

## **Migrationsagentur – alle Angebote aus einer Hand**

### **Ausgangslage und Anlass des Projektes**

Der Burgenlandkreis ist Teil der Metropolregion Mitteldeutschland. Trotz der überwiegend ländlichen Struktur gab es im Landkreis bereits vor 2014 einen hohen Anteil an EU-Ausländerinnen und -Ausländern. Mit dem vermehrten Zuzug von Migrantinnen und Migranten seit 2014 entschied sich der Burgenlandkreis für Umstrukturierungsmaßnahmen und der Erstellung eines Integrationskonzeptes für den Landkreis.

Im Integrationskonzept des Burgenlandkreises wurde zunächst eine intensive Bedarfsanalyse der Zielgruppe durchgeführt und die bereits im Landkreis bestehenden Angebote identifiziert. Der Burgenlandkreis ist ein Flächenlandkreis mit aktuell ca. 9.600 Ausländerinnen und Ausländern. Hierunter fallen ca. 3.700 Personen aus Drittstaaten, welche zum Großteil seit 2014 in den Burgenlandkreis gekommen sind, und ca. 5.900 EU-Bürgerinnen und -Bürger. Als ländliche Region besitzt der Burgenlandkreis 3 Mittelzentren (Naumburg, Zeitz, Weißenfels). Personen, die im Zuge der Flüchtlingsströme in den letzten 2 ½ Jahren in den Burgenlandkreis gekommen sind, wurden auf das gesamte Kreisgebiet verteilt. Der Schwerpunkt konzentrierte sich allerdings auf die Mittelzentren. Die zahlenmäßige Erhebung zeigt, dass die Migrationsagentur nicht nur Dienstleistungen für Drittstaatsangehörige erbringen soll, sondern für alle Personen aus anderen Herkunftsstaaten nutzbar gemacht werden muss.

Mit der Gründung des Integrations- und Ausländeramtes im Jahr 2015 hat der Burgenlandkreis einen großen Schritt zur Integration von Ausländerinnen und Ausländern vollzogen. Es entstanden neue Sachgebiete und das Personal vervielfachte sich. Die Sachgebiete Integration, Ausländerbehörde, Unterkunftsverwaltung und Leistungsgewährung formierten sich. Hinzukommend wurden die beiden Integrationskoordinatorinnen als Stabsstelle dem Amtsleiter direkt unterstellt. Doch die Integration von Zugewanderten ist zweifelsohne eine Querschnittsaufgabe der Verwaltung. Ziel muss sein, eine Vielzahl von Akteuren einzubeziehen und die einheimische Gesellschaft in den Prozess einzubinden.

### **Projektansatz**

Die Mitarbeitenden der Migrationsagentur haben die Aufgabe die Integration der aus dem Ausland neuzugewanderte Personen im Burgenlandkreis von Beginn an bestmöglich zu begleiten. Zur strukturellen Vereinfachung der Integrationsprozesse werden die vorgesehenen Maßnahmen in miteinander abgestimmter und kooperativer Zusammenarbeit zwischen den unterschiedlichen Ämtern und Institutionen des Burgenlandkreises von einem Ort aus organisiert und koordiniert. Es soll eine Synergie zwischen den Neuzugewanderten und den Mitarbeitenden des Burgenlandkreises entstehen. Irrwege der Kunden oder Fehleinschätzungen der jeweiligen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sollen vermieden werden. Zugrunde liegt die Erfahrung, dass gerade diejenigen, welche über den Königsteiner Schlüssel und die interne Verteilung des Bundeslandes Sachsen-Anhalt dem Burgenlandkreis zugewiesen werden, mit dem gegliederten Behörden- und Sozialsystem Deutschlands oftmals nicht vertraut sind. Außerdem müssen sie sich zur Verständigung zunächst ausreichend Sprachkenntnisse aneignen. Für sie soll mit der Migrationsagentur eine Anlaufstelle mit Wiedererkennungswert und kurzen Wegen geschaffen werden. Diese zentralisierte Beratungs- und Betreuungsform wird für die Person nur solange

aufrechterhalten bis es ihm bzw. ihr möglich ist, sich weitestgehend selbständig in der Region zu orientieren. Indem ein enges Informations- und Unterstützernetz gespannt und die Zusammenarbeit der verschiedenen Organisationseinheiten gefördert wird, können Informationen schneller und mit weniger Hindernissen an den richtigen Ort gelangen. Durch gemeinsame Beratungen zwischen den verschiedenen Bereichen der Migrationsagentur sollen personelle und strukturelle Bedarfe zeitnah wahrgenommen und daraus entsprechende Konsequenzen abgeleitet werden. Sprach- und Integrationskurse können zielgerichteter angeboten werden und bieten einen wesentlichen Erfolgsfaktor für die aktive und wirkungsvolle Heranführung an den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt. Probleme wie bspw. Langzeitarbeitslosigkeit, das Nicht-Erfüllen der Schulpflicht, der Missbrauch von Sozialleistungen und andere durch sprachliche oder kulturelle Barrieren entstehende Missverständnisse sollen vermieden werden. Weiterhin werden innerhalb der Migrationsagentur positive Exempel für viele Beraterinnen und Berater zeitgleich nachahmbar gemacht.

Eine räumliche Zentralisierung der Integrationsarbeit und das Zusammenfassen der Gruppe der Migrantinnen und Migranten in einem Haus können auf den ersten Blick so interpretiert werden, dass dies dem Inklusionsgedanken entgegenwirkt. Wird Integration jedoch als Querschnittsaufgabe betrachtet, so betrifft sie alle Lebensbereiche eines Menschen. Eine Aufgabenbündelung in der Migrationsagentur bedeutet die Arbeit in einem Haus zu realisieren, dabei jedoch die Zuständigkeiten nicht zu zentralisieren, sondern in den Ämtern zu belassen. Eine ämterübergreifende Zusammenarbeit wird hier realisierbar ermöglicht und optimal gefördert. Dabei werden auch die steigenden Kooperationszwänge durch die zunehmende Projektarbeit mitgedacht und bereits bestehende und neue Kooperationen aufgebaut. Eine Verankerung der Migrationsagentur im Integrationskonzept ist genauso gegeben wie eine Beteiligung des Kreistages. Die ganzheitliche Integration einer Person, die den Menschen in den Mittelpunkt stellt ist durch diese Zusammenarbeit erst ermöglicht. Zumal die Vereinfachung bürokratischer Hürden die Arbeit einfacher und zielführender werden lässt.

Der Burgenlandkreis sieht Integration als Querschnittsaufgabe. Bei der Aufgabenbündelung ist es dabei besonders wichtig die Zuständigkeiten nicht zu zentralisieren, sondern in den Ämtern zu belassen und eine ämterübergreifende Zusammenarbeit zu fördern. Dabei werden auch die steigenden Kooperationszwänge durch die zunehmende Projektarbeit mitgedacht und bereits bestehende und neue Kooperationen aufgebaut. Eine Verankerung des Projektes im Integrationskonzept ist genauso gegeben wie eine Beteiligung des Kreistages. Die Zentralisierung von Aufgaben und damit die Vereinfachung von Bürokratien für die Personengruppe der Migrantinnen und Migranten kann, entgegen dem Inklusionsgedanken, interpretiert werden. Dennoch glaubt der Burgenlandkreis, dass die Federführung in der Integrationsarbeit zentralisiert werden muss. Verwaltungen, die Prozesse neu denken, sind gleichzeitig Vorbild für andere Partnerinnen und Partner und machen die Umsetzung für andere Verwaltungsthemen leichter. Der Burgenlandkreis macht es sich deshalb zur Aufgabe andere Landkreise zu ähnlichen Projekten zu motivieren.

