

Maßnahme I 15
**„Externe Umsetzungsbegleitung des
Gesamtkonzepts zum Erwerb
Interkultureller Kompetenz“**

Abschlussbericht 2009

im Rahmen des Projekts „Demographischer Wandel/
Handlungsfeld Integration

Inhalt

- Darstellung der zentralen Ergebnisse der Bestandsaufnahme
- Ämterübergreifende Gesamtstrategie zur Interkulturellen Öffnung des Bezirks Tempelhof-Schöneberg

Bezirk Tempelhof-Schöneberg

Darstellung der zentralen Ergebnisse der Bestandsaufnahme

Mai 2010

**BERATENDE BEGLEITUNG DES
PROZESSES DER "INTERKULTURELLEN
ÖFFNUNG DER VERWALTUNG" –
ERSTELLUNG EINER ÄMTERÜBERGREI-
FENDEN GESAMTSTRATEGIE ZUR INTER-
KULTURELLEN ÖFFNUNG DES BEZIRKS
TEMPELHOF-SCHÖNEBERG**

ERSTELLUNG EINER ÄMTERÜBERGREIFENDEN GESAMTSTRATEGIE ZUR INTERKULTURELLEN ÖFFNUNG DES BEZIRKS TEMPELHOF-SCHÖNEBERG

INHALT

1. Einleitung	1
2. Interkulturelle Öffnung der Verwaltung – Begriffsbestimmung und Ansatz zur Umsetzung	2
2.1 Begriffsbestimmungen	2
2.2 Der methodische Ansatz: Die interkulturelle Balanced Scorecard als Grundlage einer ganzheitlichen Umsetzung	2
3. Ergebnisse der Bestandsaufnahme	4
3.1 Vorgehen zur Schaffung der analytischen Grundlagen	4
3.2 Ergebnisse der vertiefenden Interviews in den Ämtern	4
3.2.1 Erwartungen an das Projekt	4
3.2.2 Chancen des Projektes	4
3.2.3 Risiken bei der Umsetzung des Projektes	5
3.2.4 Das gibt es schon: Kundenperspektive	5
3.2.5 Das gibt es schon: Prozessperspektive	6
3.2.6 Das gibt es schon: Lernen und Wachsen	6
3.2.7 Das gibt es schon: Finanzen und Monitoring	7
3.3 Ergebnisse aus dem Workshop mit den Migrant*innenverbänden	7

1. EINLEITUNG

Rambøll Management Consulting wurde vom Bezirk Tempelhof-Schöneberg damit beauftragt, die beratende Begleitung des Prozesses der „Interkulturellen Öffnung der Verwaltung“ durchzuführen. Ziel des Projektes war es, den Bezirk bei der Entwicklung einer ämterübergreifenden Gesamtstrategie zur Interkulturellen Öffnung des Bezirks strategisch zu begleiten. Hierzu wurden in einem ersten Schritt sowohl die bisherigen Aktivitäten und Erfahrungen der verschiedenen Ämter bei der interkulturellen Öffnung erhoben als auch die Bedürfnisse und Erwartungen der Migrantinnen und Migranten selber erfasst. In einem zweiten Schritt hat Rambøll Management Consulting die Strategieentwicklung durch ämterübergreifende Workshops unterstützt und den Prozess der Interkulturellen Organisationsentwicklung begleitet. Die Projektlaufzeit war April 2009 bis Dezember 2009.

Die vorliegende Darstellung erläutert den methodischen Ansatz im Projekt und stellt die zentralen Erkenntnisse aus den Interviews mit Vertreter/innen der Ämter, die zwischen April und Juni 2009 geführt wurden sowie des Workshops mit den Migrantenverbänden dar. Diese Ergebnisse wurden im ersten Workshop mit der ämterübergreifenden Arbeitsgruppe präsentiert, diskutiert und ergänzt und bildeten somit den Ausgangspunkt der weiteren gemeinsamen Arbeit und der Erarbeitung der ämterübergreifenden Gesamtstrategie zur interkulturellen Öffnung des Bezirks Tempelhof-Schöneberg.

Die Umsetzung und die Evaluation der Wirkungsmessung dieser erarbeiteten ämterübergreifenden Gesamtstrategie wird im Anschluss an die beratende Begleitung durch Rambøll Management Consulting vom Bezirk eigenständig in den nächsten Schritten durchgeführt.

Interkulturelle Öffnung der Verwaltung – Begriffsbestimmung und Ansatz zur Umsetzung

1.1 Begriffsbestimmungen

In den folgenden Abschnitten werden immer wieder die Begriffe „interkulturelle Öffnung“ und „interkulturelle Kompetenz“ benutzt. Daher vorweg eine kurze Begriffsbestimmung:

Interkulturelle Öffnung

- *bedeutet das Einlassen und Anpassen von Verwaltungen an eine durch Vielfalt geprägte Gesellschaft.*
- *soll dazu befähigen, Angebote und Leistungen an sich veränderte gesellschaftliche Verhältnisse und Herausforderungen anzupassen.*
- *ermöglicht die gleichen Chancen des Zugangs von Migrant/-innen zu Verwaltungen und sozialen Diensten – als Kund/-innen und als Mitarbeiter/-innen.*

Interkulturelle Kompetenz

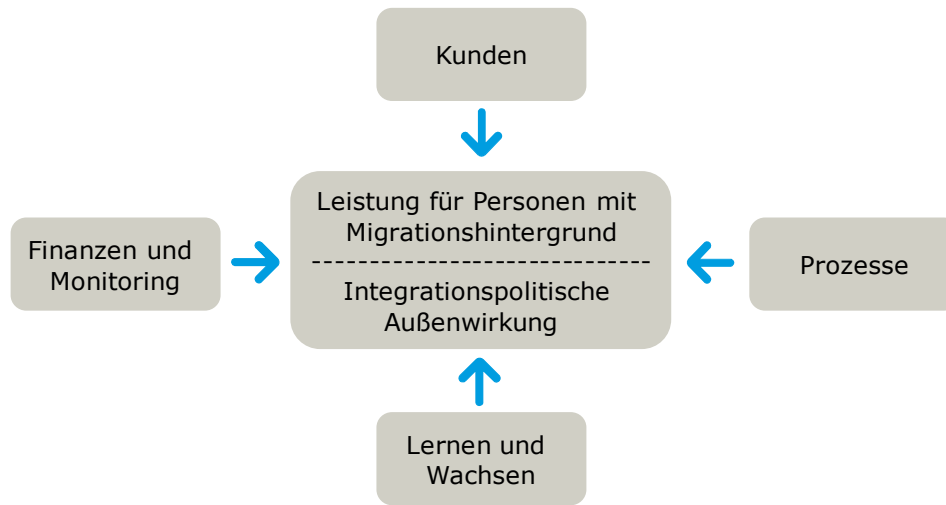
- *ist die Bereitschaft, Neues zu lernen, seine eigenen Denk- und Verhaltensschemata zu korrigieren und in der Lage zu sein, sich auf fremde Situationen schnell einstellen zu können.*
- *bedeutet das Vermögen, kommunikativ auf andere zugehen zu können, vor allem dann wenn Situationen problematisch erscheinen und man sich gerne zurückziehen möchte.*
- *ist die Fähigkeit, kulturspezifische Denk- und Verhaltensgewohnheiten auf Seiten der Kund/-innen und Mitarbeiter/-innen zu beachten und sich in diese einzufühlen.*

1.2 Der methodische Ansatz: Die interkulturelle Balanced Scorecard als Grundlage einer ganzheitlichen Umsetzung

Der Weg zu einer interkulturell offenen Verwaltung läuft über den Prozess einer interkulturellen Organisationsentwicklung. Nach unserem Verständnis umfasst die interkulturelle Öffnung einer Organisation verschiedene Dimensionen, die im Rahmen der Umsetzung beachtet werden müssen. Wir haben diese Dimensionen in einer „interkulturellen Balanced Scorecard“ zusammengefasst. Die in dieser Balanced Scorecard enthaltenen vier unterschiedlichen Dimensionen garantieren dabei eine umfassende Betrachtungsweise und gewährleisten gleichzeitig, dass den individuellen Gegebenheiten und Herausforderungen einer Organisation (z. B. hinsichtlich Aufgaben, Kunden, etablierten Prozessen, Mitarbeiterstruktur oder Ressourcen) Rechnung getragen wird.

Die Maßnahmen und Anstrengungen in den vier Dimensionen (Kundenperspektive, Prozessperspektive, Lernen und Wachsen, Finanz- und Monitoringperspektive) sollen gemeinsam dazu beitragen, dass die Leistung für Personen mit Migrationshintergrund verbessert wird. Darüber hinaus ist aber auch die integrationspolitische Außenwirkung zu beachten, also wie sich eine Organisation nach außen hin darstellt.

