



Spezialthema einzelner Ämter. Nichtdeutsche Bürgerinnen müssen besonders häufig städtische Ämter aufsuchen, um ihre speziellen Angelegenheiten zu erledigen. Meist sind für eine

Angelegenheit auch mehr Behördengänge notwendig, als dies bei deutschen Mitbürger/innen der Fall ist. Gerade deshalb kommt Verwaltungskontakten eine zentrale Rolle im Bemühen um innerstädtische Integration zu. Eine Stadtverwaltung, die hohen Wert auf interkulturelle Ausrichtung legt, muss ihre Dienstleistungen daher möglichst umfassend an die jeweiligen immigrationsspezifischen Bedürfnisse der Verwaltungskundinnen und -kunden anpassen.

Eine umfassende Untersuchung zum Verhältnis "Ausländer und Verwaltung" wurde in einer von der Robert-Bosch-Stiftung geförderten Studie des difu (Deutsches

Institut für Urbanistik) durchgeführt. Diese Studie zeigt auf, welche Fragestellungen zur Analyse des Fortbildungsbedarfs in Behörden im Vordergrund stehen müssen.

Die Stadt Stuttgart hat im Rahmen des "Bündnis für Integration" eine Ämterbefragung in Anlehnung an die vom difu ausgearbeiteten Fragen durchgeführt. Die Ergebnisse waren teilweise überraschend und zeigten sowohl

Stärken als auch Schwächen der Dienstleistungen an Kundinnen und Kunden mit

Migrationshintergrund auf, welche im Vorfeld von der Verwaltung häufig anders eingeschätzt worden waren.

Es hat sich gezeigt, dass oft auch schon kleinere Maßnahmen, wie z. B. die

Überarbeitung eines schwer verständlichen Fragebogens oder die Zuhilfenahme

eines Dolmetschers entscheidende Verbesserungen bringen können.

In einem weiteren Schritt sollten auch die öffentlichen Einrichtungen außerhalb

der Stadtverwaltung angesprochen und einbezogen werden, die für das berufliche

Umfeld von großer Bedeutung sind (z.B. IHK und Handwerkskammern).

gez. Dr. Gisela Splett

gez. Bettina Lisbach

gez. Andreas Ruthardt

Hauptamt - Sitzungsdienste -  
16. März 2006

Stellungnahme: