

# Willkommenskultur in Mainfranken

Praxisleitfaden für Kommunen

Schön, dass Sie da sind!



## Inhaltsverzeichnis:

1.	Willkommenskultur ist Regionalentwicklung	3
2.	Praxisleitfaden – Willkommen auf dem Weg zur Willkommenskultur	5
2.1	Vision aufstellen	6
2.2	Bestandsaufnahme durchführen	8
2.3	Prozesse optimieren	10
2.4	MitarbeiterInnen befähigen	12
2.5	Wegweiser ausarbeiten	14
2.6	Instrumente in der Praxis testen	16
2.7	Nachhaltigkeit sichern	18

### **Im Arbeitskreis »Willkommenskultur und Willkommensstruktur« haben mitgearbeitet:**

Arbeitskreisleitung: Ottmar Porzelt (Leiter des Amtes für ländliche Entwicklung Unterfranken ALE), Moderation: Joachim Omert (Amt für Ländliche Entwicklung Unterfranken ALE), Sakine Azodanlou (Stadtjugendpflege / Interkulturelle Arbeit Kultürlerarasi Calisma), Albina Baumann (zertifizierte interkulturelle Trainerin und Mitglied im Integrationsbeirat Kitzingen), Barbara Brückner (Agentur für Arbeit Würzburg), Dr. Hülya Düber (Sozialreferentin Stadt Würzburg), Julia Grimmer (Landkreis Haßberge), Adelinde Friedrich (Landkreis Haßberge), Simone Göbel (Regionalmanagement Landkreis Kitzingen), Sebastian Grimm (ILEK Interkommunale Allianz Fränkischer Süden - Zwischen Main und Tauber), Raphael Kießling (Freiwilligenagentur Gemeinsinn), Marina Klein (Regierung von Unterfranken Sachgebiet 24 Raumordnung, Landes- und Regionalplanung), Jennifer Knipping (Regionalmanagement Landkreis Haßberge), Cordula Kuhlmann (Regionalmanagement Landkreis Bad Kissingen), Isabel Linz (IHK Würzburg-Schweinfurt), Gudrun Loew (Der Paritätische Wohlfahrtsverband), Christiane Matzewitzki (Stadt Würzburg FB Jugend und Familie und Geschäftsstelle der Arbeitsgemeinschaft Familien in der Stadt), Norbert Metz (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge BAMF), Dr. Wolfgang Meyer zu Brickewedde (Katholische Landvolkbewegung Bistum Würzburg), 1. Bürgermeister Dieter Möhring (Gemeinde Aidhausen), Saskia Nicolai (Regionalmanagement Landkreis Main-Spessart), 1. Bürgermeister Stefan Paulus (Gemeinde Knetzgau), Ingrid Preischoff (Perspektive e.V.), Sebastian Restetzki (ILE Region Main-Steigerwald), Klaus Rostek (Landkreis Würzburg, Bündnis für Familie und Arbeit Würzburg), Ute Suckfüll (Landratsamt Schweinfurt), Peter Urbansky (Handwerkskammer für Unterfranken)

# 1. Willkommenskultur ist Regionalentwicklung

## Unsere Aufgabe

Die Region Mainfranken GmbH hat das Ziel, die Wettbewerbsfähigkeit der Region zu gewährleisten. Es gilt, unsere Region als eigenständigen, attraktiven Wirtschaftsstandort und Lebensraum auch künftig zu positionieren. Zukunft heißt »vorhandene Stärken weiter stärken« und »Herausforderungen meistern«.

Wir sind aktiv: Beim Ausbau von Innovation und Wissenschaft, Stärkung der Wirtschaftskraft, Sicherung und Schaffung von Arbeitsplätzen, Bewältigung des demografischen Wandels sowie der Profilierung der Region nach außen.

Wir wollen gemeinsames Agieren der Schlüsselakteure aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung ermöglichen. Die Themen Demografischer Wandel/Fachkräftesicherung werden über den Rat der Region sowie über Fachforen eingebracht. Im Rahmen des Dialogs Mainfranken werden Handlungsfelder definiert, die ganzheitliche Lösungsansätze erfordern.

