu einem eigenverantwortlichen Umgang mit Behördenangelegenheiten ermutigt werden und die Beratungsstellen von zeitaufwändiger Detailarbeit entlastet werden müssen.

Der Einsatz von Freiwilligen als Unterstützung der Klienten in Beratungsdiensten verhilft dazu, die Rechte von Anspruchsberechtigten gegenüber der Sozialbürokratie deutlich zu machen und gegebenenfalls durchzusetzen. Gleichzeitig unterstützen die Freiwilligen das Klientel aber auch dabei, die notwendigen Mitwirkungspflichten gegenüber den Behörden einhalten zu können. Auf diese Weise wird freiwilliges Engagement zum sozialpolitischen Engagement und das Projekt Bestandteil einer Armutsprävention, die für Betroffene sozialrechtliche Ansprüche abzusichern hilft.

2.2 Die Projektidee

Das Projekt möchte daher die Betroffenen sozial kompetent machen, damit sie ihre rechtlichen Ansprüche bei Behörden selbstständig einfordern können und Freiwillige befähigen, die Betroffenen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Beratungsstellen in der Zusammenarbeit mit den Behörden zu unterstützen und professionelle Helfer ermutigen, Freiwillige als Partner und Unterstützer in den Beratungsprozess zu integrieren, wo es für alle Seiten als sinnvoll und zielführend angesehen wird.

2.3 Die Zielgruppe des Projektes

Die Zielgruppe des Projektes sind Personen, die Unterstützungsleistungen nach SGB II und XII erhalten und in einer Stelle zusätzlich beraten werden. Dies ist das Klientel aus den Beratungsdiensten, insbesondere: Analphabeten, Kranke, Gesetz- und Sprachunkundige, die durch die gesetzlichen Bestimmungen aktuell betroffen sind.

Eine weitere Zielgruppe sind Freiwillige, die sich für das Klientel engagieren wollen und über Grundkenntnisse im Umgang mit Behörden verfügen. Die engagierten Freiwilligen werden durch eine Schulung auf ihren Einsatz vorbereitet und durch regelmäßige Reflexion und Information in ihrem Engagement begleitet.

Die Einführungsveranstaltungen umfassen 4 Module zu je 3 Stunden. Vier Mal jährlich gibt es ein Treffen aller aktiven Freiwilligen, das dem Kontakt und dem Erfahrungsaustausch sowie der Fort- und Weiterbildung dient. Es wird eine regelmäßige Teilnahme erwartet, die dokumentiert wird.

3 Durchführung

3.1 Angebot

In vier Schwerpunktbereichen können die Freiwilligen ihre Fähigkeiten und ihr Können einbringen:

- Begleitdienste zu Ämtern,
- Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen,
- Vermittlung bei Kommunikationsproblemen zwischen Antragstellern und Behördenmitarbeitern,
- Hilfe bei der Realisierung gesetzlicher Leistungen.

3.2 Kooperation von Freiwilligen und Beruflichen

3.2.1 Ablauf eines Einsatzes

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsdienste rufen im FWZ an und schildern den Unterstützungsbedarf.
Dabei wird geklärt, ob dieses Anliegen für „Fit für Behörden“ sinnvoll und geeignet erscheint.
- Das FWZ ruft eine/n Freiwillige/n an, schildert das Anliegen der Anfrage und gibt den Namen und die Telefonnummer der Beratungsstelle weiter.
- Die Freiwilligen nehmen selbst Kontakt mit der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter auf und vereinbaren einen Termin, an dem auch der Klient teilnimmt. Dabei geht es darum, Erwartungen abzuklären, Grenzen aufzuzeigen, den Arbeitsauftrag und inhaltliche und zeitliche Fragen zu klären. Die Mitarbeiter der Beratungsstelle bleiben für den Klienten verantwortlich, stehen für den Freiwilligen fallbezogen

als Ansprechpartner zur Verfügung und holen nach dem Einsatz eine Rückmeldung ein.

- Die/der Freiwillige begleitet den Klienten in einem oder mehreren der o.g. Schwerpunktbereiche. Der Klient ist für die Beantwortung der Fragen zu Anträgen und für seine Problemstellung selbst verantwortlich. Die Unterstützung des Projektes basiert auf der Grundlage „Hilfe zur Selbsthilfe“, bei dem die Freiwilligen wohlwollende Begleiter der Klienten sind. Die/der Freiwillige übernimmt keine Rechtsberatung oder Rechtsbesorgung für den Klienten.



3.2.2 Zusammenarbeit von Hauptamtlichen und Freiwilligen

Wie aus dem Ablauf eines Einsatzes ersichtlich wird, konkretisiert sich die Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen im Projekt auf zwei institutionellen Ebenen:

Im FWZ arbeiten die Freiwilligen mit den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusammen, indem sie geschult, begleitet, gecoacht und gefördert werden. Die Betreuung und die Begleitung sind hier die wesentlichen Aufgaben im Verhältnis von Hauptamtlichen und Freiwilligen.

In den Beratungsstellen stehen die Freiwilligen als Unterstützer und Zuarbeiter für die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. Sie bringen ihre spezifische Kompetenz für den Hilfeprozess mit ein und übernehmen dabei eine Teilverantwortung. Die Hauptverantwortung bleibt beim Professionellen. In diesem Fall steht der Aspekt der partnerschaftlichen Kooperation im Vordergrund.

4 Erfahrungen, Perspektive, Schlussfolgerungen

Die aktiven Freiwilligen sind alle kompetent, sehr engagiert, motiviert und zeitlich flexibel. Zu Beginn des Projektes kamen trotz intensiver Information wenig Anfragen aus den Einrichtungen. Dies lag unter anderem daran, dass keine Erfahrungen mit Begleitungen in die-

ser Form vorlagen und für manche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Aufwand und die zeitliche Entlastung schwer abzuschätzen waren. Die Nachfrage der Einrichtungen ist aufgrund der in der Zwischenzeit gemachten positiven Erfahrungen mittlerweile gestiegen.

Die Freiwilligen sind für die Klienten nur ganz gezielt bei bestimmten Aufgaben eine Begleitung für den Klienten. Dies bringt mit sich, dass hier keine nachhaltige Beziehung zum Klienten aufgebaut wird bzw. aufgebaut werden kann. Den Freiwilligen ist diese Rahmenbedingung ihres Einsatzes bewusst, sie wird in den Austauschtreffen aber immer wieder thematisiert. Die Freiwilligen werden aber auch mit Anforderungen der Klienten konfrontiert. Dabei ist es notwendig, die Rolle des Begleiters beizubehalten und nicht die Verantwortung für die Probleme des Klienten zu übernehmen.

„Ich habe nicht den Zauberstab in der Hand, der alle Wünsche erfüllt“ formuliert es eine Freiwillige. Hier muss Nähe und Distanz immer wieder neu austariert werden. Aus diesem Grunde ist es unerlässlich, dass die Freiwilligen im Projekt über ein gesundes Selbstvertrauen und ein hohes Maß an sozialer Kompetenz verfügen.

Das Projekt wird aufgrund der weltweiten Krisenszenarien auch in Deutschland in nächster Zeit von Bedeutung bleiben. Die Stärkung der Rechte derjenigen, die auf Sozialleistungen angewiesen sind, kann allerdings nicht alleine den Freiwilligen aufgebürdet werden. Gefragt sind neben den Beraterinnen und Beratern in den sozialen Einrichtungen auch die Mitarbeiter der Ämter. Sie müssen die Klienten/die Kunden zu einem selbständigen Umgang mit Behördenangelegenheiten ermutigen und befähigen.

Wenn sie dabei punktuell Unterstützung benötigen, können sie auf Freiwillige zurückgreifen. Allerdings setzt das Projekt bis jetzt am Ende der Beratungskette außerhalb der Behörden an. Die Erfahrungen zeigen, dass es sinnvoll wäre, die Freiwilligen dort einzusetzen, wo die Probleme entstehen – in den Ämtern selbst. Dies würde den Betroffenen den oft doch mühsamen Umweg zu einer Beratungsstelle, die dann freiwillige Mitarbeiter zur Seite stellt, ersparen.



*(v.l.n.r.): Winfried Leisgang, Norbert Joa, Theresia Danco, Peter Neudert
Frau Vollmer kam erst im Laufe der Podiumsdiskussion, weil sie wegen akuter Probleme im Kreisverwaltungsreferat einer Betriebsversammlung nicht fernbleiben konnte (darauf beziehen sich auch die Eingangsbemerkungen bei ihrem Eintreffen).*

Transkription der Podiumsdiskussion

Herr Joa: Toll, es ist kaum einer abtrünnig geworden, es sind alle noch da von vorhin. Es war spannend, ich bin da in die Workshops rein oben unter dem Dach und habe das eine und das andere aufgeschnappt. Mein Name ist Norbert Joa, ich bin bei Bayern 2, das ist eine der fünf Radiowellens vom bayrischen Rundfunk und ich moderiere nachmittags eine Gesprächsreihe – ‚Eins zu eins‘ heißt die, also ein bisschen übersichtlicher, ein Gast und ich

[allgem. Lachen]

– heute sind wir wahrscheinlich fünf, wenn die Frau Vollmer noch kommt, ich habe mir natürlich auch überlegt wie könnte ich fachlich andocken, ich gestehe gleich, ich bin im Ausländerthema nicht sehr tief drin, aber dann fiel mir ein: Mein Name war mal „Joao“ – ziemlich sicher aus Portugal, wir sind vor 400 Jahren in Franken hängen geblieben und haben das ‚o‘ dortgelassen, also im weiteren Sinne habe ich auch einen Migrationshintergrund.

Ich habe mir überhaupt die Frage gestellt: bis wann spricht man da noch davon? Habe ich mit 400 Jahren

Franken noch einen Migrationshintergrund – haben wir alle einen, wenn wir eine Million Jahre zurückgehen? Wir kommen nämlich alle aus Afrika, soweit ich informiert bin. Das ist das eine und das andere: ich habe mir überlegt – zum großen Thema „Kommunikation“ – warum klappen manche Gespräche nicht? Und da sitzen sich ja fast immer Deutsche gegenüber, die in der deutschen Muttersprache heimisch sind. ‚Eins zu eins‘ klappt manchmal nicht, weil einer nicht zuhört. Wenn es der Moderator ist, ist das peinlich, dann gibt es auch Ärger in der Nachbesprechung. Dann gibt es wiederum Gäste, die monologisieren [ein Handy geht an] oder ein Handy platzt in die Sendung.