Abbildung 1: Konzept zur interkulturellen Öffnung (interkulturelle Balanced Scorecard)



In der Dimension „**Kundenperspektive**“ liegt der Fokus auf den Formen der Ansprache der Kund/-innen und der Erfassung der Erwartungen und Zufriedenheit der Kund/-innen. In der „**Prozessperspektive**“ geht es in erster Linie um die Überprüfung von bestehenden Prozessen bezüglich ihrer Passgenauigkeit für Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund. Denn nicht immer sind Prozesse in Verwaltungen so gestaltet, dass sie tatsächlich für alle die gleichen Chancen bedeuten. Personalentwicklung und Wissensmanagement sind die zentralen Elemente im Bereich der Dimension „**Lernen und Wachsen**“. Im Fokus der „**Finanzperspektive**“ stehen die Erarbeitung von Controlling- und Monitoringstrategien für Menschen mit Migrationshintergrund, die Überprüfung der bestehenden Angebote hinsichtlich ihrer Wirksamkeit für Kund/-innen mit Migrationshintergrund sowie die Bereitstellung von Finanzmitteln für Modellprojekte und/oder Sondermaßnahmen für Menschen mit Migrationshintergrund, falls deutlich wird, dass der gleichberechtigte Zugang und die gleichberechtigte Teilnahme von Personen mit Migrationshintergrund an allgemeinen Angeboten nicht gegeben ist.

2. ERGEBNISSE DER BESTANDSAUFNAHME

2.1 Vorgehen zur Schaffung der analytischen Grundlagen

Zur Schaffung der analytischen Grundlagen hat Rambøll Management Consulting persönliche Interviews in den verschiedenen Ämtern des Bezirksamtes fokussiert. Im Zentrum der Gespräche lagen dabei die folgenden Aspekte:

- Erwartungen an das Projekt und die dabei gesehenen Chancen und Risiken
- Ausrichtung bei der interkulturellen Öffnung des Bezirks
- Bereits vorhandene Ansätze zur interkulturellen Öffnung in der Abteilung

Darüber hinaus hat Rambøll Management Consulting einen Workshop mit Migrantenorganisationen und Migrationsfachdiensten im Bezirk durchgeführt.

Die Ergebnisse dieser Analysen wurden in einem internen Workshop zusammengeführt und im Folgenden kurz dargestellt.

2.2 Ergebnisse der vertiefenden Interviews in den Ämtern

2.2.1 Erwartungen an das Projekt

Grundsätzlich wurde immer wieder die Erwartung geäußert *etwas Handfestes entwickeln zu entwickeln*. So sollten die notwendigen Umsetzungsschritte zum Vorgehen bzw. zur Implementierung sowie zur Messung von Projekterfolgen bei der Projektdurchführung berücksichtigt werden. Auch sei es wichtig, dass die *Umsetzung von „Oben“ getragen* wird und die Ergebnisse nicht in der Schublade verschwinden sondern tatsächliche *Relevanz in den Abteilungen* erhalten.

Darüber hinaus wurde auch gehofft, dass durch das Projekt *neue Impulse* gesetzt und *Veränderungsprozesse ermöglicht* werden.

Da das Thema vielfach noch als sehr abstrakt wahrgenommen wird, wurde sich auch eine *Klärung des Gegenstandes „interkulturelle Öffnung“* und in diesem Zusammenhang das Kennen der Begrifflichkeiten und Inhalte gewünscht.

2.2.2 Chancen des Projektes

Grundsätzlich wurden die Chancen und Möglichkeiten des Projektes in verschiedenen Bereichen und auf unterschiedlichen Ebenen gesehen.

Eine Chance bestände in der *Organisationsentwicklung*. Hier könnte eine Gesamtstrategie zur interkulturellen Öffnung eine Orientierungshilfe bei der weiteren interkulturellen Öffnung der eigenen Abteilung bzw. des eigenen Fachbereichs darstellen. Zudem könnte auch das Wissensmanagement zwischen den Abteilungen bzw. den Mitarbeiter/-innen vorangetrieben und somit die Vernetzung im Bezirk befördert werden.

Im Bereich der *Personalpolitik* könnte interkulturelle Kompetenz in die Anforderungsprofile aufgenommen werden, um somit die Voraussetzungen zu schaffen, wenn wieder Neueinstellungen stattfinden können.

Bei der *Personalentwicklung* wurde als Chance ein gemeinsamer Rahmen für Mitarbeiterschulungen sowie die Möglichkeit, die Einstellungen von Mitarbeiter/-innen positiv zu verändern, gesehen. Zudem wurde sich für die Mitarbeiter/-innen auch eine Arbeitserleichterung und Stressbewältigung erhofft, da diese ein besseres Wissen um Hilfsangebote im Umgang mit Menschen mit Migrationshintergrund erhalten.

Schlussendlich bestände aber auch die Chance, die *Potenziale von Menschen mit Migrationshintergrund besser zu nutzen*.

2.2.3 Risiken bei der Umsetzung des Projektes

Neben den Chancen wurden auch verschiedene Risiken und Herausforderungen bei der Umsetzung des Projektes genannt. Hierzu gehört zunächst die *Heterogenität innerhalb der Verwaltung*, die dazu führt, dass es eine unterschiedliche Intensität in der Beschäftigung mit dem Thema gibt und das Thema unterschiedliche Relevanz hat.

Darüber hinaus wurde auch die *mangelnde Gewährleistung einer späteren Umsetzung* als Risiko genannt. Gründe hierfür können die fehlende Unterstützung bzw. der Rückhalt insbesondere von der Führungsebene oder Ressourcenknappheit bei der Umsetzung sein. Aber auch dass Ergebnisse nicht weitergeleitet werden können dazu führen, dass eine Umsetzung behindert wird.

Schlussendlich bestände auch die Gefahr, dass der *Mehrwert des Projektes bzw. allgemein einer interkulturellen Öffnung nicht deutlich* würde. Dieses würde sich dann insbesondere in Angst vor zusätzlicher Belastung auf Seiten der Mitarbeiter/-innen sowie der schwindenden Motivation zur Teilnahme am Projekt zeigen.

2.2.4 Das gibt es schon: Kundenperspektive

Die folgenden Maßnahmen und Aktivitäten in der Dimension „Kunden“ sind in den Abteilungen bereits vorhanden:¹

Mehrsprachigkeit der Informationsmaterialien

- Themenspezifische Merkblätter und Infolyer, bspw. zu Unterhaltsvorschuss (Abt. Familie, Jugend und Sport)
- Pass, Melderecht etc. (Abteilung Bürgerdienste)
- Nutzungsbedingungen, -führer für Bibliotheken (Fachbereich Bibliotheken)
- Veranstaltungshinweise (Lesefest) (Fachbereich Bibliotheken)
- (Mehrsprachige Medien) (Fachbereich Bibliotheken)

Mehrsprachigkeit im persönlichen Kontakt

- Integrationslotsen (Abteilung Bürgerdienste)
- Sprachmittler (GesSoz, Soziale Wohnhilfe/Gesundheitsamt)
- Dolmetscher (rechtliche Fragen, akute Handlungsbedarfe) (GesSoz, Soziale Wohnhilfe/Gesundheitsamt)

Gezielte Ansprache von potenziellen Kund/-innen mit Migrationshintergrund (Multiplikatorenansprache)

- Persönliches Aufsuchen von Mitarbeiter/-innen

Erhebung der Kundenzufriedenheit

- Kundenbefragung über externe Anbieter (ohne Aufschlüsselung nach Migrationshintergrund) (Abteilung Bürgerdienste)
- Kundenmonitoring alle zwei Jahre (inkl. Migrationshintergrund) (Fachbereich Bibliotheken)
- Befragung zu Kundenzufriedenheit (Abt. Familie, Jugend und Sport)
- Beschwerdemanagement

¹ In den folgenden Aufzählungen werden dabei alle Ansätze und Aktivitäten genannt, die in den Interviews beschrieben wurden. Sie geben somit einen Überblick über die vorhandenen Ansätze im Bezirk insgesamt, nicht aber darüber, was in welcher Abteilung umgesetzt wird.

2.2.5 Das gibt es schon: Prozessperspektive

Die folgenden Maßnahmen und Aktivitäten in der Dimension „Prozesse“ sind in den Abteilungen bereits vorhanden:

<p><i>Überprüfung der Passgenauigkeit vorhandener Angebote</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Ggf. spezifische Angebote/Prozesse für Menschen mit Migrationshintergrund (Abt. Familie, Jugend und Sport) <p><i>Flexibilität der Prozessgestaltung</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Finden von individuellen Lösungen durch Mitarbeiter/-innen <p><i>Vernetzung mit Migrantenorganisationen/Migrationsfachdiensten</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Integrationspolitisches Netzwerk• Langfristige Kooperationen (z. B. AWO)• Projektbezogene Vernetzung (Abt. Familie, Jugend und Sport)• Anlassbezogen/punktuell (Abt. Familie, Jugend und Sport)
--

2.2.6 Das gibt es schon: Lernen und Wachsen

Die folgenden Maßnahmen und Aktivitäten in der Dimension „Lernen und Wachsen“ sind in den Abteilungen bereits vorhanden:

<p><i>Einstellung von Mitarbeiter/-innen mit Migrationshintergrund</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Projektbezogene Einstellung von Menschen mit Migrationshintergrund<ul style="list-style-type: none">◦ Überdies anlassbezogen: Dolmetscher, Sprachmittler• Hospitationen von Fachkräften aus dem Ausland• Auszubildende mit Migrationshintergrund (etwa 30 Prozent im Bezirk)• Praktikant/-innen mit Migrationshintergrund <p><i>Schulungen von Mitarbeiter/-innen</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Halbtägige Veranstaltungen• Mehrtägige Schulungen für Mitarbeiter einzelner Bereiche (Abt. Bürgerdienste; Fachbereich Bibliotheken) <p><i>Zielvereinbarungen mit Mitarbeiter/-innen</i></p> <p><i>Ansprechpartner/-innen für Integration (intern und extern)</i></p> <p><i>Wissensmanagement</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Etablierte Foren zum Austausch (Abteilungsleitertreffen etc.)• Fachtagungen (Fachbereich Bibliotheken)