## Region im Wandel

Die Region Mainfranken besitzt zwar ausgeprägte Stärken, ist aber auf die sich abzeichnenden Veränderungen noch nicht ausreichend vorbereitet.

Ein massiver Bevölkerungsverlust von über 5 Prozent bis ins Jahr 2032 gefährdet die öffentliche Daseinsvorsorge. Adäquate Wohnraumausstattung, angepasste Mobilitätsangebote bis hin zu einer bedarfsgerechten medizinischen Versorgung. Das alles sind hochbrisante Themen.

Enormer Konkurrenzdruck kommt hinzu: Mainfranken steht in direktem Wettbewerb zu den Metropolregionen Frankfurt/Rhein-Main und Nürnberg. Besonders bei der Gewinnung und Bindung von NeubürgerInnen und Fachkräften.

## Herausforderungen sind Chancen

Unsere Gemeinden stehen damit vor neuen Aufgaben: Eine globalisierte Welt steigert ständig das Tempo der Veränderung. Der Anpassungsdruck steigt. Viele fühlen sich von komplexen Zusammenhängen überfordert. Oft ist wenig Veränderungsbereitschaft vorhanden. Und einige nehmen eine ablehnende Haltung gegenüber Neuen und Fremden ein.

Wir stehen vor den gleichen Herausforderungen wie große Unternehmen: Wie lässt sich eine Öffnung für den Wandel herstellen? Und wie können nachhaltig anpassungsfähige Strukturen geschaffen werden? Wir wissen: Optimierungsprozesse scheitern oft auf Grund des Widerstands der Beteiligten.

## Gemeinsam aktiv werden

Jetzt sind wir alle gefragt: Die Funktionsfähigkeit des Gemeinwesens und der örtlichen Infrastruktur hängt entscheidend vom Zuzug neuer BürgerInnen ab. Aber: Es lohnt sich aktiv zu werden. Aktive Neubürgergewinnung und aktive Anerkennungs- und Willkommenskultur ist ab sofort entscheidender Standortfaktor.

## So kann es funktionieren

Unser Projekt »Mainfranken – main daheim« unterstützt mainfränkische Städte und Gemeinden bei der individuellen Ausgestaltung und Umsetzung einer Willkommenskultur und Willkommensstruktur vor Ort.

Die Projektidee wurde von Mitgliedern im Arbeitskreis »Willkommenskultur und Willkommensstruktur« entwickelt. Projektfokus von Anfang an: Die örtlichen Einwohnermeldebehörden, die erste Anlaufstelle für NeubürgerInnen sind.

## Entscheidend: Der erste Eindruck

MitarbeiterInnen in den Meldebehörden sind erste Ansprechpartner für viele Fragen: Wo kann ich Deutsch lernen? Wo bekomme ich einen Führerschein? Wie kann ich mein Kind im Hort anmelden? Wie finde ich am schnellsten eine Wohnung?

Drei mainfränkische Pilotkommunen konnten für das Projekt gewonnen werden. Hier wurden zahlreiche Dienstleistungsprozesse optimiert: Eine umfassende Analyse der verwaltungsinternen Abläufe und der Schnittstellen innerhalb der Verwaltung wurde mit der Verwaltungsleitung und MitarbeiterInnen in Schlüssel-funktionen erarbeitet.

## Schaffen Sie Vertrauen

Entscheidend ist, die Betroffenen davon zu überzeugen, dass der angestrebte Wandel positive Folgen für alle haben wird. Hier müssen wir lernen. Und den Wandel richtig organisieren. Ängste werden überwunden, wenn Betroffene selbst diese Veränderung gestalten. Wenn Sie selbst erkennen, welche Verbesserungen dieser Wandel für das Gemeinwesen mit sich bringt.

## Konkrete Instrumente

Im Rahmen des Prozesses konnten konkrete Instrumente für die Begegnung und Beratung der NeubürgerInnen entwickelt werden, darunter: Mitarbeiterschulungen, um interkulturelle Kompetenzen zu stärken, Benennung von Willkommenspaten, Begrüßungstreffs für NeubürgerInnen und ein örtlicher Wegweiser, der die Kontaktdaten von lokalen Anbietern verzeichnet.