Der zweite Grund kann sein: das Konzept stimmt nicht, man hat sich einen Fragenkatalog überlegt und dann kommt ein anderes Gegenüber als man erwartet hat. Ich denke mir, das kann auf dem Amt auch passieren, beidseitig.

Und das dritte ist, muss ich ganz ehrlich sagen, nachdem ich das jetzt sechs Jahre mache: die Chemie stimmt nicht. Da landen wir schnell im Irrationalen, da haben wir dann ein ausgemachtes Problem, da lässt sich auch

mit Kursen zum Teil nur dran rumschrauben. Ich merke es bei Gästen, wir gehen auf einander zu, das ist fast wie beim Verlieben, nicht ganz das Kaliber natürlich, aber du merkst in den ersten sechzig Sekunden – das wird eine spannende Stunde, wo man beieinander ist und etwas austauscht oder – das wird mühsam. Und ich schätze einmal, die Erfahrung werden Sie auch miteinander machen, dass es zwischen Zwei mal nicht so gut klappt.

Ich bin durch die Räume oben und, wenn ich das als Radio-feature aufziehen müsste, nur kurz als Zuspiegelung könnte ich als Beispiel nehmen: „Ich bin langsam am verzweifeln, ich habe nun den dritten Sachbearbeiter in neun Monaten und es geht um Pflugschaft, um eine junge Mutter und ihr Kind, ich fang jetzt wieder bei null an. Schnitt – ich muss ihnen leider sagen, wir sind völlig überlastet, wir finden niemanden mehr auf Amtsseite, der für 1.500,- netto diesen Dienst macht, wir haben zu viele Teilzeitleute hier, die nicht verfügbar sind, ständig wird jemand schwanger, ja, wir haben Mühe, das so zu besetzen, dass es funktioniert. Schnitt – ich höre eine ganze Weile nur Italienisch und nach einer Weile kommt raus: Wie lange leben Sie schon in Deutschland? Achtzehn Jahre. Können Sie ein Wort Deutsch? Keines. Dass diese Frau es schwer hat auf dem Amt – auch klar. Man muss aber die Frau auch fragen dürfen: kein Wort in 18 Jahren? Kann man da von Amtswegen auch mal fragen, ist das okay? Ich denke, wir steigen ein – vielleicht von jedem erst einmal ein Bild, ein Satz, eine Szene, die er jetzt gerade mitgenommen hat aus der Stunde, die haften bleibt, wo er denkt, ‚Hey das ist einprägsam, da nehme ich was für mich mit, da kann ich was daraus lernen! Ich weiß nicht, wer anfangen mag? Gab es in der letzten Stunde einen Satz, eine Äußerung, eine geschilderte Szene, die unmittelbar jetzt aufsteigt, wo Sie denken ‚Ja, da habe ich was behalten aus dem Nachmittag?‘

Herr Leisgang: Den dritten Sachbearbeiter in neun Monaten.

Herr Joa: Das war bei Ihnen in der Gruppe. Herr Leisgang?

Herr Leisgang: Sie haben ja schon gute Schnitte gemacht – also sicherlich das Italienisch, 18 Jahre in Deutschland, aber auch ein Bemühen der Verwaltung, doch sozusagen der Komplexität Migration und Bürokratie und Migration gerecht zu werden.

Herr Joa: Ich glaube, eine Mitarbeiterin meinte dann, noch ist Amtssprache Deutsch, aber es sei zu überlegen,

ob man nicht ein paar Stuben hat, in denen die Amtssprache dann Italienisch ist, Persisch oder was auch immer. Was blieb Ihnen in der Stunde?

Frau Danco: Ja vielleicht das Positive vorne weg. Wir haben auch positiv diskutiert, da hat eine russische Kollegin, glaube ich war es, die hat gesagt: ‚Ach ihr Deutschen müsst endlich mit der Selbstpeitschung aufhören, so schlimm ist es gar nicht!‘

Herr Joa: Geht mal auf die tschechische Ausländerbehörde.

[allgem. Lachen]

Was da los ist!

Frau Danco: Da musst du mit den richtigen Koffern kommen.

Herr Joa: Es ist nämlich zugleich die Polizei, wurde gesagt.

Frau Danco: genau.

Herr Joa: Das können wir vielleicht an dem Punkt gleich sagen, wir eröffnen hier nicht die Klagemauer. Ich glaube, das ist für alle, die im Sozialwesen tätig sind, vielleicht auch mal ganz erholsam, dass wir jetzt nicht eine Stunde lang alles Leid der Welt an die Pinnwand schaufeln und uns ergehen in Schlechtigkeit. Aber wir wollen reden über Sachen, die nicht so gut funktionieren, und gerne auch über Dinge, die klappen. Und ich hatte so den Eindruck, beim Vorbereiten und auch beim Reinhören jetzt, es gibt so eine Art Pyramide. Vielleicht ein bisschen nachempfunden den drei Affen, nicht wissen, nicht können, nicht wollen. Und im Guten gesagt hieß es, in zwei Gruppen zumindest, oben ist das Nichtwissen, vieles geschieht aus Unverständnis. Das meiste. Dann kommt das Nichtkönnen aus diversen Gründen, weil Ausbildung und Schulung fehlt, oder wenn Mitarbeiter fehlen, wenn man einfach nicht genügend Personal beibringt, und ganz unten – auch darüber können wir ruhig sprechen – eine Hand voll Nichtwollen, übellaunig, lustlos, bis hin zur Bösartigkeit, so ein paar Sachen habe ich auch vernommen.

Fangen wir vielleicht einmal an bei den Quellen, aus denen sich das eben speist, was immer wiederkehrt. Wo meinen Sie denn oder wo haben Sie denn jetzt in den Workshops am häufigsten erlebt: es geht um ein Nicht-

wissen, wo war denn auf Amtsseite das Nichtwissen?
Wer mag denn anfangen?

Herr Neudert: Also wenn ich jetzt mal anfangen, denke ich, ist das Nichtwissen ein wichtiger Punkt im Umgang mit fremden Kulturen.

Herr Joa: Wie die sich geben und verhalten?

Herr Neudert: Dass es einfach Verhaltensweisen gibt, die bei uns ganz normal sind, in anderen Kulturkreisen einfach negativ sind, und da denke ich es fehlt das Wissen, also das habe ich erlebt bei uns im Haus bei den Schulungen zur interkulturellen Verständigung, dass es da ganz viele ‚Aha-Erlebnisse‘ selbst bei alteingesessenen Sachbearbeitern, die ihre Aufgabe eigentlich schon viele Jahre machen, gibt.

Herr Joa: Die hatten solche Kurse über Jahre und Jahrzehnte nicht.

Herr Neudert: Wenn uns das nicht einer mal früher erzählt hätte.

Herr Joa: Dann hätte ich mir 30 Jahre Ärger sparen können.

Herr Neudert: Und da, denke ich, steckt ganz viel Potential drin, den Kontakt zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Behörde entspannter zu halten.

Herr Joa: Muss man die denn zum Jagen tragen oder rufen die ‚hurra‘, wenn so ein Kurs angeboten wird?

Herr Neudert: Also ich meine, ich gebe ja zu, dass wir unser Haus nicht gefragt haben...

Herr Joa: ...sie müssen alle hin...

Herr Neudert: ...wobei wir schon versucht haben, die Vorteile zu transportieren, und der Rahmen war ja auch so, dass sie zwei Tage wegfahren durften, und wann darf einen Sachbearbeiter auf Kosten seines Dienstherrn schon einmal zwei Tage in ein Hotel? Aber wir haben auch – überwiegend die Mehrheit war dem ganzen schon aufgeschlossen, muss man schon sagen – aber wir haben auch einige, die musste man dazu tragen.

Herr Joa: Und einige werden sich auch sperren.

Herr Neudert: Genau, aber man muss sagen, das war auch die Minderzahl, sonst täte man unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jetzt Unrecht, wenn man sagen würde, das sei die Mehrheit gewesen.

Herr Joa: Und wird dann nachgeschaut, ob es irgendwas bewirkt hat, dass man ein Jahr später, ich weiß nicht, die Kunden, wie es ja heute oft genannt wird, fragt, ja habt ihr das Gefühl, es wird besser, ihr seid verstandener, quasi ein Betriebswirt würde sagen – Qualitätskontrolle?

Herr Neudert: Also wir haben jetzt nach den Schulungen schon bei uns im Haus überlegt, wie könnten denn die nächsten Schritte sein, ich habe ja vorhin zitiert, Projekt offenes Haus, da gibt es ja ganz viele Facetten und das, was Sie jetzt genannt haben, wäre sicher auch noch ein Punkt, den wir noch aufgreifen werden, aber gemacht haben wir es noch nicht.

Herr Joa: Zum Thema Nichtwissen noch etwas beisteuern?

Frau Danco: Ja, ich meine, Nichtwissen ist ein weites Feld auf dem weiten Feld der Paragraphen. Ich habe einmal gegoogelt, wie viele Vorschriften es gibt in Deutschland, es sind 90.000.

Herr Joa: Wir verstoßen wahrscheinlich gerade gegen irgendetwas

[allgem. Lachen].

Frau Danco: Es geht deswegen nicht um Verständnis wecken, dass ein Sacharbeiter die 90.000 kennen soll, aber er muss sein Feld schon so transparent gestalten – das war ein großer Punkt bei uns – das, was er dem Menschen mit Migrationshintergrund vermitteln soll, das soll er mit einfachen Worten vermitteln. Das eine ist die interkulturelle Kompetenz, das andere ist aber – wie gehe ich mit den Informationen, die ich einfach weitergeben muss, um.

Herr Joa: Schütte ich meinen Zettelkasten über dem Kopf aus oder versuche ich, das klar zu machen. Da geht es Deutschen aber oft auch nicht gut damit. Sie meinen jetzt die schiere Fülle, die beide Seiten erschlägt, und es wird ja kaum weniger. Gab es bei Ihnen ein Feld, wo Sie gemerkt haben, da geht es immer wieder oder oft um Nichtwissen. Vielleicht auch auf der anderen Seite mal, bei den Kunden?