2.2.7 Das gibt es schon: Finanzen und Monitoring

Die folgenden Maßnahmen und Aktivitäten in der Dimension „Finanzen und Monitoring“ sind in den Abteilungen bereits vorhanden:

<p><i>Demografieprojekt (spezielle Ressourcen für das Thema Integration)</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Lesefest• Interkulturelle Schulen• Interkulturelle Tage• Jugendmuseum <p><i>Verschiedene Projekte im Rahmen der Sozialraumorientierung</i></p> <p><i>Zielsystem Integration</i></p> <p><i>Wirkungsmessung in einzelnen Fachbereichen</i></p> <p><i>Wirksamkeitsstudie zur Überprüfung von Maßnahmen (extern)</i></p>
--

2.3 Ergebnisse aus dem Workshop mit den Migrantenverbänden

Grundsätzlich sind den Migrantenverbänden im Bezirk bereits verschiedene Ansätze und Aktivitäten zur interkulturellen Öffnung im Bezirk bekannt. Hierzu gehören bspw.:

- „Kosmopolita“, ein interkultureller Preis für Frauen und Mädchen in Tempelhof-Schöneberg
- „Wir bleiben“, ein Projekt des Sozialamtes für Senior/-innen mit Migrationshintergrund
- Lotsenprojekte „A&Qua“ (Arbeit und Qualifizierung): Begleitung von Klienten; Übersetzung der Sprache, Regeln und Empfindlichkeiten auf beiden Seiten
- Koordination des Aktionsplans „Jugend für Vielfalt, Toleranz und Demokratie - gegen Rechtsextremismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus“ über das Jugendamt

Zudem gibt es schon verschiedentlich Kontakt mit den Ämtern des Bezirks. Dieses sind insbesondere:

- Zusammenarbeit mit der Integrationsbeauftragten des Bezirks
- Kooperation mit der VHS
- Kooperation mit dem Jugendmuseum
- Kooperation mit Schulen
- Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt: Zusammenarbeit im Bereich der Deutschkurse für Mütter
- Amt für Frauen
- Kontakt zum Stadtrat

Als Bedarfe für eine interkulturelle Öffnung wurden unter anderem die folgenden Aspekte genannt, die sich dann auch in der Gesamtstrategie wiederfinden sollten:

Kunden:

- Ressourcen der Klient/-innen nutzen, Stärken und nicht nur Schwächen sehen.
- Gegenseitige Achtung und Respekt sowie Verständnis und Geduld.
- Mehrsprachige Materialien (mit allen relevanten Sprachen, d. h. türkisch, arabisch und russisch).
- Info-Flyer müssen kurz, einfach und verständlich formuliert sein. Reine Übersetzung aus dem Deutschen ist weder sinnvoll noch ausreichend. ABER: Flyer müssen den Kund/-innen vorgestellt werden, alleinige Übersetzung und Aushändigung ist nicht ausreichend.
- Schaffung einer transparenten Beschwerdestruktur mit relevanter Stellung.

Prozesse:

- Freundlichkeit und Offenheit bei den Mitarbeiter/-innen des BA erzeugen. Ersetzung der GEH -Struktur durch KOMM-Struktur.
 - Vorschlag: Mitarbeiter/-innen der einzelnen Abteilungen gehen in Migrationsprojekte und stellen ihre Aufgaben und Angebote vor.
- Bürger- bzw. kundenorientierte Arbeitsweise
- Belegung und Schaffung von Städtepartnerschaften: z. B. Austausch mit Schulen aus Partnerstädten, Zeichen setzen, dass die unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen des Bezirks auch wahrgenommen werden.

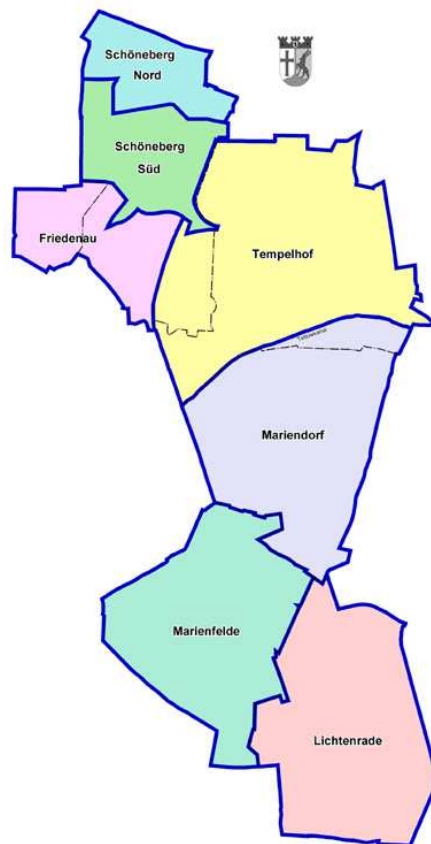
Lernen und Wachsen:

- Personalstruktur:
 - Repräsentation aller Bevölkerungsgruppen durch die Personalstruktur Überprüfung und ggf.
 - Änderung der Einstellungspraxis: Migranten in die Verwaltung bringen
 - Teams mischen,
 - Migranten motivieren, sich zu bewerben
 - fest-angestellte Sozialarbeiter/-innen, die Menschen mit MGH begleiten und ggf. übersetzen können
- Personalentwicklung:
 - Interkulturelle Kompetenzerweiterung, regelmäßige Weiterbildung, Anti-Rassismus-Trainings in bzw. für Führungspositionen, verbindliche Diversity-Trainings oder Fachtage zu spezifischen Themen für Mitarbeiter/-innen des Bezirksamtes (auch auf unterer Ebene)
- Wissensmanagement:
 - Mehrsprachige Angebote müssen den Mitarbeiter/-innen bekannt sein.
 - Info-Flyer müssen bei allen Mitarbeiter/-innen verfügbar sein.



Tempelhof-
Schöneberg

Ämterübergreifende Gesamtstrategie zur Interkulturellen Öffnung des Be- zirks Tempelhof-Schöneberg



Ämterübergreifende Gesamtstrategie zur Interkulturellen Öffnung des Bezirks Tempelhof-Schöneberg

Das Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg versteht sich als Dienstleister und orientiert sich in seinem Handeln im Rahmen des Rechts an der Bevölkerung und seinen Kundinnen und Kunden.

Wir arbeiten mit Menschen und Institutionen zusammen, die sich um das Miteinander verschiedener Kulturen bemühen und fördern diese, damit Menschenrechte und demokratische Grundwerte zum Maßstab allen Handelns werden.

Wir lassen Diskriminierungen wegen des Geschlechts, des Alters, der ethnischen Herkunft, der sexuellen Identität, einer Behinderung oder einer Religion bzw. Weltanschauung nicht zu.

Der Bezirk Tempelhof-Schöneberg wird durch die Vielfalt seiner Bewohnerinnen und Bewohner geprägt, von denen etwa 30% einen Migrationshintergrund haben. Bei Kindern und Jugendlichen hat sogar etwa die Hälfte mindestens ein Elternteil, das nicht aus Deutschland kommt. Viele dieser Menschen besitzen bereits die deutsche Staatsbürgerschaft und sind integraler Bestandteil des täglichen Miteinanders im Bezirk geworden. Insbesondere vor dem Hintergrund des demographischen Wandels ist es wichtig, die Potenziale dieser Menschen zu nutzen und zu fördern.

Es bedarf daher einer Gesamtstrategie zur interkulturellen Öffnung des Bezirksamtes, um gezielt und bedarfsgerecht auf Menschen mit Migrationshintergrund zuzugehen, und Verständnis für unser Handeln zu wecken.

Interkulturelle Öffnung bedeutet die Förderung der Eigenverantwortung und Initiative aller Menschen mit (und ohne) Migrationshintergrund. Eine erfolgreiche interkulturelle Öffnung kann dazu beitragen, die Chancen des Zugangs von Menschen mit Migrationshintergrund zu Behörden, Diensten und Einrichtungen zu verbessern und ihnen somit die gleichen Chancen auf Teilhabe zu bieten. Für die Verwaltungsabläufe bedeutet die Interkulturelle Öffnung eine höhere Effektivität und Effizienz, Arbeitsprozesse lassen sich einfacher gestalten.

Im Hinblick auf eine Integration ins öffentliche Leben des Bezirks sollen interkulturell kompetente und an Vielfalt ausgerichtete Mitarbeiterstrukturen aufgebaut werden, um insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund Raum und Möglichkeiten zur Begegnung und Teilhabe am öffentlichen Leben zu bieten und der Isolation Einzelner und der von Gruppen vorzubeugen.

Die Umsetzung der Interkulturellen Öffnung und Orientierung der Verwaltung erfordert Anstrengungen auf vielen Ebenen. Sie betreffen unter anderem die Aspekte Kundenfreundlichkeit und

Bedarfsorientierung, Aus- und Fortbildung des Personals als auch Qualifikation und Beschäftigung von Zuwanderern.