Positiver Nebeneffekt dieses Wegweisers: Das Erfassen dieser externen Akteure fördert die Netzwerkbildung vor Ort. Und: Eine gemeinsame und attraktive Außendarstellung macht Willkommenskultur sichtbar und wirkt nachhaltig imagefördernd.

**Unsere Hoffnung:** Dieser Praxisleitfaden soll Erfahrungen der Pilotkommunen weitergeben. Die detaillierte Prozessbeschreibung wird Ihnen helfen, bei Ihnen vor Ort eine aktive Willkommenskultur und eine effiziente Willkommensstruktur zu schaffen. Und so können wir gemeinsam etwas bewegen.

Für Mainfranken. Für Ihre Kommune.

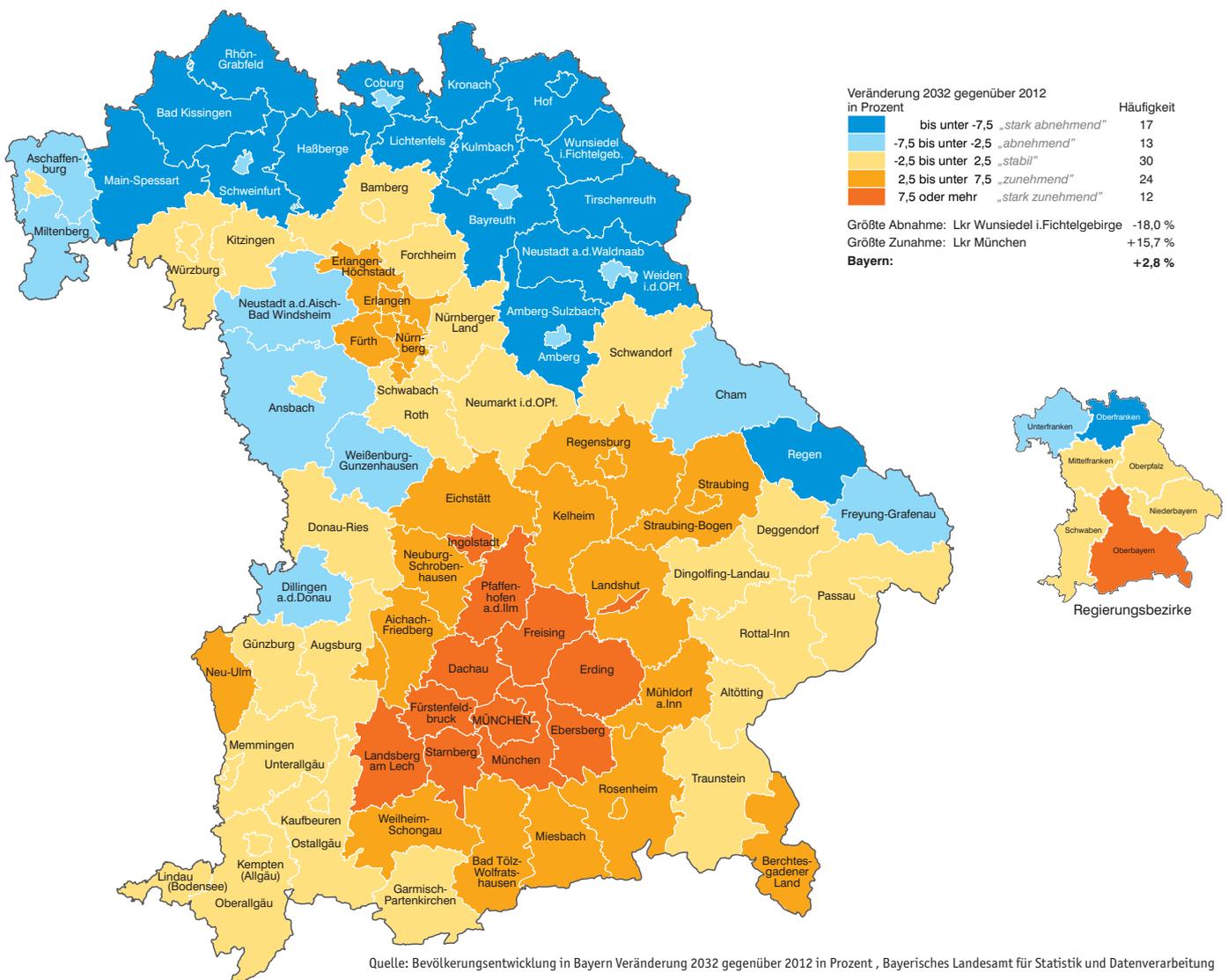
Mainfranken, den 4. Mai 2015



Åsa Petersson  
Geschäftsführung



Susanne Knotzer  
Projektleitung



## Hintergrund

**Modern:** Die Region Mainfranken ist moderner und attraktiver Wirtschafts- und Lebensraum. Das Branchenspektrum reicht von traditionellen Handwerksbetrieben über Dienstleistungsunternehmen und einem starken Gesundheitssektor bis hin zu Global Playern und mittelständischen Unternehmen aus Industriebranchen, etwa dem Maschinenbau oder der Automobilzulieferung. **Demografischer Wandel:** Die Region (ca. 929.500 Einwohnern) hat in besonderer Weise mit dem demografischen Wandel zu kämpfen.

**Bevölkerung schwindet:** Laut Bayerischem Landesamt für Statistik wird sich der seit 2003 beobachtete Bevölkerungsrückgang bis 2032 weiter verschärfen. Alle mainfränkischen Landkreise und kreisfreien Städte werden erhebliche Bevölkerungsverluste erleiden. Ausnahme: Stadt Würzburg.

**Ländlich geprägte Landkreise leiden am meisten:** Rhön-Grabfeld (-10,2 Prozent), Bad Kissingen (-9,8 Prozent), Main-Spessart (-8,3 Prozent), Haßberge (-7,7 Prozent) und Schweinfurt (-7,6 Prozent).