Herr Leisgang: Ja, ich denke bleiben wir einmal bei den Behörden oder im Amt, also Nichtwissen wie ich mit dem, was von mir gefordert wird, umgehen soll, also das auch zeitlich zu schaffen. Das fällt mir jetzt so zum Thema Nichtwissen ein. Und dann die Frage, wie hilft so ein Konstrukt, wie ehrenamtliche Helfer, hilft das mir überhaupt etwas? Nein, da muss ich erst einmal wieder investieren, oder kommt da auch wieder was zurück?

Herr Joa: Und die Helfer müssen sich ja auch sehr gut auskennen in diesem Dschungel, und es fiel auch das Wort vom Behördenlotsen, es fiel auch das Wort vom Behördendschungel. Man kann vielleicht in dem Punkt einflechten, dass auch auf der anderen Seite oft ein Mangel ist, oder? Ein Nichtwissen gibt es da auch, ein Nichtwollen auch? Ein Nichtkönnen? Also bei mir hat sich wirklich Unwille geregt kurz, so nett sie war die korpulente italienische Mama, aber 18 Jahre hier und kein Wort ist natürlich schwer auf dem Amt. Also ich weiß nicht, wem man da was vorwerfen will. Und ich erinnere mich an einen jungen Schwarzen, den ich einmal in der Township getroffen habe in Südafrika und interviewt habe, und der meinte dann, Opfer sein ist auf Dauer auch langweilig, also da ist auch manchmal eine Erwartungshaltung da, die nicht angebracht ist.

Herr Leisgang: Wobei diese Italienerin, denke ich, durchaus auch noch eine andere Fähigkeit hatte, sie hat schon gewollt, also sie hat sich mit Ihresgleichen, in ihrer Sprache mächtigen, ausgetauscht und vernetzt und sich da ihre Ressourcen geholt, wenn sie was gebraucht hat. Also wir haben ja extra gefragt, wie sie mit Behörden umgehen konnte, und sie hat es ja geschafft. Anders als wir denken, selber hingehen und das aushandeln, sie hat halt andere eingespannt. Und dieses System funktioniert, sie weiß sich zu helfen.

Herr Joa: Ich erinnere mich auch an ein Vorgespräch wo, ich glaube der Herr Schmid hat's erzählt, dass ein Afrikaner zu einem Kollegen kam und der Kollege war stinksauer, weil der nicht binnen Sekunden auf den Punkt kam und auch völlig überzogene Erwartungen hatte und mit fünf Freunden ankam, erst einmal ein Palaver und fängt dann mit dem Vierfachen an von dem, was man eigentlich braucht (Fördermittel zu fordern; Anm.d.Hrsg.), und dass diese Basarmentalität überhaupt nicht im deutschen Sachbearbeiter drinsteckt und er das als Angriff erlebt hat oder als ‚der will mich verarschen‘ oder über den Tisch ziehen. Ich weiß auch nicht, für wie viel man Verständnis haben muss, also wo es dann auch aufhört. Aber das war ein schönes Beispiel. Unter dem Nichtwissen kommt das Nichtkönnen, und das mag viele Gründe haben. Die mögen persönlicher Natur sein, aber auch struktureller.



Was ist Ihnen denn da im Lauf der Stunde so aufgegangen, warum knirscht es manchmal, warum geht es manches nicht?

Herr Neudert: Ja zum einen ist natürlich, ich rede jetzt einmal für die Arbeitsgemeinschaft [ARGE; Anm.d.Hrsg.], die personelle Ausstattung zwar in München gut im Vergleich zu anderen Großstädten, weil wir sehr viel Geld auch aus dem Eingliederungstitel, das ist eigentlich das Geld, das für die Kunden da ist, noch in den personalen Haushalt geschoben haben, und trotzdem ist durch die Unsicherheit, durch das Urteil des Bundesverfassungsgerichts eigentlich die Fluktuation höher, als sie vielleicht unter normalen Umständen wäre.

Herr Joa: Jetzt muss ich noch mal nachfragen, welches Urteil genau fiel?

Herr Neudert: Ja, das Bundesverfassungsgericht hat ja gesagt, ich habe es ja vorhin kurz angesprochen, dass die ARGEn so verfassungswidrig sind. Die Politik hat den Auftrag, bis Ende 2010 praktisch eine Neuordnung herbeizuführen, die verfassungsgemäß ist. Man hat es ja vielleicht in den Medien in den vergangenen Wochen mitbekommen, dass innerhalb der Bundesregierung und auch der Politik heftig diskutiert wird, wie eine Neuordnung aussehen könnte, aber eine politische Entscheidung hat es nicht gegeben, was bei uns unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einfach Unsicherheit auslöst.

Herr Joa: Und auch den ganzen Arbeitsalltag überschattet.

Herr Neudert: Und im Hintergrund einfach mitläuft und das natürlich dazu führt, dass schubweise möchte ich mal sagen, uns leider immer wieder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abhandenkommen, was für uns den unangenehmen Nebeneffekt hat, dass wir die Stellen ja nachbesetzen müssen. Also gerade in der Leistungssachbearbeitung ist das schwierig und dann jedes Mal von vorne, also ich habe einen hohen Einarbeitungsaufwand. Und man muss ja auch sagen, bis man so weit ist, gerade in der Sachbearbeitung SGB II, bis man mal wirklich fest im Sattel sitzt, kann man locker ein bis eineinhalb Jahre veranschlagen, und das zeigt eigentlich auf, was Fluktuation an Qualitätseinbußen bedeutet.

Herr Joa: Weil das mal gleich in so einem irrationalen Feld einen Schatten auf alles wirft, also wenn ich nicht weiß, ob mein Vertrag verlängert wird und ich vielleicht

Ende vierzig bin, kann das ja genügen; so mach ich mein Tagwerk lustlos bis gereizt?

Herr Neudert: Ja gut, in der Leistung sind es jetzt überwiegend Beamte, die haben jetzt das Problem nicht, aber in der Arbeitsvermittlung haben wir tatsächlich das Problem, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überwiegend befristete Verträge haben, und da kommt dieses Problem noch dazu.



Herr Joa: Dann wüsste ich zumindest, wenn das publik wär', warum es so knirscht – ich meine das würde die Leute nicht freuen, das würde ihnen auch nicht groß helfen – aber [ironisch] das könnt man fast an die Tür hängen: ‚Heute schlechte Laune im Amt...‘

Herr Neudert: Na ja...

[wieder ernsthaft] Und gerade im SGB II ist das ein großer Hemmschuh, und ich finde es persönlich schon schwierig, wenn wir auf der einen Seite durch die Finanzkrise eine Rezession zu erwarten haben. Die Rechnungen und Vermutungen bis Ende des Jahres sind ja so, dass zum Beispiel bei der Bundesagentur für Arbeit in München – wenn die Prognosen eintreten, haben die im Arbeitslosengeld I Ende des Jahres doppelt so viele Kunden wie jetzt, und Anfang nächsten Jahres wird – falls die Prognosen zutreffen – der Kundenstrom im SGB II in den Sozialbürgerhäusern ankommen – und auf der anderen Seite haben wir aber die Unsicherheit, wie es mit der Struktur an sich weitergeht. Und die politische Unfähigkeit, das beizeiten zu regeln, das finde ich derzeit eines der größten Probleme, die wir haben.

Herr Joa: Da schlägt das Nichtkönnen von ganz oben auf das Nichtkönnen weiter unten durch. Wo erleben Sie das Nichtkönnen, aus diversen Gründen, das mag auch an der Person liegen oder auch an den Arbeitsbedingungen?

Frau Danco: Sie sprechen mich jetzt als Antidiskriminierungsstelle natürlich an und wir stellen einfach immer wieder fest, dass eben die Strukturen bei den Leuten und die Strukturen, die in den Ämtern herrschen, nicht bekannt und nicht transparent sind und vor allem das Nichtkönnen von Seiten der Sachbearbeitung eben oft das ist, dass sie die Sprache nicht sprechen und ja, die Zeit nicht haben. Ach ja, das war es. Stichwort: die Zeit fehlt. Diese Fallzahlen. Sie haben sehr viel mit Fallzahlen zu tun und fehlt die Zeit irgendetwas zu erklären, also so platt wie man es immer wieder betonen kann.

Herr Joa: Einer muss sich um zu viele kümmern und darunter leiden alle. War das schon einmal besser? Oder wird es besser? Ich weiß es ja nicht.

Frau Danco: Ich mag nicht in die Schelte einzelner Ämter fallen, aber es war in einzelnen Ämtern schon einmal besser.

[Frau Vollmer kommt herein; Applaus]

Frau Vollmer: Also ich bitte um Nachsicht, dass ich jetzt erst komme, es ging wirklich nicht anders. Nicht nur dass meine Vertreterin krank geworden ist, sondern wir haben gravierende Probleme, wir sind im Moment alles andere als kundenfreundlich und die Mitarbeiter sind auch auf der Palme...

Herr Joa: ...ist doch gut, dass Sie hier sind.

[allgem. Lachen]

Frau Vollmer: Ich hab's gut hinter mich gebracht

Herr Joa: Sind Sie in Sicherheit sozusagen?

Frau Vollmer: Es war nicht so schlimm...

Herr Joa: Wir waren gerade bei einer selbstgemachten Pyramide, warum es manchmal knirscht im Umgang zwischen Ausländern und den Ämtern und dann kamen wir zu dem Schluss, zu dem wohlwollenden: Ganz oben ist Nichtwissen, vieles wissen die Leute nicht, das betrifft aber auch beide Seiten. Dann kommt darunter Nichtkönnen, das mag an der Person liegen, aber auch an den Strukturen. Ich höre gerade vom gravierenden Personalmangel oder wer kommt denn für ‚tausendirgendwas netto‘ und schlägt sich dafür den Tag um die Ohren. Und ganz unten – hoffentlich – eine kleine Gruppe Nichtwollen, von Unlust bis bösartig. Wir waren gerade

bei der Stufe des Nichtkönnens, also warum knirscht es manchmal im Getriebe und warum gehen manche Dinge nicht, da haben wir einen Punkt gerade genannt, die zu hohen Fallzahlen. Einer muss sich um zu viele kümmern und kümmert sich dadurch um so viele schlecht. Würden Sie da nicken, und sehen Sie eine Entwicklung zum besseren oder zum schlechteren?