### **Beteiligte Partner**

Mit dem Neubau des Verwaltungsgebäudes (zunächst um Platzmangel zu beseitigen) entstand die Idee einer konzeptionellen Neuordnung aller beteiligten Akteure zum Thema Integration, um den bürokratischen Aufwand auf ein Minimum zu reduzieren und Integration als gesamtgesellschaftlichen Ansatz realisierbar zu machen. Dabei ist die Bündelung von Prozessen

in Verwaltungsinstitutionen nicht neu (z. B. im Bürgerservice), wird aber nur sehr selten in Erwägung gezogen und für die betroffenen Personen erkennbar.

Der Burgenlandkreis wagt diesen enormen Umstrukturierungsprozess und bezieht neben internen Partnern auch zivilgesellschaftliche Akteure mit ein.

Interne Partner sind:

- das Jugendamt (2 MitarbeiterInnen im Vormundschaftswesen; 3 MitarbeiterInnen Allgemeiner Sozialer Dienst zur Betreuung von UMAs und Familien mit Migrationshintergrund);
- das Integrations- und Ausländeramt (45 MitarbeiterInnen aus den Sachgebieten Integration, Ausländerbehörde, Unterkunftsverwaltung; Leistungsgewährung und Integrationskoordination);
- das Amt für Bildung, Kultur und Sport (1 MitarbeiterInnen Bildungskordinator für Neuzugewanderte, 1 MitarbeiterInnen Volkshochschule);
- das Wirtschaftsamt- IvAF- Berufliches Integrationszentrum für Ausbildung und für AsylbewerberInnen und Flüchtlinge (1 MitarbeiterIn Projektkoordination, 1 MitarbeiterIn Projektverwaltung);
- das Jobcenter (unter Kommunalverwaltung) (2 MitarbeiterInnen Backoffice, 6 MitarbeiterInnen Leistungsgewährung, 6 MitarbeiterInnen Integration, 1 MitarbeiterIn Fallmanagement, 1 MitarbeiterIn Teamleiter).

Externe Partner sind:

- das Forum Ehrenamt im ev. Kirchenkreis Naumburg – Zeitz mit dem Ehrenamtskordinator;
- der Kreissportbund mit der Mitarbeiterin für Inklusion und Integration (Kordinatorin für Sport);
- die Bundesagentur für Arbeit Weißenfels (1 MitarbeiterIn für Beratungstätigkeiten).

Die Partner agieren als gleichberechtigte Akteure, arbeiten fall- und teamübergreifend und geben gemeinsam die konzeptionelle Zielrichtung vor. Zusätzlich gibt es Räumlichkeiten, die von freien Trägern und Partnern des Integrationsnetzwerkes genutzt werden können, um Beratungsangebote (u. a. Schuldnerberatung, Migrationsberatung) zu unterbreiten. Für das Jahr 2018 hat es sich das Integrationsnetzwerk, welches aktuell aus ca. 60 Partnerinnen und Partnern aus der Region besteht, zur Aufgabe gemacht die Selbstorganisation von Migrantinnen und Migranten zusammen mit der Integrationskoordination nachhaltig zu unterstützen und zu fördern. Auch hier ist eine enge Zusammenarbeit in der Migrationsagentur geplant.

### **Lenkungsgruppen, Fallmanagement**

Bereits in der Vorbereitung der Migrationsagentur wurde eine Lenkungsgruppe mit allen beteiligten Ämtern, Dezernaten, dem Hauptamt (zuständig für Ausstattung, Sicherheit, IT) und den IT-Koordinatoren (zuständig für die Einführung E-Akte und Migrationsbiografie) etabliert. Neben der Erarbeitung der Leitungsstruktur wird auch über Arbeitstechniken, Hierarchieabbau und Austausch von migrantenbasierten Informationen nachgedacht. Alle beteiligten Amtsleiter und Sachgebietsleiter sind in die Prozesse der Migrationsagentur einbezogen, unabhängig davon, ob ihr Arbeitsort im neuen Gebäude verortet ist. Ziel muss es sein, dass die Integration

von Ausländerinnen und Ausländern von allen beteiligten Ämtern in der Kreisverwaltung getragen wird, sodass ein Synergieeffekt auch für nicht beteiligte Ämter entsteht.