Die vorliegende ämterübergreifende Gesamtstrategie stellt dabei den strategischen Rahmen für die weitere Interkulturelle Öffnung des Bezirks dar. Sie umfasst eine Art Maßnahmenkatalog, den die einzelnen Ämter und Abteilungen dafür nutzen können, ihre eigene Interkulturelle Öffnung den individuellen Bedarfen und Voraussetzungen entsprechend voranzutreiben und dabei auch unterschiedliche Schwerpunkte zu setzen. Dabei ist die Umsetzung der Gesamtstrategie als ein Prozess zu verstehen, der kontinuierlich fortgesetzt werden muss.

Im Folgenden wird ein detaillierter Überblick über die einzelnen Maßnahmen gegeben.

Übergeordnete Strukturen/ strategische Elemente

Fokus:

Abteilungsübergreifende Vernetzung stärken

Ziele der strategischen Elemente:

Implementierung des Gedankens der „Interkulturellen Öffnung der Verwaltung“ im Bezirk Tempelhof-Schöneberg
Einführung einer abteilungsübergreifenden Strategie
Basis für die Umsetzung und sowie der Nachhaltigkeit des laufenden Prozesses der interkulturellen Öffnung in den einzelnen Abteilungen

Welche der Elemente werden kurz-, mittel- oder langfristig angestoßen:

0	Übergeordnete Strukturen / strategische Elemente	Zeithorizont
0.1	Entwicklung eines Leitbilds „interkulturelle Verwaltung“ und Aufnahme in das Leitbild des Bezirksamtes	2010
0.2	Unterzeichnung der `Charta der Vielfalt`	2010
0.3	Etablierung einer abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit	ab 2010
0.4	Optimierung des Integrationsberichts des Bezirks und Veröffentlichung für die Menschen im Bezirk	Ab 2010
0.5	Kommunikation zur Notwendigkeit der interkulturellen Öffnung der Verwaltung	Ab 2010
0.6	Nutzung der Gesamtstrategie für die Entwicklung von angepassten Strategien/Maßnahmen zur interkulturellen Öffnung in den einzelnen Ämtern des Bezirks	Ab 2010
0.7	Controlling des Prozesses der Interkulturellen Öffnung auf Bezirksebene	2011

Übergeordnete Strukturen/ strategische Elemente

- Umsetzungspläne-

Maßnahme 0.1	Entwicklung eines Leitbilds „Interkulturelle Öffnung der Verwaltung“ und die Aufnahme in das Leitbild des Bezirksamts
Kurzbeschreibung	Längst hat uns der demographische Wandel eingeholt. Die Vielfältigkeit des Bezirks ist sichtbar und erlebbar. Daher sollte diese Realität auch im Leitbild verankert sein.
Ziel der Maßnahme	Umgang mit Interkulturalität nach außen und innen bestätigen
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Wirkziel: a) Bürger, b) Beschäftigte
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Formulierungen für das Leitbild „Interkulturelle Öffnung der Verwaltung“ Teile des Leitbildes im bezirklichen Leitbild verankern BA-Beschluss
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Halbjahr 2010: Formulierung für das Leitbild „Interkulturelle Öffnung des Bezirks Tempelhof-Schöneberg“ und Formulierungsvorschläge für das bezirkliche Gesamtleitbild in AG Pers. Okt. 2010: Bezirksamtsbeschluss zum überarbeiteten Leitbild Verankerung im bezirklichen Leitbild ➤ Ende 2010
Zeitliche Ressourcen	1 Sitzung mit AGs .X 2 Std
Finanzielle Ressourcen	Personalkosten, „ehda“ Kosten
Weitere benötigte Unterstützung – durch wen	Bezirksamt AG Personalmanagement und AG Integration

Maßnahme 0.2	Unterzeichnung `Charta der Vielfalt`
Kurzbeschreibung	Das BA unterschreibt die „Charta der Vielfalt“. Die Vielfalt der modernen Gesellschaft, beeinflusst durch die Globalisierung und den demografischen Wandel, prägt das Wirtschaftsleben in Deutschland. Wir können nur erfolgreich sein, wenn wir die vorhandene Vielfalt erkennen und nutzen. Das betrifft die Vielfalt in unserer Belegschaft und die vielfältigen Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden sowie unserer Geschäftspartner. Die Vielfalt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren unterschiedlichen Fähigkeiten und Talenten eröffnet Chancen für innovative und kreative Lösungen. Weit über 600 Unternehmen haben die Charta bisher unterzeichnet. Darunter auch öffentliche Verwaltungen in Berlin. www.charta-der-vielfalt.de
Ziel der Maßnahme	Umgang mit Vielfalt nach außen und innen bestätigen
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Wahrnehmung der Bürger
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	BA- Beschluss Terminvereinbarung für Unterzeichnung mit Regiestelle "Vielfalt als Chance", Tel.: 030/ 399 27 3456, Fax.: 030/ 8968 3456, E-Mail: info@vielfalt-als-chance.de
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Halbjahr 2010 Termin für Unterzeichnung im Jahr 2010 Unterzeichnung der Charta spätestens Ende 2010
Zeitliche Ressourcen	2-3 Std
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigte Unterstützung – durch wen	BzBm, IntB

Maßnahme 0.3	Etablierung einer abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit
Kurzbeschreibung	Integrationspolitik und die Interkulturelle Öffnung der Verwaltung sind ressortübergreifend angesiedelt und ein Prozess, der kontinuierlich vorangetrieben werden muss. Die Kommunikation zwischen den Abteilungen wird gestärkt. Im Rahmen der Ämterübergreifenden Strategie gibt es eine abteilungsübergreifende AG. Diese führt Ihre Arbeit fort, verbindliche Ansprechpartner/innen werden benannt bzw. weiterhin bestätigt.
Ziel der Maßnahme	Stärkung für der interkulturellen interne Arbeit Förderung des kontinuierlichen internen Informationsaustausches zum Thema interkulturelle Öffnung
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	AG Interkulturelle Öffnung kontinuierlich verankert Informationsaustausch zwischen den Ämtern ist verbessert
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Zustimmung der Abteilungen TN benennen
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Bereits 2009 durch die Erarbeitung der Gesamtstrategie Feste Ansprechpartner für die IKÖ / Juni 2010 Prioritär Planung der Umsetzungsstrategie bis 2015
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigte Unterstützung – durch wen	Bezirksamt

Maßnahme 0.4	Optimierung des Integrationsberichtes des Bezirks und Veröffentlichung für die Menschen im Bezirk
Kurzbeschreibung	Der Bezirk hat in der Vergangenheit drei Berichte vorgelegt. Diese gilt es zu optimieren, damit sie sowohl für Mitarbeiter/innen als auch für die Öffentlichkeit genutzt werden können.
Ziel der Maßnahme	Menschen über die Integrationsarbeit intern und ggf. im Bezirk informieren
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Abteilungen beteiligen sich bei der Berichtslegung (zeitnah, inhaltlich korrekt) Ist lesbar mit einheitlicher Struktur Standardformular für alle Abt. Mehrwert für Mitarbeiter/innen Ggf. (bei Kurzfassung) Nutzung durch Menschen im Bezirk
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Verantwortliche Person in Abteilungen als Ansprechpartner/in benennen Vorgabe für Berichtsstruktur, Konkrete Veränderung der letzten 2 Jahre (Lage, Ziele, Maßnahme)/ Überarbeiten bisheriger Struktur Ziel des Berichtes deutlich machen (Fortschritte, Handlungsbedarfe. Ggf. Gesamtstrategie als Vorlage) Ggf. in jährlichen Rechenschaftsbericht der Abteilungen Kapitel zu Integration einfügen, die dann auch für den Integrationsbericht genutzt werden können Zentrale Zusammenführung der verschiedenen Zulieferungen bei IntB
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht?	Anfang 2010 elektronische Abfrage der Abteilungen/Bereiche durch den Bezirksbürgermeister Abfrage nach Ausgangslage, Ziele und Maßnahmen Integrationsmonitoring: Konkrete Angaben durch Abt. auch durch Daten, Statistiken, Erhebungen Rücklauf der Abteilungen im Frühjahr 2010

Maßnahme 0.4	Optimierung des Integrationsberichtes des Bezirks und Veröffentlichung für die Menschen im Bezirk
Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Mitte 2010 (langer Bericht)
Zeitliche Ressourcen	Bericht in den Abteilungen Synthese für den Gesamtbericht (Kurzzusammenfassung)
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigte Unterstützung – durch wen	Pro Abteilung ein Ansprechpartner, IntB

Maßnahme 0.5	Kommunikation zur Notwendigkeit der interkulturellen Öffnung
Kurzbeschreibung	Interkulturelle Öffnung ist ein Prozess, der stetig vorangetrieben und von allen Mitarbeiter/innen gelebt werden muss. Hierfür ist es wichtig, die Mitarbeiterschaft für das Thema zu sensibilisieren. Die Kommunikation sollte dabei am besten Top-Down, also von den Führungspersonen in die Teams hinein, passieren.
Ziel der Maßnahme	Sensibilisierung der Mitarbeiter/innen für die Notwendigkeit der Interkulturellen Öffnung und die damit verbundenen Maßnahmen Interkulturelle Öffnung soll gelebt werden
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Das Thema der Interkulturellen Öffnung ist in Teamsitzungen / ämterübergreifenden Sitzungen verankert Mitarbeiter/innen bringen sich aktiv in die Gestaltung der Interkulturellen Öffnung des Bezirkes ein
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Sensibilisierung der Führungspersonen für das Thema Weitergabe der notwendigen Informationen in die Abteilungen / Bereiche hinein Kontinuierliche Thematisierung des Themas