Frau Vollmer: Also generell ist es so, die Belastung von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist natürlich ziemlich hoch, und wenn man sich die Fallzahlen ansieht, dann erschrecke selbst ich manchmal auch. Auf der anderen Seite haben die auch eine gewisse Routine, es ist auch unterschiedlich in den verschiedenen Bereichen, das muss man auch sagen. Im Vergleich ist die Ausländerbehörde in München einer der am besten ausgestatteten in der ganzen Bundesrepublik. Also mir ist ein bisschen bange, wenn dann interkommunale Vergleiche kommen, was auch vor dem Hintergrund der Haushaltsprobleme nicht so ganz ausgeschlossen ist, und da wird sich auch zeigen, dass die Stadt München, die Ausländerbehörde München, wahrscheinlich eher zu den besser ausgestatteten gehört. Aber das ist wie gesagt bereichsweise sehr unterschiedlich, wie gesagt, wir haben also ganz erhebliche Überlastungen, insbesondere im Asylbereich in einer bestimmten Gruppe, die sich ausgerechnet auch noch mit denen befasst, die eigentlich einen gesicherten Aufenthaltsstatus haben. Das sind die anerkannten Flüchtlinge, die Inhaber von Reiseausweisen sind, für Flüchtlinge, und die dann also regelmäßig jetzt, also auch sei es weil der Reiseausweis ausläuft oder weil sie die Niederlassungserlaubnis haben wollen, also einen gesicherten Aufenthaltsstatus, ausgerechnet in dem Bereich haben wir seit langem erhebliche Defizite, die wir versuchen durch alle möglichen Maßnahmen zu stopfen, aber das ist uns bisher noch nicht gelungen.

Herr Joa: Das heißt dann aber auch, wenn den Leuten im Alltag so vieles auf den Schreibtisch kommt, ist Bereitschaft, Zeit, Energie nicht gewaltig. Jetzt noch Kurse zu belegen oder Einblick in andere Kulturen oder Verhaltenstrainings zu unternehmen, es klingt nach einer Mühle, aus der man dann schwer rauskommt.

Frau Vollmer: Das ist eigentlich, also aus meiner Sicht, nicht das Problem. Das hat ja der Herr Grothe vielleicht auch in dem Vortrag dargestellt (der Vortrag von Frau Ponnath, der in ihrer Abwesenheit auszugsweise verlesen wurde – s.Seite 11; Anm.d.Hrsg.). Also wir haben ja so ein Pflichtprogramm: einmal bei der Einarbeitung, wenn Leute neu kommen, dann müssen die so interkul-

turelle Trainings machen, und dann auch im Rahmen der Fortbildung, also wird das sehr unterstützt. Es nehmen auch gerade aus dem Bereich – ich sage jetzt einmal der Sie wahrscheinlich interessiert – Asylbewerber, da nehmen auch gerade viele Kollegen teil. Es sind auch viele privat interessiert, aber ich sage auch ganz deutlich, es gibt solche und solche. Wir haben schon mit dem einen und dem anderen Kollegen unsere Probleme sage ich auch. Mit anderen muss ich sagen, da finde ich das immer ganz toll, wie die da mit den Leuten auch umgehen, also das muss man auch mal so sagen. Aber insgesamt muss man auch sagen, dass die Leute nicht aus Zeitmangel oder weil es sie nicht interessiert, sich nicht fortzubilden, das nicht.

Herr Joa: Das war ja auch ein Punkt, da ging es um die Haltung der Leute, und das ist ja ein wichtiger Angelpunkt, wie begegne ich meinem Gegenüber. Ich habe angefangen als Reporter für das Mittagmagazin, da war der Uhl noch Chef. Da habe ich noch ein paar drastische Töne im Ohr, also von ‚der Ausländer ist Kunde am Amt‘, das habe ich klimatisch nicht so gehört, das ist 20 Jahre her. Nur, wenn jetzt da einer ist, der so sozialisiert wurde, und lass es ganz wenige sein, den schickst du auf ein Wochenendseminar und danach kommt er geläutert wieder?

Frau Vollmer: Von denen gibt es kaum noch welche. Wobei es gewisse Traditionen gibt, die dann weitergegeben werden. Aber wir haben einen ziemlich hohen Wandel und Wechsel, nicht weil es bei uns so furchtbar ist, sondern weil seltsamerweise bei uns die Leute Stellanusschreibungen gewinnen, was auch dafür spricht, dass sie gut fortgebildet werden. Und die verlassen uns leider, beziehungsweise, die werden auch zum Teil innerhalb der Abteilung oder des Referates umgesetzt, also von den, ich sage jetzt mal, wirklich alten Haudegen. Aber ich habe auch schon erlebt, dass Haudegen vom Saulus zum Paulus wurden, ich will ja jetzt keine Namen nennen, aber wer sich in der Ausländerbehörde auskennt, weiß, wer gemeint ist [allgem. Lachen].

Herr Joa: Das ist ja nun sicher nicht die Masse, aber diese Leute fallen halt immer wieder auf. Ich war heut morgen bei der Zulassungsstelle – ich komm schon auch wieder zurück – weil meine Papiere alle nicht stimmten und ich den TÜV nicht gekriegt hab, da hieß es dann ‚der Herr A. hat mal wieder falsch ausgefüllt‘. Und da wurden dann Fahrzeugschein, Fahrzeugbrief, alles neu übertragen. Und ich fragte ihn, während er mir das alles gemacht hat und mir der Vormittag abhanden kam, weil

alle so verständnisvoll sagten, ‚der Herr A. mal wieder‘, fragte ich: ‚Ist das denn bekannt?‘ ‚Ja‘, ‚Hat es Folgen?‘ ‚Nein‘. Solange das Amt irgendwie klappt, wird da nicht an die einzelnen herangetreten mit der Bitte, mal in sich zu gehen oder besser zu werden. Gibt es denn mit den paar, bei denen es knirscht, mit denen es immer mal wieder Probleme gibt, auch Vier-Augen-Gespräche, so dass das auch mal Folgen hat?

Frau Vollmer: Folgen sind da so ein Problem. Vier-Augen-Gespräche ja, das machen die Vorgesetzten. Ich sage jetzt, gerade einmal in problematischen Bereichen, und meistens kennt man die auch.

Herr Joa: Weil die verbeamtet sind?

Frau Vollmer: Das hat mit der Verbeamtung eigentlich weniger zu tun. Das Problem, selbst wenn man mit den Leuten spricht, ist dann, das arbeitsrechtlich wirksam zu dokumentieren und dann auch Konsequenzen zu ziehen. Einer meiner Unterabteilungsleiter, der könnte da einen ganzen Abend lang darüber erzählen. Und das sind jetzt gar nicht mal die Mitarbeiter, die da auch so viel Arbeit und Ärger machen. Also was er da erlebt hat, und was wir auch erlebt haben mit den Stellen bei der Stadt, die dafür zuständig sind, die aber natürlich auch wiederum unter dem Druck der Gerichte stehen. Also lange Rede kurzer Sinn: Wir sprechen die Leute da schon drauf an und es werden auch Gespräche geführt, die Konsequenzen sind halt dann das Problem, und das ist nicht in der Ausländerbehörde das Problem sondern insgesamt im öffentlichen Dienst.

Herr Joa: Kindererziehung auch bei Eltern: Erziehung ohne Konsequenzen ist ganz schlecht.

Frau Vollmer: Klare Ansage, und dann Konsequenzen.

Herr Joa: Tauchte das bei Ihnen auf mit Unfähigen bis Böswilligen, gibt es da ein paar Kandidaten, wo man sagt: ‚Schauen wir, dass man in's Nebenzimmer kommt?‘

Herr Leisgang: Ja also ich denke die, die eine Begleitung in Anspruch nehmen und haben durch unsere Freiwilligen, die haben auch einen anderen Status gegenüber den Beamten, wo sie hingehen. Also das erzählt mir eigentlich jeder, wenn ich dabei bin und wenn der dabei war, dann war der ganz anders, und das geht alles viel reibungsloser, als wenn ich alleine bin. Also es hat einen guten und einen schlechten Aspekt. Das eine ist, warum geht es nur, wenn jemand dabei ist. Und auf der

anderen Seite scheint das schon so eine Art Rückhalt zu sein, der auch wirkt, also dass dann zumindest bestimmte Dinge, die vorher vielleicht schwieriger waren. Oder vielleicht geht es auch leichter zu klären, wenn jemand dabei ist, also die Erfahrung haben wir schon.

Herr Joa: Also was ich auch mitgenommen habe aus diesem Nachmittag heute, das ist eine relativ kleine Gruppe, die quasi betreut wird. Aber wir reden in den Großstädten von der Hälfte in Zukunft, die Migrationshintergrund hat, und das sind Massen. Und von daher fand ich Ihren Satz so gut, dass Sie es langsam nicht mehr hören können mit Ausländern und Migranten, sondern einfach Bürger, die hier wohnen und gut behandelt werden wollen auf dem Amt, egal woher sie



kommen. Aber da sind wir noch einen guten Schritt weit weg, oder?

Frau Danco: Ja, also man muss für München konstatieren, wenn Menschen mit Migrationshintergrund, 212.000, es nahezu satt haben, immer nur darüber zu reden, über die Problematik, sondern wirklich sagen, Mensch behandelt uns doch einfach gut. Es geht nicht so sehr einfach um Integration, sondern es geht um ganz normale Behandlung. Also ich denke, die Normalität sollte halt einkehren. Und einen Satz noch zu Frau Vollmer, denn das ist tatsächlich das Novum mit dem Kreisverwaltungsreferat, und da ist AMIGRA, die Antidiskriminierungsstelle, auch sehr dankbar und es gehört die Hand gedrückt, gerne.

Denn das ist für uns und für die Leute, die zu uns kommen, einfach ganz wichtig, dass wir sagen können, ‚wir erkundigen uns mal im Kreisverwaltungsreferat, was ist denn gerade sinnvoll?‘. Denn es gibt so viele Missverständnisse. Die erwarten ja von uns, dass wir kommen wie die Rächer der Enterbten. Blödsinn, das sind Missverständnisse, die sind oft auch aufzuklären. Es sind auch, und man muss darauf hinweisen, dass wenn jemand Diskriminierungserfahrung hat, lange nicht kommt und sprachlos ist, traumatisiert ist und in ein Feld geht, wo die Verletzung so groß ist, dass er auch nicht mehr klar denken kann – und mehr sage ich jetzt nicht.