Die Lenkungsgruppen werden nach der Eröffnung der Migrationsagentur aufrechterhalten und durch Arbeitsgruppen auf der Mitarbeitererebene ergänzt. Schnittstellenworkshops, die bereits vor der Eröffnung mit allen beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stattfinden werden, sollen die Vernetzung fördern und den Mitarbeitenden die Möglichkeit bieten Ideen für die Zusammenarbeit und die Ausgestaltung der Migrationsagentur zu geben. Mögliche Vorschläge können sein: ämterübergreifende Teams, regelmäßige Fallberatungen und gemeinsame Beratungsstrukturen.

Herzstück der Migrationsagentur ist eine gemeinsame Datenbank, die von allen Mitarbeitenden der Migrationsagentur genutzt werden kann. Die bereits erfassten Migrationsbiografien aller Ausländerinnen und Ausländer können durch die Datenbank von allen Mitarbeitenden eingesehen werden. Erfasst werden im persönlichen Gespräch zentrale Themen wie Arbeitserfahrungen, Berufs- und Schulabschlüsse, Sprachfähigkeiten und weitere Besonderheiten. Unter Berücksichtigung des Datenschutzes können zum Start der Migrationsagentur alle beteiligten Partner der Agentur auf diese Datenbank zugreifen und den Kundinnen und Kunden individuell beraten bzw. direkt an die zuständige Stelle im Haus verweisen. Das Ergebnis soll eine fallorientierte, ämterübergreifende Betreuung sein, weg vom Zuständigkeitsdenken hin zum personifizierten Ansatz. Integration bedeutet nicht nur das Erlernen von Sprache oder das Finden eines Ausbildungs- und Arbeitsplatzes. Sie beinhaltet auch die soziale Integration in Sport, Freizeit und Kultur. Die sozialpädagogische Betreuung durch die Integrationspädagoginnen und -pädagogen des heutigen Integrations- und Ausländeramtes ermöglicht zusätzlich durch ihre fallbezogene Arbeit gerade in schwierigen oder Konfliktsituationen helfend und vermittelnd zur Seite zu stehen.

Die aktuelle Zusammenarbeit mit Ramboll Management Consulting GmbH im sachsen-anhaltinischen Landesprojekt „Willkommensbehörden“ ermöglicht uns in den Austausch mit anderen Kommunen zu treten, ähnliche Projekte mit uns zu vergleichen und bereits erprobte Ideen (z. B. Backoffice) zu übernehmen.

### **Leistungsstruktur**

Die Migrationsagentur wird von einer zentralen Einheit vor Ort geleitet. Der Leiter der Migrationsagentur ist der fachliche Vorgesetzte der Sachgebiete des Integrations- und Ausländeramtes (Ausländerbehörde, Leistungsgewährung, Unterkunftsverwaltung und Integration). Zudem ist der Leiter der Migrationsagentur für alle beteiligten Partnerinnen und Partner der Prozessbegleiter und übernimmt die Organisation der Hausleitung, um den alltäglichen Ablauf der Migrationsagentur zu organisieren. Folgende Aufgaben werden als Hauptaufgaben des Leiters der Migrationsagentur identifiziert:

- Außenrepräsentation;
- Ausübung des Hausrechtes;
- Prozess- und Arbeitsorganisation inkl. Kapazitätssteuerung;
- Entwicklung und Steuerung von Integrationsprozessen;
- fachliche und personelle Leitung der Sachgebiete IAA;
- teamübergreifende Abstimmungen auf der Arbeitsebene und Erarbeitung rechtskreisübergreifendes Fallmanagement und

- Abstimmungen auf Ebenen der Amts-/Betriebsleitungen für grundsätzliche Fragen und strategische Entscheidungen.