Maßnahme 0.6	Nutzung der Gesamtstrategie für die Entwicklung von angepassten Strategien/Maßnahmen zur interkulturellen Öffnung in den einzelnen Ämtern des Bezirks
Kurzbeschreibung	Die in der Gesamtstrategie beschriebenen Maßnahmen sollen dafür genutzt werden, dass die verschiedenen Ämter des Bezirks eigene Strategien zur Interkulturellen Öffnung erarbeiten können. Die entsprechenden Maßnahmen müssen dabei, dann noch entsprechend der Rahmenbedingungen des Amtes konkretisiert und umgesetzt werden.
Ziel der Maßnahme	Interkulturellen Öffnung der Ämter des Bezirks durch Entwicklung und Umsetzung von Strategien zur Interkulturellen Öffnung
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Strategien zur Interkulturellen Öffnung liegen in den Ämtern vor Maßnahmen zur Interkulturellen Öffnung werden in den Ämtern umgesetzt
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Gesamtstrategie geht an alle LUV –Leiter/innen, diese sind gehalten die IKÖ in ihrem Bereich zu etablieren Alle zwei Jahre Überprüfung der Strategien und Maßnahmen in Ihren LUVs
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	ab 2010 können die LUV Leitungen mit der Etablierung der Interkulturellen Öffnung der Verwaltung beginnen einzelne Strategien sind in den LUV vorangebracht die Abteilunge/Bereiche haben IKÖ als fortlaufenden Prozess etabliert der Prozess ist Fortlaufend
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	LUV-Leitung

Maßnahme 0.7	Controlling des Prozesses der Interkulturellen Öffnung auf Bezirksebene
Kurzbeschreibung	Controlling ist gleichzusetzen mit einer zielorientierten Steuerung. Zielorientiertes Handeln beinhaltet auch eine Ausrichtung auf den Nutzen für die Kunden von Verwaltungsangeboten. Da sich Controlling nicht auf die klassische Budgetsteuerung beschränkt, sondern auch fachpolitische Ziele verfolgt, spricht man von einem ganzheitlichen Controlling. Das Controlling sollte durch die Dezernent/Innen unter Leitung des Bezirksbürgermeisters gesteuert werden.
Ziel der Maßnahme	Prozesscontrolling der Interkulturellen Öffnung auf Bezirksebene
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Strategien zur Interkulturellen Öffnung liegen in den Ämtern vor Maßnahmen zur Interkulturellen Öffnung werden in den Ämtern umgesetzt
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	mindestens alle zwei Jahre zum Stand der Interkulturellen Öffnung Bericht erstatten. alle zwei Jahre Überprüfung der Strategien und Maßnahmen
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Umsetzung beginnt mit Beschluss der Strategie Prozessorientiert, daher fortlaufend
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	Dezernenten

Dimension 1: Kunden

Fokus der Dimension:

Formen der Ansprache und Kommunikation mit den Kunden
Aufnahme von Erwartungen und Zufriedenheit der Kunden
Fachbezogene Veranstaltungen für Kunden

Ziele in dieser Dimension:

Erhöhung der Kundenzufriedenheit
Erhöhung der Arbeitszufriedenheit
Stärkere Transparenz. (Ermöglichung der Orientierung stärken, Gesamtabläufe transparenter gestalten)
Bestehende Handlungsspielräume zur Zufriedenheit des Kunden gestalten
Verbesserte Kommunikation. (Mehrsprachigkeit)

Von den Abteilungen des Bezirks verfolgte Maßnahmen in der Dimension Kunden:

1	Anzustößende Maßnahmen in der Dimension Kunden:	Zeithorizont
1.1	Konstruktiver Dialog und Zusammenarbeit mit Migrantenverbänden stärken (z.B. Themenbezogene Fachveranstaltungen)	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
1.2	Erfassung der Sprachkenntnisse der Mitarbeitern/innen	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
1.3	Die Öffentlichkeitsarbeit sollte unter dem Aspekt der Interkulturellen Öffnung gestaltet werden.	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
1.4	Mehrsprachige Informationsmaterialien (gezielt Mehrsprachige Materialien einsetzen)	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
1.5	Mehrsprachiger Internetauftritt für den Bezirk (nicht die gesamte Internetseite)	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
1.6	Erhebung der Kundenzufriedenheit	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
1.7	Wegweiser / Leitsystem (Mehrsprachig, Piktogramme oder Farbsystem)	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung

Umsetzungspläne - Dimension 1: Kunden

Maßnahme 1.1	Konstruktiver Dialog und Zusammenarbeit mit Migrantenverbänden stärken (z.B. themenbezogene Fachveranstaltungen)
Kurzbeschreibung	<p>Die Zusammenarbeit mit Migrantenverbänden soll verbessert werden, um hierdurch insbesondere in der Öffentlichkeitsarbeit verstärkt die Zielgruppe zu erreichen. Hierzu gehört bspw. auch die Organisation von gemeinsamen Veranstaltungen.</p> <p>Um die Kontinuität und Verbindlichkeit in der Arbeit für beide Seiten zu gewährleisten bedarf es hierzu auch einer Weiterentwicklung von Kooperationsvereinbarungen zwischen bezirklichen Einrichtungen und Migrantenvereinen</p>
Ziel der Maßnahme	<p>Verbesserung der Darstellung der Aktivitäten des Bezirksamtes nach außen</p> <p>Bessere Erreichbarkeit der Zielgruppe in der Öffentlichkeitsarbeit</p> <p>Weiterentwicklung von Kooperationsvereinbarungen zwischen bezirklichen Einrichtungen und Migrantenvereinen</p>
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	<p>Gemeinsame Veranstaltungen (von Verwaltung und Migrantenverbänden) sind durchgeführt worden</p> <p>Kunden nehmen die Interkulturelle Öffnung des Bezirks wahr</p> <p>Kooperationsvereinbarungen zwischen bezirklichen Einrichtungen und Migrantenvereinen sind weiterentwickelt</p>
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	<p>Kenntnisse zu Migrantenorganisationen auf Bezirksebene erhöhen</p> <p>Kontaktaufnahme zu den Migrantenorganisationen</p> <p>Gemeinsame Überlegung, welche Aktivitäten durchgeführt werden können</p> <p>Schließend von Kooperationsvereinbarungen</p>
<p>Zeitliche Planung der Umsetzung</p> <p>Wann wird die Umsetzung begonnen?</p> <p>Wann sind Meilensteine erreicht?</p> <p>Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sicht-</p>	<p>Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen</p> <p>Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung</p> <p>Sichtbare Veränderung der Fachveranstaltungen</p> <p>Fortlaufender Prozess</p>

Maßnahme 1.1	Konstruktiver Dialog und Zusammenarbeit mit Migrantenverbänden stärken (z.B. themenbezogene Fachveranstaltungen)
bare Veränderung?)	
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	

Maßnahme 1.2	Erfassung der Sprachkenntnisse der Mitarbeiter/innen
Kurzbeschreibung	In der Verwaltung gibt es Mitarbeiter/innen mit vielfältigen Sprachkenntnissen. Diese Ressourcen sollen genutzt werden, um bei Bedarf eine erste Kommunikation mit dem Kunden zu ermöglichen. Dabei geht es nicht um umfangreiche oder rechtssichere Beratung. Vielmehr soll eine erste Kommunikation mit den Kund/innen ermöglicht werden, um diese bspw. darauf hinzuweisen, dass sie zum nächsten Termin einen Dolmetscher mitbringen müssen.
Ziel der Maßnahme	Erhöhung der Kundenfreundlichkeit und der Transparenz Höhere Erreichbarkeit der Migrant/innen
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Sprachkenntnisse der Mitarbeiter/innen sind erfasst Durch den Einsatz dieser Sprachkenntnisse ist die erste Kommunikation mit den Kund/innen verbessert worden.
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Erfassung der Sprachkenntnisse der Mitarbeiter/innen in jeder Abteilung (nach Bedarf und auf freiwilliger Basis) Nutzung der Sprachkenntnisse im Bedarfsfall
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigte Unterstützung – durch wen	

Maßnahme 1.3	Die Öffentlichkeitsarbeit sollte auch unter dem Aspekt der Interkulturellen Öffnung gestaltet werden
Kurzbeschreibung	Interkulturelle Öffnung des Bezirksamts T-S für die Öffentlichkeit sichtbar machen (z.B. Tag der offenen Tür, Kulturangebote, kulturelle Vielfalt soll auch bei der Raumgestaltung sichtbar werden, Nutzung muttersprachlicher Medien wie Radio, Zeitungen) Beispiel: CrossKultur 2009
Ziel der Maßnahme	Information von Kund/innen und Mitarbeiter/innen über Aktivitäten im Rahmen der interkulturellen Öffnung
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Anzahl der Beiträge / Anzeigen in muttersprachlichen Medien Anzahl der Aktivitäten, um die Interkulturelle Öffnung „nach außen“ zu kommunizieren (bspw. Tage der offenen Tür, Veranstaltungen) Anzahl der Teilnehmer/innen mit Migrationshintergrund
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Ist 2009 über CrossKultur Veranstaltungsreihe erfolgt Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigte Unterstützung – durch wen	