Und es ist wichtig, dass es irgendjemanden gibt, der mal versucht, den Knäuel zu entwirren. Anders vielleicht das was Sie machen, Herr Leisgang, ist natürlich, die Leute tatsächlich zu begleiten. Aber ich denke, es ist es auch wichtig, immer mal wieder diese Missverständnisse zu entwirren, die da aufkommen. Ich weiß, dass sehr viele Menschen, die gerade zu uns kommen, so ein Paket tragen, und da muss man das Paket auch mal aufmachen und schauen, und da kann man nicht gleich sagen: ‚Amt so und so, da habt ihr falsch agiert‘, sondern das ist ein Missverständnis, leicht zu entwirren.

Frau Vollmer: Ganz wichtig, und das ist das, was ich immer den Führungskräften abverlange oder allen, die was werden wollen, dass die ansprechbar sind und sich mit einem Problem auseinander setzen. Und das ist genau meine Erfahrung auch, also ich bekomme dann auch Beschwerden, dass ich denke, um Gottes willen, was hat der oder die wieder gemacht oder wieso ist das so schief gelaufen. Und dann erzählen mir die Mitarbeiter ihre Sicht und dann denkt man ‚aha daran kann es liegen‘ und dann entwirrt man dieses Knäuel und dann erklärt man das und sagt ‚okay das könnte ich und das kann ich nicht‘ und so geht das hin und her und dann wundert man sich manchmal, wie leicht das geht. Und in manchen Fällen ist das auch nicht das Ende der Durchsage und dann kann man auch nur sagen ‚tut mir leid, hier kann ich jetzt nicht helfen‘, aber dieses sich darauf einzulassen, das ist glaube ich ganz wichtig.

Herr Joa: Setzt aber auch einen freien Kopf voraus.

Frau Vollmer: Aber meine Erfahrung ist schon die, dass das eine jüngere Generation kann, also die auch noch nicht so aufgewachsen ist: ‚Ausländer, um Gottes willen!‘

Herr Joa: Ist ja auch was normales, also im Kindergarten: ist ja völlig klar...

Frau Vollmer: ...und dann wie gesagt, das ist jetzt auch zunehmend in der Ausländerbehörde. Ich habe auch reingeschrieben oder Frau Ponnath hatte das schon drin, also dass wir eben einen relativ hohen Anteil haben nach unserer Einschätzung. Wir haben das mal gesagt – so ganz vorsichtig – jetzt sind das immerhin schon 20 Prozent, die erkennbar einen Migrationshintergrund haben oder wo wir es wissen. Also wir wollen immer Nachfragen machen oder Umfragen, da ist uns jetzt das Personalreferat ein bisschen dazwischengekommen. Aber das ist auch was, was zu Veränderungen führt oder auch schon geführt hat, dass auch viele selber einen Hintergrund haben.

Herr Joa: Also es ist Nichtwissen da, manche sind halt noch nicht so vertraut, geschult, mit anderen Kulturen. Es ist Nichtkönnen durch Überlastung auch oft, eingezwängt sein im Getriebe. Wenn man auf die andere Seite mal geht, was sind so die häufigen kleinen gemeinsamen Nenner des Unwillens, des Missverständnisses, wenn die Migranten kommen. Sind es zu hohe Erwartungen oder sind die schnell aufbrausend? Also was wird denn auf der Seite vielleicht falsch gemacht?

Frau Vollmer: Ja sicher, die Erwartungen. Also ich meine, das ist oft auch so der kulturelle Hintergrund, dass die Beamten oder die Angestellten auch eine sehr mächtige Position haben und dass sie doch könnten, wenn sie wollten, und dass man sich nicht so anstellen soll. Also das ist das eine, diese Vorstellung, man muss nur genug Druck machen, oder sein Schicksal auch besonders anschaulich darstellen, dass dann was geht. Dieses Verständnis, was wir in Deutschland ganz besonders haben, diese Bindung an Recht und Gesetz, also da fehlt es oft völlig, sag ich jetzt mal. Und das zweite ist, dass viele auch meinen, sie sind ein ganz besonderer Fall, also jeder ist ein Härtefall. Was dann tatsächlich bei der Härtefallkommission auch der Fall ist, sag ich jetzt mal. Wenn wir das sagen würden, wäre Holland in Not, oder München. Also dieses Selbstbild ‚ich habe ein ganz furchtbares Schicksal‘ – was in vielen Fällen tatsächlich der Fall ist, das ist unbestritten – also das ist meine Erfahrung, übrigens auch gar nicht mal nur von Ausländern oder Migranten, sondern gerade von deutschen Betreuern, deutschen Ehegatten. Also ich habe nirgendwo so konflikthafte Auseinandersetzungen wie mit deutschen Verwandten oder Ehegatten. Die also meinen, das muss ich jetzt durchdrücken und hier hat gefälligst der Be-

amte zu spüren, die schlafen ja sowieso den ganzen Tag. Also da sind Ausländer eher viel geduldiger, wo sie tatsächlich schlechte Behandlungen haben von einzelnen Leuten oder der Ausländerbehörde oder vom Recht oder wie auch immer. Also da finde ich eigentlich eher, dass viele da geduldig sind. Und die, wo es zum Eklat kommt, das ist einfach eine Anspruchshaltung und diese Denke ‚du Beamter du könntest doch wenn du wolltest!‘

Herr Joa: Wenn es da mal richtig gekracht hat, dann ist natürlich...

Frau Vollmer: ..da kann man nur noch zum Vorgesetzten gehen und der hat dann eine ganz schwierige Position. Also wenn es da noch zu vermitteln geht, dann geht es, aber das geht ja in vielen Fällen gar nicht mehr.

Herr Joa: Ist es eigentlich positiv wenn jemand aufs Amt kommt mit dem Herrn Leisgang an der Seite oder denkt man, ‚oh da ist aber jemand misstrauisch und er hat eine Art Zeugen dabei?‘

Frau Vollmer: Also prinzipiell würde ich nicht sagen, dass das nachteilig ist. Es kommt darauf an, wie der Begleiter auftritt, ob er sagt ‚mein Klient hat mir eine



Story erzählt und ich verstehe es nicht und wo ist denn das Problem‘ und sich das einfach mal erklären lässt. Ich glaube nicht, dass es da ein ernsthaftes Problem gibt. Wir haben manchmal ein Problem, wenn der Betroffene anwaltlich vertreten wird. Einerseits hat der dann einen Anwalt und der Großteil ist schon besprochen und der macht auch im großen und ganzen – was man nicht von allen Anwälten behaupten kann – also die richtigen Aktionen, und dann kommt zwei oder vier Wochen spä-

ter einer mit Begleiter eben, aus welcher Ecke auch immer und in welcher Funktion, und rollt dann alles wieder auf. Und dann kommt die Frage, dürfen wir mit dem verhandeln? Eine ganz schwierige Frage, das machen eigentlich nur die Führungskräfte oder sehr gestandene Mitarbeiter.

Herr Joa: Das ist ja auch eine Frage der Verständigung. Weil in einer Gruppe habe ich aufgeschnappt ‚wie wäre es, wenn es eine Stube gäbe, da ist dann Verkehrssprache Türkisch! Dass man von dem Amtsdeutsch wegkommt, und vom Dolmetschen. Ein Mitarbeiter macht es dann gleich in der Muttersprache. Gibt es da ein offenes Ohr?



Frau Vollmer: Ja also ich sage nur immer wieder, ohne uns zu sehr loben zu wollen, als einzige Ausländerbehörde in der Bundesrepublik haben wir festangestellte Dolmetscher gehabt, also wir haben immer noch welche, die werden aber mittlerweile als ganz normale Mitarbeiter meistens am Servicepoint eingesetzt, oder im Callcenter. Also die können auch beigezogen werden, wenn es wirklich sprachliche Probleme gibt. Die meisten bringen ja jemanden mit, die dann auch Deutsch sprechen oder arme Kinder, die da missbraucht werden, die haben dann Deutsch gelernt, für Mama und Papa dolmetschen. Die dann auch Verantwortungen tragen und die Konfliktsituation spüren, dass die Eltern was wollen, was sie wahrscheinlich nicht bekommen, und die müssen dann was voranbringen, das ist dann das Problem. Da müssen die mehr oder weniger grausame Sachen sagen, da zählt jedes Wort und es geht um was.

Herr Joa: Ihrer Erfahrung nach, so wie Sie dasitzen, bei dem Referat klang ja an, wir haben uns auch ein Bild gemacht – vom ordnungspolitischen Instrument zum Dienstleister, sind Sie da angekommen oder fehlen noch 10 cm?

Frau Danco: Also ich glaube, um mal für AMIGRA, zu sprechen: Ich glaube, wir sind da angekommen, aber wir sind eine so kleine Einheit. Also beim KVR gebe ich das Lob zurück, ich habe das Gefühl, dass das das Amt ist, das sehr konsequent und dienstleistungskonform arbeitet, muss ich auch sagen. Ich sehe es wo anders, wenn so eine große Dezentralisierung vonstatten geht, dass keiner mehr weiß, was die Struktur ist. Da ist es schwierig für jemanden wie uns, die irgendwas verfolgen wollen, ist dann unglaublich kompliziert überhaupt den richtigen Ansprechpartner zu finden, weil es so zersiedelt ist, dass wir überhaupt keinen Ansprechpartner haben, und da wäre es eben auch wünschenswert, à la Kreisverwaltungsreferat, einen Ansprechpartner zu haben. Aber da rede ich wie eine tibetanische Leier seit über drei Jahren, und es wäre wichtig, wenn das eben in den wichtigsten Münchner Referaten auch wäre, also innen drinnen sitzende, wo wir als AMIGRA eben einen Ansprechpartner hätten.

Herr Joa: Sie irren manchmal auch auf den Gängen herum?

Frau Danco: mehr telefonisch....

Herr Neudert: Also zum Sozialreferat kann man ja sagen, dass die Auflösung der Ämterstruktur zum Sozialbürgerhaus für mich eines der wesentlichen Schritte zum Dienstleister waren, weil wir die Erfahrung gemacht haben, dass Bürgerinnen und Bürger zu uns kommen, die meistens mehr als nur ein Problem haben, sondern meistens auch noch ein familiäres Problem, und dann mussten die eben zum Amt laufen. Und jetzt im Sozialbürgerhaus haben sie halt die wichtigsten Fachlichkeiten vor Ort, mit vom Konzept her einem Ansprechpartner, der den Prozess steuert. Also das erste Sozialbürgerhaus gibt es jetzt schon seit über zehn Jahren, sodass man eben schon sagen kann, dass sich das mittlerweile etabliert hat. Ich würde jetzt nicht so weit gehen zu sagen, dass wir beim Dienstleister zu 100 Prozent angekommen sind, weil ob es in den Köpfen aller Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen drinnen ist, das lasse ich jetzt mal offen. Aber ich denke, wir sind auf einem guten Weg und wir haben wesentliche Schritte getan, die sich auch nach außen hin jetzt darstellen.