**Absolut ausgedrückt:** Die Bevölkerung Mainfrankens wird laut Bayerischem Landesamt für Statistik auf 878.500 Einwohner schrumpfen. Bei weniger Geburten und steigender Lebenserwartung »altert« die Region stark - von einem Durchschnittsalter von 44,1 Jahren in 2012 auf einen Wert von 48,4 Jahren in 2032.

**Wirtschaftsstandort Mainfranken:** 350.000 sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (Stand: 2013) sind in ca. 72.000 Unternehmen tätig. **Altenquotient:** Auf 100 Erwerbstätige kommen 2012 33,7 Personen im Rentenalter. In 20 Jahren sind es 57,2 Personen. Diese Entwicklung hat Auswirkungen auf den regionalen Arbeitsmarkt. **Erwerbstätigenprognose des Bundesinstituts für Bau-, Stadt- und Raumforschung:** Mainfranken wird ein Minus von 11,9 % von 2015 bis ins Jahr 2030 vorhergesagt.

**Folge:** Der momentane Fachkräftemangel wird zum branchenübergreifenden, mainfrankenweiten Phänomen. **IHK-Fachkräftemonitor für Mainfranken:** 18.000 fehlende Fachkräfte (technische/ mathematische Berufe) ist voraussichtlich noch nicht die Spitze. Aber auch in den Bereichen Pflege und Hausärzteversorgung fehlen immer mehr Kräfte. Und das **Handwerk?** 9.000 Gesellen und 1.000 Meister fehlen allein in Unterfranken.

**Negativer Trend:** Mehr Menschen beenden ihr Berufsleben, weniger Menschen rücken nach. **Prognose: Schülerzahlen sinken:** Im Schuljahr 2013/2014 sind es ca. 133.500 Schüler in Unterfranken - im Schuljahr 2030/2031 aber nur noch 112.000 (laut Absolventenprognose 2014 der Bayerischen Staatsregierung).

**Fazit:** In der Gesamtschau ist Mainfranken im bayernweiten Vergleich damit diejenige Region, die neben Oberfranken künftig am stärksten vom demografischen Wandel betroffen sein wird.