Maßnahme 1.4	Mehrsprachige Informationsmaterialien
Kurzbeschreibung	<u>Konkretes Beispiel aus der VHS:</u> Benennung des Angebotes im Bereich Sprachförderung sowie Kurzübersetzung der allgemeinen Geschäftsbedingungen in 5 Sprachen.
Ziel der Maßnahme	Erhöhung der Kundenfreundlichkeit und der Transparenz, indem den Migrant/innen Wege erspart und Hintergrundinformationen vermittelt werden Höhere Erreichbarkeit der Migrant/innen
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Kund/innen verwenden die Materialien und geben positive Rückmeldungen. Kund/innen sind gut auf die Termine vorbereitet (bspw. haben alle nötigen Unterlagen dabei).
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Abstimmung mit der Führungsebene: Einholen einer grundsätzlichen Unterstützung für die Maßnahme Ggf. Akquise von Fremdmitteln Entscheidung: Welche Informationen sind für die Zielgruppe relevant? Was soll übersetzt werden? Entscheidung: In welche Sprachen soll übersetzt werden (je nach Zielgruppe; zentrale Sprachen in T-S: Türkisch, Russisch, Arabisch) Ggf. Recherche: Gibt es schon etwas Ähnliches (z.B. in anderen Bezirken), das übernommen werden kann? Übersetzung: Beauftragung eines Übersetzungsbüros bzw. Gemeindedolmetscherdienst Erstellung des „Produktes“: Ggf. Beauftragung eines Grafikers, Druckerei. Verbreitung des Materials (z.B. im Kundenkontakt, Auslage vor Ort, bezirksinterner Verteiler, Internet...)
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann	Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung Prozessorientiert

Maßnahme 1.4	Mehrsprachige Informationsmaterialien
zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	
Zeitliche Ressourcen	Abstimmungsprozesse (z.B. über Inhalt und Sprachen) Treffen mit externen Dienstleistern (z.B. Grafiker)
Finanzielle Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Übersetzungen ➤ Druck ➤ Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigte Unterstützung – durch wen	

Maßnahme 1.5	Mehrsprachiger Internetauftritt für den Bezirk
Kurzbeschreibung	Übersetzung der wichtigsten Informationen aus den Abteilungen im Internet, um die Information von und die Zugänglichkeit durch Menschen mit Migrationshintergrund zu verbessern.
Ziel der Maßnahme	Erhöhung der Zugänglichkeit der Online-Informationen für Menschen mit Migrationshintergrund Siehe mehrsprachiges Informationsmaterial
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Kund/innen mit Sprachmittlerbedarf kündigen diesen im Vorfeld häufiger an bzw. haben eigene Übersetzung dabei siehe „Mehrsprachiges Informationsmaterial“
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	siehe „Mehrsprachiges Informationsmaterial“ Zudem ggf. Aufnahme eines Passus, dass die Beratung selber grundsätzlich in deutscher Sprache stattfindet und dass Übersetzungsbedarf bereits im Vorfeld angemeldet werden bzw. selber organisiert werden muss.
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung Prozessorientiert
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	➤ Bezirkseigenes Personal ➤ Übersetzungen
Weitere benötigte Unterstützung – durch wen	

Maßnahme 1.6	Erhebung der Kundenzufriedenheit
Kurzbeschreibung	Es soll ein regelmäßiges Kunden-Monitoring in allen Abteilungen stattfinden. Die Erhebung der Kundenzufriedenheit soll jedoch für die einzelnen Fachbereiche organisiert werden und die bisherigen Ansätze in den Fachbereichen überprüft werden. Das Merkmal Migrationshintergrund soll dabei erhoben und entsprechend ausgewertet werden.
Ziel der Maßnahme	Messung der Kundenzufriedenheit. Wenn es Unterschiede bei der Kundenzufriedenheit zwischen Kunden mit Migrationshintergrund und ohne Migrationshintergrund gibt – dann eventuelle Nachsteuerung.
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Regelmäßiges Kunden-Monitoring wird durchgeführt Durch entsprechende Anpassung der Aktivitäten/ Maßnahmen / Prozesse kann die Kundenzufriedenheit erhöht werden.
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Entscheidung der Abteilungen, dass eine Kundenbefragung stattfinden soll Entscheidung über Inhalt und Form der Befragung Entwurf des Fragebogens Durchführung der Befragung Auswertung der Befragung Vermittlung der Ergebnisse an die Abteilungen Reflektion der Ergebnisse in der Abteilungen / Bereichen und ggf. Anstoßen von Veränderungen
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	Std

Maßnahme 1.7	Wegweiser / Leitsystem (Mehrsprachig, Piktogramme oder Farbsystem)
Kurzbeschreibung	Durch mehrsprachige Wegweiser bzw. Piktogramme bzw. Farbsystem soll die Orientierung von Menschen mit Migrationshintergrund, aber auch von Bürgerinnen und Bürgern im Allgemeinen verbessert werden. Aktuell „verlaufen“ sich viele Menschen auf der Suche nach ihrem Ansprechpartner in der Behörde. Insbesondere Mitarbeiter/innen im Erdgeschoss des Rathaus Schöneberg leiden ebenfalls darunter, da sie durch Rückfragen in ihrer Arbeit stören.
Ziel der Maßnahme	<p>Verbesserung der Orientierung, insbesondere für die Zielgruppe der Menschen mit Migrationshintergrund.</p> <p>Erhöhung der Kundenzufriedenheit, weil Wege leichter gefunden werden.</p> <p>Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit, weil sie seltener Auskunft geben müssen und in ihrer Arbeit gestört werden.</p>
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	➤ Befragung der Kund/innen und Mitarbeiter/innen
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	<p>Abstimmung mit anderen Abteilungen (ggf. über Gründung einer AG)</p> <p>Anfrage beim Jobcenter Tempelhof-Schöneberg zu deren Konzept und Erfahrung bei der Umsetzung (Kontaktaufnahme durch Fr. Tank)</p> <p>Recherche zu bestehenden Konzepten/Plänen zu Leitsystemen im Bezirksamt (Ansprechpartner Hr. Spieß: Kontaktaufnahme durch Frau Gbur)</p> <p>Entscheidung über Form der Umsetzung (Bereichsspezifische Lösungen). Mögliche Formen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Überprüfung der vorhandenen Beschilderung auf Notwendigkeit der Übersetzung sowie der Übersetzbarkeit. Wegweiser in Form von aufgeklebten „Fußpfaden“ Piktogramme Farbsystem Bzw. Kombination verschiedener Formen
<p>Zeitliche Planung der Umsetzung</p> <p>Wann wird die Umsetzung begonnen?</p> <p>Wann sind Meilensteine erreicht?</p> <p>Wann ist die Umset-</p>	<p>Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen</p> <p>Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung</p>

Maßnahme 1.7	Wegweiser / Leitsystem (Mehrsprachig, Piktogramme oder Farbsystem)
zung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Abhängig von gewählter Form der Umsetzung
Weitere benötigte Unterstützung – durch wen	SE FM (Serviceeinheit Facilitymanagement)

Dimension 2: Prozesse

Fokus der Dimension:

Überprüfung von bestehenden Prozessen bezüglich ihrer Passgenauigkeit für Kund/innen mit Migrationshintergrund (z.B. Instrumentenauswahl)
Kooperation mit Migrationsfachdiensten (Migrationserstberatung, Jugendmigrationsdienst)

Ziele dieser Dimension:

Prozesse passgenau gestalten, so dass zur Verfügung stehende Instrumente greifen Sensibilisierung von Mitarbeiter/innen für Vielfalt (Leitungsebene) Effektivität und Potentiale stärken Erleichterung des Arbeitsprozesses
--

Von den Abteilungen des Bezirks verfolgte Maßnahmen in der Dimension Prozesse:

2	Anzustößende Maßnahmen in der Dimension Prozesse:	Zeithorizont:
2.1	Spezifische bzw. angepasste Angebote und Prozesse für Menschen mit Migrationshintergrund	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
2.2	Stärkung von Tandemprojekten im Bezirk (Größere Träger mit einem Migrantenverein)	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
2.3	Entwicklung eines Integrationsatlas, um den ämterübergreifenden Informationsfluss zu gewährleisten	2010/2011
2.4	Vernetzung mit Migrantenorganisationen / Migrationsfachdiensten zur strategischen Weiterentwicklung der Interkulturellen Öffnung	2011
2.5	Überprüfung der Passgenauigkeit vorhandener Angebote	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
2.6	Zielgruppenspezifische Dienstleistungen im Hinblick auf öffentliche Ausschreibungen	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung

Umsetzungspläne - Dimension 2: Prozesse

Maßnahme 2.1	Spezifische bzw. angepasste Angebote und Prozesse für Menschen mit Migrationshintergrund
Kurzbeschreibung	Nicht immer sind Angebote und Prozesse so gestaltet, dass Menschen mit Migrationshintergrund hier die gleichen Möglichkeiten auf Zugang und Teilnahme bzw. die Chancen auf den gleichen Erfolg haben. Ggf. müssen Angebote und Prozesse entsprechend angepasst werden, um Chancengleichheit zu gewährleisten.
Ziel der Maßnahme	Passgenauigkeit der Angebote erreichen Chancengleichheit gewährleisten
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Erhöhung der Zufriedenheit von Menschen mit Migrationshintergrund mit Angeboten und Prozessen Erhöhung des Erfolges von Menschen mit Migrationshintergrund in Angeboten und bei Prozessen
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	