Herr Joa: Sehen Sie das auch so positiv, denn dann geht es ja so langsam in Richtung Abschaffung.

Herr Leisgang: Ja, also das irritiert mich eben. Es nimmt ja zu in München, es gibt ja mehr Arbeitsloseninitiativen

in München, diese Ämterlotsengeschichte wird mehr, und was mich schon ein bisschen stutzig gemacht hat, war heute Nachmittag dann im Workshop die Aussage ‚ja eigentlich ist jeder Sachbearbeiter dafür zuständig, dass jeder Kunde seinen Antrag richtig ausfüllen kann‘. Und dann denke ich mir, dann wären wir ja wirklich überflüssig, wenn das der Sachbearbeiter macht, wir haben ja vorhin das Nichtkönnen gehört, da sind ja auch Einschränkungen da, aber im Prinzip wäre er zuständig, es müsste uns also nicht mehr geben, aber es gibt uns trotzdem und von daher ist denke ich durchaus noch Bedarf da. Und meine Frage von heute Nachmittag gleich zu Beginn war schon sehr ernst gemeint: Können wir das da nicht ansiedeln, wo es gebraucht wird, also in der Behörde, wo wir auch schon sind und nicht noch irgendwo hingegangen, also da braucht es einen Helfer und dann gehe ich wieder zur Behörde über ein paar Umwege und Ecken, die machen das vielleicht ganz gerne, dass die noch ein paar einspannen.

Herr Schmid: Noch eine sachdienliche Information dazu. Wir haben ja im Sozialreferat in sämtlichen Bürgerhäusern bürgerschaftlich engagierte Beauftragte – ich sehe, da sitzt noch jemand – und wir sind dabei; diese Stellen befinden sich im Aufbau. Wir haben es bisher in kurzer Zeit geschafft, das Stundenbudget von fünf Stunden auf zehn, und jetzt sind wir bei 12,5, aufzustocken. Es geht auch ein Antrag an den Stadtrat für 19,5 Stunden im Ziel, das heißt pro Bürgerhaus. Und das wird auch unterstützt von der Referatsleitung von Herrn Graffe und von Frau Simeth, diese halbe Stelle in den Bürgerhäusern bürgerschaftlich engagiert zu verankern. Und da muss man schauen, was braucht man in den Bürgerhäusern. Und wenn es so was gibt wie Behördenlotsen oder so eine Aufgabenstellung ‚Begleitung‘, dann werden wir das umsetzen in Absprache mit euren Detailkonzepten.

Herr Leisgang: Wir sind ein Freiwilligenzentrum, wir haben auf den Bedarf reagiert und wir haben Freiwillige gesucht, das heißt, das ist ein Projekt. Und für mich ist es ganz legitim, wenn die Stadt auf uns zukommt und sagt ‚hey, gebt uns eine Unterstützung‘. Und man sagt ‚auf was müssen wir achten‘, also im Sinne von einer kollegialen Beratung, die soweit zu bringen, dass es uns nicht mehr gibt. Dann machen wir eben ein neues Projekt, ich habe da kein Problem.

[allgem. Lachen]

Wenn damit das Thema gut aufgehoben ist.

Herr Schmid: Also ich denke auch, der Markt für so etwas, die Bürgerschaft, die beauftragt, die machen ja vieles. Da müssen wir schauen, was brauchen wir. Und ich glaube, der Markt für so etwas wie Behördenbegleitung ist so groß, dass wir uns da nicht so... Ich denke, da wird es immer ergänzende Geschichten geben.

Herr Joa: Okay an dem Punkt, weil sich wahrscheinlich die Gruppen auch füreinander interessieren, was es da zu hören gab, würde ich vorschlagen, dass jetzt jeder einmal wirklich nur für fünf Minuten seine Pinnwand nachdenklich betrachtet und zusammenfasst, was für seine Gruppe so beredet wurde.

Herr Grothe-Bortlik: Und wir haben ja auf dem Programm stehen ‚Podiumsdiskussion unter Einbeziehung des Plenums‘.

Herr Joa: Dann würde ich sagen, wir machen eine Kurzvorbereitung und da schaue ich auf die Uhr, Radiomann der ich bin. Und danach noch Fragen aus dem Plenum. Wer fängt an, Herr Schmid?

Herr Schmid: Ich fang an. Also bei uns in der Gruppe waren dabei: Bürgerinnen und Bürger mit Migrationshintergrund beziehungsweise Leute, die damit zu tun



haben, und die ARGE, Herr Neudert, und die Kollegin, die die Beistandschaften im Jugendamt macht, Frau Wehr, gell? Und ausschlaggebend sind natürlich die Dinge, die auch schon rausgekommen sind bisher: Wir haben ein Zeitproblem, weil wir Haushaltssperren haben, weil wir die Fakten haben bei der ARGE statt 1:85, ein Mitarbeiter: 85 Fälle, hat er mittlerweile 1:130. Im Bereich bei Ihnen Frau Wehr ist es so, dass wir sogar die doppelte Arbeit haben und dann alle diese Geschichten, die Sie

genau als Schnittstelle definiert haben. Das ist also eine Mords-Geschichte, die sehr schwierig ist, Haushaltssperre, Finanzprobleme kommen dazu, also das wird nicht einfacher. Auf der anderen Seite auch oft beschrieben: Wir haben keine einheitliche Beratungsleistung, das ist Glück, wo man hinkommt.

Manchmal geht es sehr gut, manchmal nicht, also es sind totale Spitzen in der Art und Weise, wo Bürger mit Migrationshintergrund hinkommen, ob es klappt oder ob es nicht klappt. Das sollte eigentlich nicht sein. Es geht dann auch in die Frage der Ausbildung. Also es ist ein Thema für Ausbildungen und Schulungen. Schulungen laufen über die Stelle für interkulturelle Arbeit. In der Ausbildung, dieses zu definieren... Aber was sehr wichtig ist das, sollten die Bürgerinnen und Bürger bitte machen: Gehen Sie an die Leitung, mit dem, was Sie haben, aber nicht gleich mit dem Messer oder an die



Heeresleitung oder mit Rechtsanwalt, wie wir gehört haben. Und diese Sachen werden dann behandelt. Probleme ansprechen, bitte sagen worum es geht, um dann die Dinge zu klären. Was auch wichtig ist, kam auch von einer Kollegin, die eine Selbsthilfegruppe hat: Wichtig ist der Spracherwerb. Und das hat im Bezugsrahmen der Kollegin, die eine Gruppe hat, arabische Frauen glaube ich, zu großer Selbstständigkeit geführt. Spracherwerb, Infomaterial führt zu großer Selbstständigkeit bei den Gruppen, also auch eine Aufgabe für die Migration. Spracherwerb, und die Dinge auch gemeinsam anzugehen, Spracherwerb ohne Sprache gibt es nicht. Sonst sind wir bei...

Herr Joa: ...18 Jahren und kein Wort...

Herr Schmid: ...und es gibt auch türkische Ethnien, die 30 Jahre sehr gut durchkommen ohne ein Wort Deutsch in der türkischen Subkultur, das gibt es auch.

Herr Joa: 30 Jahre und kein Wort... Drei Minuten wow.

[Applaus]

Ab zu Bayern 3... Wer ist der nächste?

Herr Leisgang: Herr Grothe-Bortlik hat gesagt, wir sollen zwei wesentliche Sätze rausholen, hab ich gemacht: Einmal: interkulturelle Kommunikation braucht mehr Zeit, da haben wir auch viel gehört heute, liegt am Wollen Können Wissen, Nichtwollen Nichtkönnen Nichtwissen, also das war eigentlich so ein durchgehender Faden, dass man da doch sich da anders und intensiver mit Migranten beschäftigen muss. Und zweitens: Rechtzeitige Kooperation zwischen Fachkräften und Verbänden entlastet alle, also auch sozusagen, dass die Ämter durchaus Ressourcen außerhalb durchaus nutzen könnten, die könnten das dann unterstützen, und wenn so ein Fachdienst für Italiener dann den Faden nicht kriegt, wenn die Berge eh schon so hoch sind und die ungeklärten Fragen schon so viele sind, dann tut sich der auch leichter, wenn der von Anfang an nicht alleine ist.

Frau Vollmer: Wir haben zum Beispiel diese Vernetzungsarbeit, die auch im Vortrag von Frau Ponnath auftaucht, durchaus aus eigennützigen Gründen intensiviert, weil wir dadurch viel erfahren, weil wir dadurch auch viele Konflikte rausnehmen können, also diese ehrenamtliche Arbeit wird bei uns jedenfalls auf der Führungsebene geschätzt.

Herr Leisgang: Und in einem Sozialbürgerhaus gibt es schon – wo war die Kollegin, da hinten – diesen Jugendmigrationsdienst, (Zwischenruf: ‚AWO‘) die schon regelmäßig im Sozialbürgerhaus präsent sind, wo die Sachbearbeiter quasi mal hinschicken können, wenn es grad irgendwo hängt. Also die wissen schon, dass die an diesem Vormittag da sind.

Herr Joa: Sicherlich egal ob deutsch oder ausländisch, ein Haus, in dem ich Hilfe kriege und nicht quer durch die Stadt an sechs Stellen muss. Sauber, das war jetzt 1 Min. 50, B5?

[allgem. Lachen]

Frau Bozaba: Auch wir haben eigentlich wesentlich mehr geschrieben, ich hab jetzt drei Punkte rausgegriffen: Bei uns in der Gruppe war die Frau Danco von AMIGRA, und wir haben festgestellt, dass rechtliche politische Rahmenbedingungen die Haltung beeinflus-

sen, aber auch der Aufenthaltsstatus beeinflusst die Haltung, die Einstellung, den Umgang in der Kommunikation, in der Bürokratie, in der Verwaltung. Vorher hieß es Gastarbeiter, Ausländer, heute ist es Einwanderungsland, Menschen mit Migrationshintergrund. Also da ist auch so eine innere Haltung dahinter versteckt, die diese ganze Kommunikation auch steuert. Und dann fiel bei uns auch dieses Stichwort Flexibilität, da haben wir viel darüber gesprochen, dass eben Flexibilität bei Sachbearbeitung, bei Sachbearbeitern auch vorhanden sein muss. Wenn die Chemie nicht stimmt, wovon ja auch Frau Danco gesprochen hat, dann soll es auch die Möglichkeit geben, zu einem anderen Sachbearbeiter zu wechseln. Wir haben aber auch das Wort ‚Wollen‘ sehr hervorgehoben, nämlich: Es gibt zwar viele Vorschriften, aber es gibt auch eine breite Bandbreite an Ermessungsspielräumen und einige Teilnehmer haben auch das Gefühl gehabt, dass diese Ermessungsspielräume nicht genügend ausgeschöpft werden...

Herr Joa: ...sie könnten schon, wenn sie wollten...

Frau Bozaba: ...und letztendlich, das hat die Frau Danco ja auch schon benannt, Selbstpeitsche der Behörden als Kritik, weil viele Vergleiche eingeführt worden sind zu eben Tschechien, Russland, und da hieß es, es gibt schon viele positive Ansätze und positive Erfahrungen und die häufen sich immer mehr. Das wäre es so weit.

[Applaus].

Herr Joa: Aber gleich an diesem Punkt, weil ich auch eine gewisse Heiterkeit vernommen hab: Wenn die Chemie nicht stimmt dann gehe ich nach Nebenan. Vielleicht schwierig: Ich glaube wir zwei können nicht, wie heißt der Nebenan?

Frau Vollmer: Also prinzipiell sollte das nicht vorkommen. Ich habe in meiner Zeit im Umweltschutzreferat in England gelernt, dass das ein weltweites Problem ist, dass also Kollegen, die die gleiche Ausbildung haben, den gleichen Hintergrund haben, die gleiche Schulung haben und alles, dass die gleichgelagerte Sachverhalte einfach unterschiedlich entscheiden. Das liegt möglicherweise auch mal an der Chemie oder an den Kenntnissen und Fähigkeiten. Es ist übrigens auch weniger ein Problem der Ermessungsspielräume, sondern: ich muss erst einmal den Sachverhalt vernünftig ermitteln, so geht es schon einmal los. Also der Beurteilungsspielraum ist der Ausgangspunkt, die Ermessungsspielräume, muss ich sagen, die sind immer so ‚naja das steht ja so im

Gesetz drin! Da muss ich sagen, naja, das Gesetz ist sehr geduldig und sehr gummiartig oft formuliert. Da spielen die Vorgaben von den Aufsichtsbehörden oft eine ganz entscheidende Rolle. Die Ermessungsspielräume werden geleitet und eingeschränkt also durch Vorgaben der Aufsichtsbehörden, die auch oft den Kollegen von der Ausländerbehörde nicht so richtig gefallen oder auch nicht wirklich als sinnvoll angesehen werden. Also das ist oft nicht so, wie es gesehen wird, dass der Ermessungsspielraum so weit ist.



Herr Joa: Da ist der Herr Schmid ziemlich erschrocken, als gesagt wurde, das steht und fällt je nachdem an wen ich gerate, und dann haben Sie gesagt, das kann ja nicht sein, es muss doch einen Mindeststandard geben. Und da kam von der anderen Seite die Erfahrung, ich kann auch einfach Pech haben, ich gerate an xy und das war es dann mit meinem Fall. Das wäre natürlich wirklich verheerend, also wenn man eine Münze in die Luft wirft, oder war das nur eine Einzelmeinung?

Und da gebe ich vielleicht an dem Punkt mal ans Plenum, oder, nein, Herr Neudert:

Herr Neudert: Das klingt nun fast so, als ob es nur daran liegt, an wen ich gerate. Und das kann ich so nicht stehen lassen, denn wir haben natürlich in den Sozialbürgerhäusern gewisse Standards. Das SGB II hat auch klare Vorgaben, da ist es mit den Ermessungsspielräumen im Vergleich zum früheren Bundessozialhilfegesetz nicht mehr so weit her. Und aus meiner Wahrnehmung gibt es einen Grundstandard, der überall gleich gemacht wird.

Aber ich muss Ihnen zustimmen, es hängt oft an der Ermittlung des Sachverhaltes, wie umfassend ich das mache. Aber die Mindeststandards gibt es, und die werden auch umgesetzt.

Herr Joa: Danke. Gibt's noch, ja ich sehe, es gibt noch Fragen und Anmerkungen. Wenn Sie vielleicht gleich den- oder diejenige ansprechen, von dem Sie sich was wünschen, Hilfe erwarten.

Frau 1: Es ging um asyl- und ausländerrechtliches: Es sind uns Fälle bekannt, bei denen es darum geht: der eine wird einen, der andere sechs Monate verlängert. Was ist da Ermessen? Es kommt der Eindruck rüber, dass das sehr wohl der Sachbearbeiter entscheidet und die Chemie. Dann gibt es Ausländerbehörden, die das kürzer oder länger machen, also woran liegt das?

Frau Vollmer: Es hängt zum Beispiel davon ab, wie der Stand der Gerichtsverfahren ist, es hängt davon ab, wie jemand seine Mitwirkungspflichten erfüllt. Beispiel: üblicherweise ein Standard, von dem die Rede war, ist drei Monate. Das steht auch so in der einen oder anderen Verwaltungsvorschrift, die älteren Datums ist. Verkürzt wird, wenn jemand ausreisepflichtig ist, und die Durchsetzung der Ausreiseverpflichtung relativ kurz bevorsteht, wo er bestimmte Mitwirkungspflichten auch erfüllen muss, wo er vielleicht auch in der Vergangenheit in einigen Dingen enttäuscht hat, und so weiter. Sehr lange Duldungsfristen werden dann gegeben – und



das ist auch etwas, wo wir uns zum Teil über die Vorgaben von den Aufsichtsbehörden hinwegsetzen – in den Fällen, wo wir wissen, dass eine Abschiebung relativ aussichtslos ist, oder wo wir sagen, damit ist nicht zu rechnen, also die Aufenthaltsbeendigung nicht möglich ist. Wenn das der Punkt ist, da ist ein Ermessen, aber da gibt es wie gesagt auch Standards und Regeln und es hängt

sehr vom Einzelfall ab. Und dann ist natürlich auch die Geschichte, wie beurteilt das ein Sachbearbeiter? Wobei sich die Überlegungen dann auch nachvollziehen lassen. Aber wie gesagt, überall wo Menschen sind, es gibt keine Programmfunktion, wo sie da etwas hineinwerfen, und unten kommt die Entscheidung raus, und sie wissen das vorher, dann würden wir auch keine Leute im mittleren und gehobenen Dienst beschäftigen, weil dann reicht der einfache Dienst.

Frau 2: Ich will mich Frau Vollmer anschließen. Ich bin vom Stadtjugendamt, Abteilungsleitung Beistandschaften, Vormundschaften..... Wir haben sowohl sehr ausgefeilte Standards, als auch Verwaltungsvorschriften in einzelnen Bereichen, in anderen nicht. Und ich kann mir nicht vorstellen, dass das in irgendeiner Form Schikane ist. Das würde mich sehr entsetzen und da würde ich als Führungskraft sehr durchgreifen. Was allerdings wahr ist, dass wir Fälle, in denen sich Menschen ungerecht behandelt fühlen, auch wissen müssen. Und es ist klar, wenn ein Sachverhalt eines Menschen in neun Monaten von drei verschiedenen Sachbearbeitern bearbeitet wird, ein Sachverhalt, der sehr menschlich ist, und es nicht nur um Zahlen geht, sind drei verschiedene Perspektiven, und es kann durchaus sein, sei es, man ist noch nicht eingearbeitet genug, sei es man hat eine andere Sichtweise, dass der Sachverhalt noch einmal anders gesehen wird, oder auch nur die Auskunft anders ist.

Ich denke, es ist immer legitim zu sagen, können wir das mit der Gruppenleitung noch einmal besprechen, denn ich denke, wir haben sehr wohl ein Verfahren, wo wir versuchen, die Sachen gleich flächendeckend zu machen, soweit uns das möglich ist. In dem Moment, in dem es darum geht, dass sich jemand schikanös behandelt fühlt, würde ich darum bitten, dass er das weitergibt, denn sonst könnten wir ja gar nicht handeln. Und ich erlebe es schon auch als erschreckend, wenn es heißt, es ist reiner Zufall, ob ich gut oder schlecht behandelt werde. Und ich würde es sehr gerne hören, nicht darum, dass Köpfe rollen, sondern da muss was wesentlich geändert werden, und das müssen wir als Vorgesetzte in die Hand nehmen. Und ich denke, es wird nicht passieren, dass dann jemand schlechter behandelt wird, was den Sachbearbeiterwechsel betrifft, grundsätzlich nein, auch wegen der Zuständigkeit, auch weil es zu Ungleichbehandlungen führt.

Wann sag ich denn, du bist nicht mehr zuständig, du bist zuständig? Wenn es aber wirklich zu Eklats oder zu Zwischenfällen kommt, dann kann es zu Sachbearbei-

terwechseln kommen. Und ich habe es in unserer Gruppe gesagt, ‚wir haben einen Bereich, in dem Frauen zu sehr persönlichen Details befragt werden‘, da bieten wir grundsätzlich – jenseits der Zuständigkeit eines Mannes – an, dass sich die Kundin eine Frau als Sachbearbeiterin wünschen darf. Und das ist einfach klar, auch von der Genderseite her, wenn es um intime Dinge geht.

Herr Joa: Wie verbreitet sind Beschwerden?

Frau 2: Sehr wenig, muss ich sagen.

Herr Joa: Ja, es klingt so, als ob Sie es kaum erreicht.

Frau 2: Also nein, was heißt erreicht? Eine Dienstaufsichtsbeschwerde, die entweder an AMIGRA geht, den Oberbürgermeister oder meinen Vorgesetzten, die geht automatisch an die Rechtsabteilung des Personal- und Organisationsreferates. Und wird dort nach allen Regeln der Kunst geprüft, da haben wir keinerlei Einfluss drauf.

Herr Joa: Nein, ich meine nur, das sind sehr wenige Fälle anscheinend, das kann entweder ein gutes oder schlechtes Zeichen sein. Wieder der kulturelle Hintergrund, das ‚im Amt sich beschweren‘?

Frau 2: Also ich glaube, im letzten Jahr hatten wir zwei Dienstaufsichtsbeschwerden, im letzten Jahr, im ganzen Bereich.