Ziel der Migrationsagentur ist eine strukturierte Prozesssteuerung, die Integrationshemmnisse für die Kundinnen und Kunden aktiv abbaut. Der Leiter der Migrationsagentur wird in seiner Arbeit von den zwei Integrationskoordinatorinnen unterstützt. Neben der Koordination vom Integrationsnetzwerk, der Vernetzung zum Land und anderen Landkreisen und der Verwaltung von Projekten zur interkulturellen Öffnung übernehmen die Koordinatorinnen die Prozesssteuerung der Migrationsagentur. Unterstützung bieten zusätzlich die Projekte „Willkommensbehörde“ vom Ramboll Management Consulting GmbH und „Interkulturelle Orientierung und Öffnung der Verwaltungen“ von der Auslandsgesellschaft Sachsen-Anhalt e.V. . Sie geben fachlichen Input, ermöglichen die Vernetzung zu anderen Projekten und realisieren Schulungsangebote.

Die Verankerung der Mitarbeitenden aus den unterschiedlichen Bereichen bleibt innerhalb deren Ämter bestehen, damit die fachliche Anleitung und Führung in bestmöglicher Qualität fortgeführt werden kann.

### **Eingangs- und Empfangszone**

Zentraler Punkt der Migrationsagentur ist der Empfangsbereich. Hier werden die Bedarfe der Besucherinnen und Besucher geklärt und möglichst direkt an die richtigen Ansprechpersonen verwiesen. Indem die Expertinnen und Experten verschiedene Anliegen innerhalb der Agentur vor Ort lösen, können mehrfache Wege in das Landratsamt vermieden werden und ein Gefühl von Sicherheit entsteht. Zudem soll ein Einladungssystem, welches auf den Erfahrungen des kommunalen Jobcenters und des IAA basiert, Besucherströme bewusst steuern. Das ermöglicht den Kundinnen und Kunden ausreichend Zeit und Raum für kompetente und verständliche Beratung sowie Unterstützung.

Neben der Darstellung einer zusammengehörigen Verwaltungseinheit soll der Eingangsbereich vermitteln, dass es sich um eine Willkommensbehörde handelt.

Die große (198 m<sup>2</sup>), offene und freundlich gestaltete Eingangszone wird mit kreativen Elementen ergänzt wie einem Tauschregal für gut erhaltene Gegenstände, die verschenkt werden sollen, einer zentralen Spielecke für Kinder und Pinnwänden zum Aushängen von Angeboten und Gesuchen z. B. Arbeitsmarkt- und Wohnungsgesuche und Veranstaltungen.

Der Empfangsbereich und das angrenzende Backoffice sind ein weiteres Herzstück der neu entstehenden Migrationsagentur. Zwei Mitarbeitende koordinieren den Kundenstrom, buchen Termine und klären kleine Anliegen bereits am Tresen. Die Mitarbeitenden der Empfangszone agieren dabei ämterübergreifend und übernehmen die Anliegenklärung für alle Fachbereiche. Durch ihre Sprachkompetenzen (Deutsch, Englisch, Arabisch und Kurdisch) können sie bereits an dieser Stelle eine kompetente Aussage zum Anliegen treffen.

Hinter der Empfangszone befinden sich die Büros des Backoffice. In diesen zwei Büros (2 Büros a' 2 Mitarbeitende) bearbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters, der Ausländerbehörde und der Leistungsabteilung (Asylleistungsbewerbergergesetz) Kundenanliegen zeitnah. Damit werden die Mitarbeitenden in den Kernbüros entlastet und ein permanenter Kundenkontakt vermieden. Ziel soll es sein Entscheidungen schneller und besonnener zu treffen.