Maßnahme 2.2	Stärkung von Tandemprojekten im Bezirk
Kurzbeschreibung	Migrantenorganisationen stellen einen wichtigen Faktor für die zielgruppen- und bedarfsorientierte Ausrichtung von (Modell-)Projekten sowie dem Zugang zur Zielgruppe „Menschen mit Migrationshintergrund“ dar. Gleichzeitig haben Migrantenorganisationen nicht immer die notwendige Struktur bzw. Ressourcen, um selber Förder- bzw. Projektmittel zu akquirieren. Die Förderung von Tandemprojekten und die entsprechende Gestaltung von Förderrichtlinien (bspw. dass Migrantenorganisationen im Projekt einen wichtigen Part haben müssen, der über die Teilnehmerakquise hinaus geht) spielen eine wichtige Rolle dafür, dass die Potenziale von Migrantenorganisationen genutzt und deren Professionalisierung vorangetrieben werden.
Ziel der Maßnahme	Erhöhung der Anzahl und ggf. Veränderung des Inhaltes von Tandemprojekten.
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anzahl der geförderten Tandemprojekte ist gestiegen ➤ Förderrichtlinien sind angepasst. ➤ Migrantenorganisationen sind zufriedener mit ihrem Beitrag zur Partnerschaft
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	<p>Erhebung der aktuellen Tandemprojekte</p> <p>Eruierung der Zufriedenheit beider Partner mit der aktuellen Gestaltung der Tandemprojekte</p> <p>Ggf. Anpassung von Förderrichtlinien, um Tandemprojekte attraktiver zu machen.</p>
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	<p>Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen</p> <p>Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung</p>
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	

Maßnahme 2.3	Entwicklung eines Integrationsatlas, um den ämterübergreifenden Informationsfluss zu gewährleisten
Kurzbeschreibung	<p>Entwicklung eines Integrationsatlas, der alle wichtigen Anlaufstellen übersichtlich zugänglich macht und intern wie extern zugänglich ist. Ggf. ist es hierbei möglich in einigen Bereichen an schon existierende Datenbanken (bspw. den Kiezatlas) anzudocken.</p> <p>Die Pflege der Datenbank sollte – wie im Falle des Kiezatlas – jeder selbst übernehmen.</p> <p>Verwendung einer Kartendarstellung zur Übersicht über die Migrantenvereine wie bei ISIS.</p>
Ziel der Maßnahme	Gewährleistung des ämterübergreifenden Informationsflusses und Weitergabe von Wissen
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Integrationsatlas ist etabliert und wird regelmäßig gepflegt / aktualisiert ➤ Informationen werden genutzt, da Integrationsatlas in den Verwaltungen bekannt ist ➤ Informationsfluss zwischen den Ämtern wird verbessert
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	<p>Entwicklung eines Forschungsdesigns</p> <p>Befragung der MSOen</p> <p>Redaktionelle Bearbeitung</p> <p>Übersetzungen bestimmter Daten</p>
<p>Zeitliche Planung der Umsetzung</p> <p>Wann wird die Umsetzung begonnen?</p> <p>Wann sind Meilensteine erreicht?</p> <p>Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)</p>	<p>Umsetzung beginnt mit Beschluss der Strategie</p> <p>Vorliegen eines Forschungsdesigns</p> <p>Vorliegen eines (inhaltlichen) Datenkonzeptes</p> <p>Aktive Nutzung der Internetseite</p> <p>Juni 2011</p>
Zeitliche Ressourcen	2010-2011
Finanzielle Ressourcen	Förderung durch das Modernisierungsprogramm von „ServiceStadt

Maßnahme 2.3	Entwicklung eines Integrationsatlas, um den ämterübergreifenden Informationsfluss zu gewährleisten
cen	Berlin“ (mit Bezirk Mitte)
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ AG Interkulturelle Öffnung ➤ Bezirkseigenes Personal ➤ Externe Beratung

Maßnahme 2.4	Vernetzung mit Migrantenorganisationen / Migrationsfachdiensten zur strategischen Weiterentwicklung der Interkulturellen Öffnung
Kurzbeschreibung	Über Interaktion mit Vertreter/innen der Zielgruppe soll eine Überprüfung und externe Sicht auf die Interkulturelle Öffnung gewährleistet werden. Diese kann dann auch zur stetigen Weiterentwicklung genutzt werden.
Ziel der Maßnahme	Erfassen der Migrantensicht und ggf. der Problemwahrnehmung Zugang zur Zielgruppe erreichen
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Kontakt zwischen MSO und Verwaltung wurde intensiviert (bspw. Bestimmung von Ansprechpartnern, Kooperationsvereinbarungen, regelmäßige Treffen...) Erhöhung der Zufriedenheit mit Inhalt und Form der Vernetzung (bei Verwaltung und MSO) Ergebnisse der Vernetzung werden gezielt für die Weiterentwicklung der Aktivitäten / Maßnahmen / Prozesse bei den Ämtern genutzt Zugang zu Menschen mit Migrationshintergrund wird verbessert: Erhöhung des Anteils von Teilnehmer/innen mit Migrationshintergrund in den Aktivitäten der Regeldiensten
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Abfrage bei MSO und Beratungsstellen nach innovativen Ideen und Problemen im Themenfeld der interkulturellen Öffnung
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Umsetzung beginnt mit Beschluss der Strategie Vorliegen eines Forschungsdesigns Vorliegen eines (inhaltlichen) Datenkonzeptes Juni 2011
Zeitliche Ressourcen	2010-2011
Finanzielle Ressourcen	Förderung durch das Modernisierungsprogramm von „ServiceStadt Berlin (mit Bezirk Mitte)
Weitere benötigte Unterstützung – durch wen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ AG Interkulturelle Öffnung ➤ Bezirkseigenes Personal ➤ Externe Beratung

Maßnahme 2.5	Überprüfung der Passgenauigkeit vorhandener Angebote
Kurzbeschreibung	Die Passgenauigkeit interner (Beispiel: Schulungen) Angebote sollen überprüft werden
Ziel der Maßnahme	Sinnvolle Qualifizierungsangebote bereitstellen
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Angebote sind überprüft und wurden entsprechend angepasst Passgenauigkeit der Angebote wurde erhöht: Erfolgsquoten und Zufriedenheit steigen.
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Überprüfung der Teilnahme- und Erfolgsquoten bei bestehenden Angeboten (Beispiel: Schulungen „Ausländerrecht“) Abfrage nach Bedarf der Qualifizierung
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung Prozessorientiert (Beispiel: gesetzliche Änderungen)
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	➤ Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	

Dimension 3: Lernen und Wachsen

Fokus der Dimension:

Personalentwicklung
Personalpolitik/ -struktur
Wissensmanagement

Ziele in dieser Dimension:

Interkulturell kompetente und an Vielfalt ausgerichtete Mitarbeiterstruktur aufbauen: Sensibilität für spezifische Bedarfe der Zielgruppe.

Wissensvermittlung zwischen Abteilungen/ Mitarbeiter/innen fördern, um Wissen über Angebote und Zuständigkeiten für Menschen mit Migrationshintergrund zu erhöhen.

Von den Abteilungen des Bezirks verfolgte Maßnahmen in der Dimension Prozesse:

3	Anzustößende Maßnahmen in der Dimension Lernen und Wachsen:	Zeithorizont
3.1	Einstellung von Mitarbeiter/innen bzw. Auszubildenden mit Migrationshintergrund forcieren	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
3.2	Berücksichtigung von Interkultureller Kompetenz in den Zielvereinbarungen der Abteilungen	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
3.3	Regelmäßiges Angebot von „Interkulturellen Trainings/Diversity Trainings“ für Mitarbeiter/innen	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
3.4	Integrationsarbeit stärken	
3.5	Verbesserung der Datengrundlage zur Zusammensetzung der Auszubildenden und Mitarbeiter/innen der Verwaltung	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung

Umsetzungspläne: Dimension 3: Lernen und Wachsen

Maßnahme 3.1	Einstellung von Mitarbeiter/innen bzw. Auszubildenden mit Migrationshintergrund forcieren
Kurzbeschreibung	<p>Um mehr Mitarbeiter/innen bzw. Auszubildende mit Migrationshintergrund zu gewinnen, sollte in alle Stellenausschreibungen der Satz aufgenommen werden: „Bei gleicher Eignung werden Menschen mit Behinderung, Migrationshintergrund und Frauen bevorzugt berücksichtigt“.</p> <p>Alternative Formulierung: „Menschen mit Migrationshintergrund werden besonders aufgefordert sich zu bewerben“.</p>
Ziel der Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Chancengleichheit vorleben, kulturelle Vielfalt entsprechend der gesellschaftlichen Realität im Bezirk herstellen
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erhöhung des Anteils von Mitarbeiter/innen bzw. Auszubildenden mit Migrationshintergrund ➤ Anzahl der Stellenausschreibungen, in denen der o.g. Passus aufgenommen wurde
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	<p>Zugang zur Zielgruppe schwierig: Migranten bewerben sich nicht (auch nicht für Praktikum) Notwendig: Kooperationen (Migrantenverbände, Uni/FH)</p> <p>Ggf. Ausschreibungstext in Medien (muttersprachliche)</p>
<p>Zeitliche Planung der Umsetzung</p> <p>Wann wird die Umsetzung begonnen?</p> <p>Wann sind Meilensteine erreicht?</p> <p>Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)</p>	<p>Mit der Umsetzung ist teilweise schon begonnen worden</p> <p>Umsetzung kann mit Beschluss der Strategie beginnen</p> <p>Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Prozessorientiert
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bezirkseigenes Personal ➤ Ggf. Anzeigen in Medien
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	

Maßnahme 3.3	Regelmäßige Angebote von „Interkulturellen Trainings/Diversity Trainings“ für Mitarbeiter/innen
Kurzbeschreibung	<p>Interkulturelle Trainings mit dem Schwerpunkt auf erfahrungsorientiertes Lernen für die Mitarbeiter/innen des Bezirksamtes obligatorisch: für alle Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt sowie alle Führungskräfte optional: für alle anderen Mitarbeiter/innen Perspektivisch sollten alle Mitarbeiter/innen eine Schulung absolvieren. Zum „Monitoring“ ist es wichtig, dass eine Erfassung stattfindet, wie viele Mitarbeiter/innen bereits an einem Interkulturellen Trainings teilgenommen haben.</p> <p>Überlegung, diesen Aspekt in das Leitbild aufzunehmen.</p>
Ziel der Maßnahme	<p>Erhöhung der interkulturellen Kompetenz der Mitarbeiter/innen des Bezirksamtes, insbesondere im Kontext der Selbstreflexion Verbesserung der Kommunikation zwischen Mitarbeiter/in und Kund/in sowie innerhalb der Mitarbeiterschaft. Unterstützungs- / Entlastungsfunktion für Mitarbeiter/innen Sicherstellung der Arbeitsabläufe</p>
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	<p>Befragung der Mitarbeiter/innen Messung von Konflikten / Beschwerden</p>
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	<p>Festlegung von grundsätzlichen Inhalten und Modalitäten der Trainings: Schwerpunkt auf erfahrungsorientiertes Lernen (Betzavta, zero Tolerance) Ggf. Recherche zu qualitativ hochwertigen Anbietern interkultureller Trainings Entscheidung, ob das Training inhouse oder extern durchgeführt werden soll Quantitative Bedarfsanalyse in den Abteilungen: Welche / Wie viele Mitarbeiter/innen sollen geschult werden? Qualitative Bedarfsanalyse in den Abteilungen: Welche Vorerfahrung / Erwartung / Interessen bestehen bei den Teilnehmer/innen Durchführung der Trainings Erhebung und Auswertung des Lernerfolgs und der Zufriedenheit der Teilnehmer/innen Erfassung der Teilnahme an „Interkulturellen Trainings“ von Mitarbeiter/innen</p>
Zeitliche Planung der Umsetzung	

Maßnahme 3.3	Regelmäßige Angebote von „Interkulturellen Trainings/Diversity Trainings“ für Mitarbeiter/innen
<p>Wann wird die Umsetzung begonnen?</p> <p>Wann sind Meilensteine erreicht?</p> <p>Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)</p>	<p>Mit der Umsetzung ist in einzelnen Abteilungen schon begonnen worden</p> <p>Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung</p> <p>Erste Trainings realisiert</p> <p>Prozessorientiert</p>
<p>Zeitliche Ressourcen</p>	<p>Recherche nach geeigneten Anbietern von Trainings</p> <p>Quantitative und Qualitative Bedarfsermittlung bei den Mitarbeiter/innen</p> <p>Durchführung der Trainings (mind. 2 Tage pro Teilnehmer/in)</p>
<p>Finanzielle Ressourcen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bezirkseigenes Personal ➤ Ggf. für einen externen Anbieter
<p>Weitere benötigt Unterstützung – durch wen</p>	<p>Std</p>

Maßnahme 3.4	Integrationsarbeit stärken
Kurzbeschreibung	<p>Ansprechpartner/in für den Prozess der Interkulturellen Öffnung in jeder Abteilung, z.B. für Berichte, Interkulturelle Schulungen oder Treffen.</p> <p>Einbindung der Integrationsbeauftragten in die Leiterrunde der OE-Leiter</p>
Ziel der Maßnahme	Stärkung des internen Gewichts der Integrationsbeauftragten, bessere Umsetzung der Themen
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	<p>Etablierung von Ansprechpartner/innen für „Integration“</p> <p>Integrationsbeauftragte wird in die OE-Leiterrunde eingebunden.</p>
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	<p>Ansprechpartner/innen für IntB in den Abteilungen benennen.</p> <p>Integrationsbeauftragte in OE-Leiterrunden einbinden.</p>
<p>Zeitliche Planung der Umsetzung</p> <p>Wann wird die Umsetzung begonnen?</p> <p>Wann sind Meilensteine erreicht?</p> <p>Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)</p>	Umsetzung beginnt mit Beschluss der Strategie
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	

Maßnahme 3.5	Verbesserung der Datengrundlage zur Zusammensetzung der Auszubildenden und Mitarbeiter/innen der Verwaltung
Kurzbeschreibung	Aktuell gibt es wenig Wissen darüber, wie viele Auszubildende bzw. Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund in den einzelnen Abteilungen beschäftigt sind. Gleichzeitig ist dieses Wissen zentral dafür, um zu erkennen ob und in wie weit das Ziel, diesen Anteil zu erhöhen erreicht worden ist. Auf freiwilliger Basis könnte entsprechend eine Erfassung des Migrationshintergrundes der Mitarbeiter/innen stattfinden.
Ziel der Maßnahme	Erfassung des Anteils von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund in den Ämtern Schaffung der Voraussetzung dafür, dass ein Controlling stattfinden kann, inwieweit eine Erhöhung des Anteils stattgefunden hat
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Anteil der Auszubildenden und Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund sind bekannt.
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	Entscheidung, dass eine Erfassung stattfinden soll Auszubildende mit Migrationshintergrund erheben Durchführung und Auswertung einer Befragung auf freiwilliger Basis bei Mitarbeiter/innen
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Mit der Umsetzung ist schon begonnen worden Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung Alle Auszubildenden des Bezirksamtes sind erfasst nach MH und kein MH Befragung von Mitarbeiter/innen erfolgt Prozessorientiert
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	Std

Dimension 4: Finanzen und Monitoring

Fokus der Dimension:

- Entwicklung von Controlling- und Monitoringstrategien für Kunden und Kundinnen mit Migrationshintergrund
- Überprüfung der bestehenden Angebote hinsichtlich ihrer Wirksamkeit für Kunden und Kundinnen mit Migrationshintergrund
- Ggf. Schaffung neuer Förderinstrumente und Budgetlinien

Ziele in dieser Dimension:

Feststellung der Wirksamkeit und ggf. Anpassung von Maßnahmen.
Überprüfung, ob Ressourceneinsatz effektiv hinsichtlich der Zielgruppe erfolgt.

Von den Abteilungen des Bezirks verfolgte Maßnahmen in der Dimension Prozesse:

4	Anzustößende Maßnahmen in der Dimension Finanzen und Monitoring:	Zeithorizont
4.1	Überprüfung der Wirksamkeit von Maßnahmen / Projekten / Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung
4.2	Spezifische (Model-)Projekte zum Themenfeld Integration bzw. Menschen mit Migrationshintergrund	Abt. entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung

Dimension 4: Finanzen und Monitoring

-Umsetzungspläne-

Maßnahme 4.1	Überprüfung der Wirksamkeit von Maßnahmen / Projekten / Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund
Kurzbeschreibung	Kennzahlengestütztes Controlling Kundenmonitoring
Ziel der Maßnahme	Kundenorientiertes Management
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Kennzahlengestütztes Controlling ist eingeführt Maßnahmen / Projekte / Angebote werden entsprechend der Ergebnisse überarbeitet Wirksamkeit von Maßnahmen / Projekten / Angeboten wird erhöht
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Umsetzung beginnt mit Beschluss der Strategie Die Abteilungen entscheiden über Zeitpunkt der Umsetzung Prozessorientiert
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	➤ Bezirkseigenes Personal ➤ Ggf Externe Beratung
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	

Maßnahme 4.2	Spezifische (Model-)Projekte zum Themenfeld Integration bzw. Menschen mit Migrationshintergrund
Kurzbeschreibung	Wenn deutlich wird, dass Menschen mit Migrationshintergrund an Regelangeboten nicht teilnehmen/ keinen Zugang finden: ggf. auch eigene Angebote Aufzeigen von Finanzierungswegen Refinanzierung Spezifische Projekte (Informationsmaterial, Schulungen, Ausschreibungen, Wegweiser)
Ziel der Maßnahme	Etablierung von spezifischen Projekten zum Themenfeld Integration bzw. Menschen mit Migrationshintergrund, wenn Chancengleichheit in Regelangeboten nicht gewährleistet ist.
Wie soll der Erfolg gemessen werden?	Anzahl der spezifischen Projekte zum Themenfeld Migration bzw. Menschen mit Migrationshintergrund
Notwendige Schritte bei der Umsetzung	
Zeitliche Planung der Umsetzung Wann wird die Umsetzung begonnen? Wann sind Meilensteine erreicht? Wann ist die Umsetzung voraussichtlich abgeschlossen (bei fortlaufend: Wann zeigt sich eine sichtbare Veränderung?)	Anstoß ist über dieses Projekt bereits erfolgt. Prozessorientiert
Zeitliche Ressourcen	
Finanzielle Ressourcen	Bezirkseigenes Personal
Weitere benötigt Unterstützung – durch wen	