Frau Vollmer: Also ungefähr so sind die Zahlen bei uns auch. Ich hätte gesagt, ungefähr eine Hand voll, bei 200.000 Vorsprachen im Jahr. Was wir jetzt allerdings eingerichtet haben im KVR, nicht unbedingt zu unserer Begeisterung, weil das den Aufwand erhöht: jede einzelne Beschwerde wird einem Feedbackmanager vorgelegt, wo wir auch eine Stellungnahme machen müssen, die dann auch beantwortet wird. Da geht es dann mehr um die Sachbehandlung, also jetzt nicht um persönliches Fehlverhalten. Da geht es auch um Anregung, aber auch um Lob. Und in einer Zeit, als es das noch nicht gab, habe ich immer Buchführung gemacht. Wir haben das alles abgelegt, und wir hatten fast so viele Lob- wie Beschwerdeschreiben. Und es hat mich immer gewundert, dass wir vergleichsweise wenig schriftliche Beschwerden haben. Mündliche, das kommt schon eher vor, die aber zum Vorgesetzten weitergeleitet werden, was wichtig ist, dass da hintergesehen wird, um nachzuprüfen, war das nur ein Missverständnis, oder hat da wieder jemand seine Launen ausgelassen. Oder ist das möglicherweise eine interne Fehlregelung, ist da eine Information unter-

gegangen oder etwas eingestrichen, was nicht im Sinne des Gesetzgebers ist.

Frau 3: Also ich war in der Gruppe von der Frau Danco, und es geht um das Thema Macht. Es gibt sehr gute Erfahrungen mit Sachbearbeitern, aber es ist immer eine Frage, wenn es ein Machtgefälle gibt: wie weit gehe ich mit meinen Äußerungen über Negatives? Denn was passiert dann, wenn ich nicht so weit komme, und gar nicht gehört werde, und was passiert möglicherweise mit meiner Antragsgenehmigung? Und was ich an Herrn Neudert noch richten wollte, ein Beispiel: es gibt



Maßnahmen von der ARGE, wenn jemand in Arbeitslosigkeit fällt, Coaching Maßnahmen und so weiter. Was mir dann zu Ohren kam: ‚diese Maßnahme x ist schon eingekauft, da ist es jetzt eigentlich egal, ob der Herr Müller oder so auch noch drin ist‘. Und ich denke, das hängt dann vom persönlichen Verhandlungsgeschick und auch von der Beziehungsfähigkeit und Flexibilität des Sachbearbeiters, der Sachbearbeiterin ab, ob dann die Flexibilität da ist, um in eine andere Maßnahme zu gehen. Da war ich erstaunt, und ich denke, das ist auch kontraproduktiv, wenn Leute in Maßnahmen geschickt werden und dann frage ich Sie, wie sich das vollzieht, ob Sie das aus Ihrem Bürgerhaus auch

Herr Neudert: Also, kenne ich aus der Anfangszeit der ARGE. Wir kriegen ja pro Jahr für die ARGE München so einen Betrag, den wir für Eingliederungsmaßnahmen verwenden sollen, und im Jahr 2005 hatten wir definitiv Schwierigkeiten, das Geld auch insgesamt zweckentsprechend zu verwenden. Da kann ich mir das gut vorstellen. Mittlerweile sollte das eigentlich nicht mehr vorkommen. Was definitiv so ist, dass wenn der Kunde

beim Arbeitsvermittler ist, ist es Sache des Arbeitsvermittlers mit dem Kunden einen Weg zu finden, welche Maßnahmen die Geeigneten sind. Aber die Betonung liegt definitiv auf geeignet und richtig. Dass das nicht in 100 Prozent der Fälle klappt, würde ich vermuten, aber ich denke, da sind wir sehr viel besser geworden. Aber es ist definitiv die Entscheidung des Arbeitsvermittlers, welche Maßnahme zum Zuge kommt. Und dass da ein gewisser Spielraum drin ist, ist zum einen ein Vorteil, weil es Flexibilität ermöglicht, kann aber im Einzelfall auch mal ein Nachteil sein.

Herr Joa: Ich dachte mir auch, wer keinen Grund hat, sich zu beschweren, braucht auch keine Antidiskriminierungsstelle.

Frau Danco: Ja es wurde schon viel in einen Topf geworfen. Beschwerden auf der einen Seite, die zur Dienstaufsichtsbeschwerde führen. Und da ist das Personal- und Organisationsreferat dafür zuständig. Es gibt aber sehr wohl Diskriminierungsvorwürfe von Leuten, wo wir ein ganzes Bündel an Fragen klären müssen: Zum einen erklären wir, dass das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz bei Vorfällen in Behörden, resp. Bei Diskriminierungen durch Behördenvertretern nicht greift. Oder wir geben den Rat direkt eine Dienstaufsichtsbeschwerden zu machen, ggf. mit einer Anwältin einem Anwalt.

Daher fungieren wir oft als Clearingstelle. Früher in der sozialen Arbeit und ich mache das jetzt bald seit 30 Jahren, war es absolut üblich, dass wenn ein Einzelfall zu einer Stelle gekommen ist dann ist eine Fallaufklärung gelaufen, das ist absolut aus der Mode gekommen. Jeder schiebt bloß die Leute immer weiter, wenn sie eine Beschwerde haben. Und ich sage immer, wenn sie das Wort Diskriminierung einigermaßen fehlerfrei aussprechen können, dann schieben sie es zu AMIGRA und wir dürfen dann das Clearing machen. Also AMIGRA soll nicht einfach zum Auffangbecken für Schwierigkeiten innerhalb der Stadtverwaltung mit Menschen mit Migrationshintergrund werden. Und was eine Diskriminierung ist, muss halt im jeweiligen Einzelfall abgeklärt werden.

Herr Joa: Und unterm Strich kann man diese geringen Zahlen ja auch so sehen, dass zum einen viel Gutes geschieht, oder nichts, was zum Himmel schreit, aber sich auch eine Gruppe wohl sagt, ‚also komm, wir können uns im Amt nicht über einen beschweren, besser wird es bestimmt nicht‘, oder? Das muss man ja auch ganz menschlich so einschätzen.

Frau Vollmer: Ja viele haben Angst, dass sie dann noch schlechter behandelt werden.

Herr Joa: Also es ist nicht nur Ausdruck von allgemeinem Wohlgefühl. Aber es ist sicher auch nicht tonnenweise was im Argen, sonst hätten wir ja nicht nur eine Hand voll bei 200.000.

Nachdem es schon leichte Korrosionserscheinungen gibt in den hinteren Reihen: Gibt es noch ein, zwei Wortmeldungen?

Frau 4: Ich würde gern noch beisteuern: Wir hatten dieses Thema mit dem Wohlwollen und der Flexibilität. Ich weiß es nicht, was für eine Sozialkompetenzschulung die Verwaltungskräfte erhalten. Uns ist da noch mal klargeworden: es sind da nicht unbedingt Sozialarbeiter und Sozialpädagogen, die da sitzen an diesen Beurlaubungsfällen, sondern es sind ja Sachbearbeiter. Die haben ja einen ganz anderen Background. Und mir wäre das einfach ein Anliegen, das noch mal zu betonen, wie wichtig es wäre, dass die eine soziale Kompetenzschulung erhalten. Vielleicht ist das ja schon der Fall?

Herr Neudert: Also ich denke, das ist schon der Fall. Das bekommen sie nicht in der Ausbildung mit, aber sie durchlaufen ein Einarbeitungsprogramm, das früher schon entwickelt worden ist. Das sind so Bestandteile, wie ‚Parteiverkehr leichtgemacht‘, kreative Kommunikation bei einer Kommunikationstrainerin, das gibt es. Aber ich denke, das braucht einfach Zeit, und wenn jemand mit 23 aus der Ausbildung zu uns kommt, dann braucht es einfach ein paar Jahre an Lebenserfahrung neben der Schulung, damit das reifen kann.

Frau Vollmer: Bei uns gibt es neben dem ‚interkulturellen Training‘ auch ‚Umgang mit schwierigem Parteiverkehr‘, auch Einarbeitung, und dann gibt es auch diverse Fortbildungsangebote, die halt unterschiedlich wahrgenommen werden.

Herr Joa: Dann bedanke ich mich bei allen, die hier vorne mit dabei waren, vor allem bei Herrn Klaus Grothe-Bortlik.

[Applaus]

Morgen wird die Welt keine andere sein, aber ich glaube, Verständnis füreinander ist sicher gewachsen. Und das war jetzt in meinen Ohren auch eine, das mögen die Herren auch als Kompliment sehen, eine weibliche Kommunikation, weil viel zugehört wurde und viel Mitein-

ander war heute Nachmittag. Für mich war es auch ein spannender Nachmittag und mir ist ein Titel eingefallen, von ‚Wir sind Helden‘, der heißt: ‚Wir sind gekommen, um zu bleiben‘.

Und wenn ich mir diese Zahlen merke, die Jahrgänge 80 und jünger in den Großstädten, da wird die Hälfte diesen Hintergrund haben, und das ist ein völlig anderes Ding als in meiner Grundschulzeit, wo es ein paar willige freundliche gutmütige exotische Italiener, Griechen, Türken gab. Es wird sich wandeln, das ganze Klima, besonders in München, das ist eine Riesengruppe hier, und wir sind ja alle ‚Zuagroaste‘, kann mir keiner erzählen, dass schon der Großvater hier war. Toll, dass sich alle in dem Feld so bemühen und kümmern. Das wird ein ganz großes gesellschaftliches Thema sein.

Sie haben den Herrn Alt angeführt, der sagt, wenn es uns nicht gelingt, die nächsten 30 Jahre das Potential zu nutzen und die Leute hereinzunehmen – die müssen sich ja nicht assimilieren – aber in ihrer Eigenart hier mitleben zu lassen, dann haben wir ein ernstes Problem.

Dann wünsche ich Ihnen einen schönen Abend noch, und wer noch mag, der steht noch hier und redet ein paar Minuten miteinander.

[Applaus]

Herr Grothe-Bortlik: Noch einen ganz herzlichen Dank an alle, die gekommen sind und sich hier eingelassen haben, und nehmen Sie noch einen Applaus mit, Herr Joa

[Applaus]

Wer sich nicht scheut kann auch eine Breze in die Hand nehmen....





Landeshauptstadt
München
Sozialreferat