Die Wartezeiten der Kundinnen und Kunden werden reduziert und wichtige Entscheidungen können mit Terminvergabe entsprechend vorbereitet werden.

## **Erfüllung der Bewertungskriterien**

Bewertungsgruppe: Landkreis

**Kommunale Gesamtkonzeption:** Das Projekt Migrationsagentur ist in das Integrationskonzept des Burgenlandkreises eingebunden, betrifft den gesamten Landkreis und setzt eine umfassende Kooperation aller Integrationsakteure unter Steuerung des Landkreises voraus.

**Ausgangs- und Bedarfsanalyse:** Im Integrationskonzept, welches vom Kreistag im Dezember 2017 beschlossen wurde, sind eine umfangreiche Darstellung der Ausgangslage und eine Bedarfsanalyse enthalten. Diese Datengrundlage ist die Basis für das entstehende Projekt.

**Festgelegte Integrationsziele verfolgen:** Integration wird im Burgenlandkreis als ganzheitlicher Ansatz betrachtet, entsprechend ist die Beteiligung aller Akteure die logische Konsequenz. Ebenso selbstverständlich ist die Minimierung der Integrationshemmnisse durch eine entsprechende Zielsetzung, die für alle beteiligten Akteure verbindlich ist. Die Festlegung dieser Ziele erfolgt in der Lenkungsgruppe, die aus allen beteiligten Dezernenten, Amts- und Sachgebietsleitern und den Integrationskoordinatorinnen besteht.

**Qualitätsmanagement und Evaluation:** Die Fortschreibung des Integrationskonzeptes ist durch den Kreistag festgelegt und wird in Zusammenarbeit mit Partnern des Integrationsnetzwerkes durchgeführt. Die Prüfung der Integrationsmaßnahmen wird durch den Kreistag und externe Partner durchgeführt.

**Verbindlich vereinbarte Vernetzung und Kooperation:** Alle Projektpartner (siehe Projektbeschreibung) haben sich zu einer verbindlichen und kooperativen Zusammenarbeit geeinigt. Eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe ist dabei selbstverständlich. Die gemeinsame Arbeit in einem Haus bleibt dabei nicht die einzige Vernetzung, sondern durch teamübergreifende Zusammenarbeit in Fallberatungen, Lenkungsgruppen und Workshops entsteht ein Team unabhängig von den Rechtskreisen. Die Ausrichtung erfolgt stets am Einzelfall. Eine Prozess- und Lenkungsstruktur wird dabei vom Leitungsteam gewährleistet.

**Integration und Zusammenleben in der Kommune:** Die Migrationsagentur versteht sich als ganzheitlicher Ansatz, der Personen jedem Alter in allen Belangen der Integration (Leben, Wohnen, Arbeit, Bildung, Freizeit) unterstützt. Ziel ist es ein einfaches Einleben in die neuen Strukturen vor Ort zu gewährleisten, aber auch einen sanften Einstieg in die vorherrschende Bürokratie zu ermöglichen. Durch eine begleitende Öffentlichkeitsarbeit werden außerdem Ängste bei der aufnehmenden und der neuen Bevölkerung abgebaut.

**Auf kommunalpolitischer Ebene verankert:** Die Migrationsagentur ist auf der kommunalpolitischen Ebene durch die Beteiligung des Kreistages verankert.

**Know-how-transfer:** Der Burgenlandkreis ist für die Zusammenarbeit mit anderen Kommunen sehr offen und kann bei ähnlichen Projekten mit einem Erfahrungsaustausch unterstützen. Bereits vor Eröffnung der Migrationsagentur hat der Burgenlandkreis sein Projekt schon auf Konferenzen vorgestellt um andere Kommunen für ähnliche Arbeitsweisen zu begeistern. In den folgenden Monaten wird der Burgenlandkreis verstärkt Kooperationspartner für einen Erfahrungsaustausch suchen.