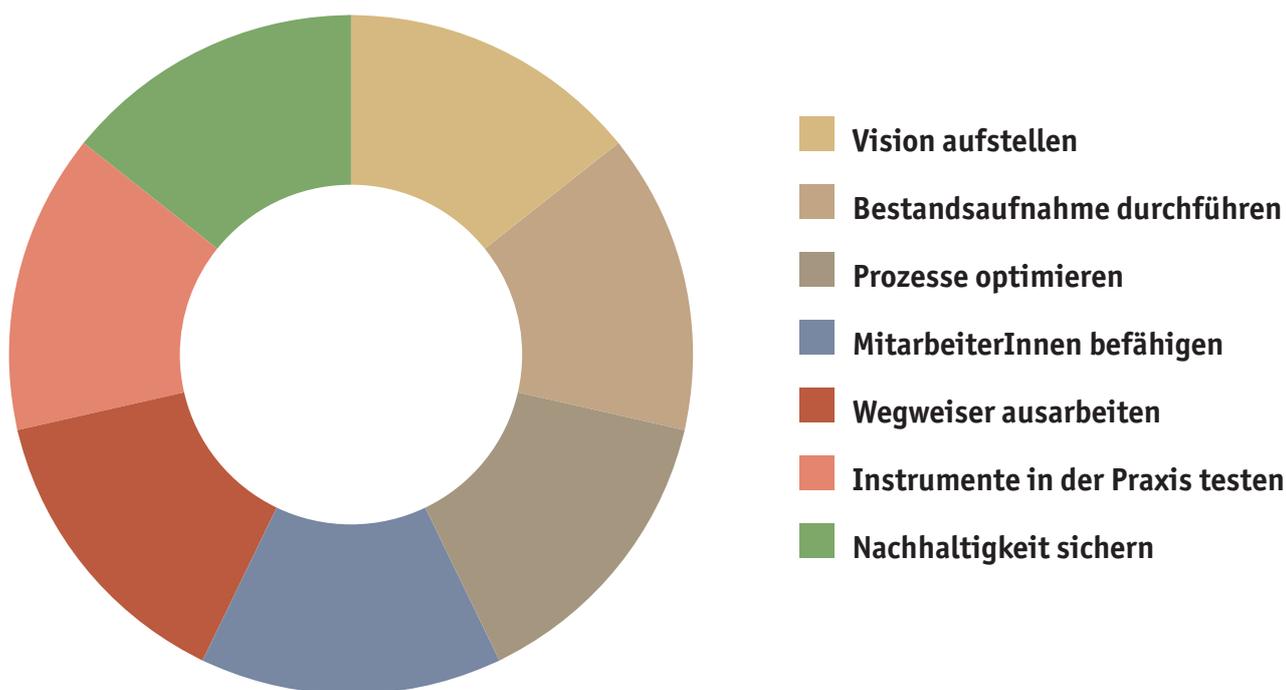
## 2. Praxisleitfaden

### Willkommen auf dem Weg zur Willkommenskultur

Sie möchten die Zukunftsfähigkeit Ihrer Gemeinde sichern? Ein wichtiger Baustein dafür ist die Entwicklung einer offensiven Anerkennungs- und Willkommenskultur. Nur wenn wir gemeinsam und aktiv auf ZuzüglerInnen und ZuwandererInnen mit Migrationshintergrund zugehen, können wir etwas erreichen. An oberster Stelle steht die Akzeptanz gesellschaftlicher Vielfalt und das Wissen, um die Notwendigkeit, neue MitbürgerInnen willkommen zu heißen.

Auf Basis dieser Gedanken haben wir das Projekt »Mainfranken – main daheim« entwickelt. Es ist ein Projekt, das Sie ganz konkret in die Tat umsetzen können.

Ihre MitarbeiterInnen und deren Fähigkeiten stehen im Mittelpunkt: Verwaltungsinternes Wissen soll helfen, eine interkulturelle Öffnung und serviceorientierte Beratung zu etablieren. Die Rolle als »externer Coach« haben wir von der Region Mainfranken GmbH während der Pilotphase für die drei Modellkommunen übernommen. Ein zusätzlicher verwaltungsinterner »Kümmerer« koordiniert und sorgt für Nachhaltigkeit.



#### 0-Ton Kommune

»Die Gesellschaft hat sich verändert, aber hat sich auch das Rathaus geändert? Wir müssen etwas tun, wenn wir auch in Zukunft eine attraktive Gemeinde bleiben wollen.«



## 2.1 Vision aufstellen

Der Anfang ist einfach: Wir beginnen damit, unser Ziel, unsere Vision gemeinsam zu formulieren. Das machen wir gemeinsam im Team – so dass alle dahinter stehen. Willkommenskultur ist das Ergebnis einer in der Verwaltung verankerten Überzeugung und darauf ausgerichteten Strukturen.

### Vorgehensweise

1. Für die Formulierung der Vision brauchen wir ein Team aus RathausmitarbeiterInnen. Alle Hierarchieebenen sollen berücksichtigt werden.
2. Die erste Teamsitzung erörtert den Mehrwert einer Willkommenskultur. Vorgehensweise und »Meilensteine« werden festgelegt, die Prozessphasen vereinbart.
3. Einwohner- und Zuzugsstatistik erfassen und analysieren.
4. Vision aufschreiben und allen zur Verfügung stellen.

Durch eine Kooperationsvereinbarung zwischen Region Mainfranken GmbH und den Modellkommunen wurde im Vorfeld des Prozesses der Zeitaufwand, der Personalaufwand, die Zuständigkeiten und die Verantwortungen schriftlich festgehalten, um die Umsetzung transparent und verbindend zu gestalten.



»Unsere Gemeinde verzeichnet eine moderate Bevölkerungsdynamik. Auf mittlere und längere Sicht geht die Einwohnerzahl zurück, wenngleich jährlich einige hundert Personen zuziehen. Um diese NeubürgerInnen auf Dauer an unsere Kommune zu binden und neue anzuziehen, ist eine aktive Willkommenskultur erforderlich. Eine Überprüfung der vorhandenen Strukturen hat gezeigt, dass eine intensivere Beschäftigung mit dem Thema und abgestimmte Verbesserungsmaßnahmen dringend ist. Unser Ziel ist es, für NeubürgerInnen sowie für alle EinwohnerInnen der Kommune eine passgenaue Willkommenskultur zu etablieren und damit die Lebensqualität zu sichern und Heimat für alle Generationen zu sein. Die ersten Schritte im Rathaus sollen für NeubürgerInnen transparent, kundenorientiert, freundlich und auf »Augenhöhe« ablaufen. Bleibt vom ersten Kontakt ein positiver Eindruck, erhöhen sich die Chancen auf eine dauerhafte Bindung an unsere Gemeinde.«



## 2.2 Bestandsaufnahme durchführen

Wir wollen gemeinsam klären:

- Welche Ressorts sind ebenfalls AnsprechpartnerInnen für Neubürger?
- Welche Dienststellen sind noch betroffen?
- Was geschieht dort und wie sind die Prozesse dort organisiert?

Weitere Themen dieses Schritts:

Erscheinungsbild des Rathauses, Wegführung, Leitsystem.

### Vorgehensweise

1. Die örtliche Situation durch gemeinsame Ortsbegehung prüfen.  
Folgende Kriterien untersuchen:
  - Auffindbarkeit
  - Zugänglichkeit
  - Informationsgrad
  - Servicegrad
2. Die Beobachtungen und Erlebnisse einer neutralen Person und die Einschätzungen des Teams zusammenführen und nach den vier Kriterien sortieren und bündeln.
3. »Best practice« Beispiele recherchieren als Vorbereitung für den nächsten Prozessschritt.



#### Praxistipp: Eingangs- und Wartesituation

Es hat sich bewährt, ortsfremde Personen für diesen Test heranzuziehen, da so das Suchverhalten besonders deutlich wird. Auch das Agieren der MitarbeiterInnen im Einwohnermeldeamt erfolgt mit neutralen Personen authentischer.



## Checkliste Bestandsaufnahme

## Auswertung

Auffindbarkeit						
Vorabinformation (Internet, Telefoneintrag)						
Internes Leitsystem						
Bemannter Servicepunkt / Empfang						
Zugänglichkeit						
Verständlichkeit						
Mehrsprachigkeit						
Barrierefreiheit						
Attraktivität des Erscheinungsbildes						
Schnelligkeit						
Informationsgrad						
Informationsumfang						
Art der Information						
Lotsenfunktion						
Amtsblatt						
Servicegrad						
Kundenbindung						
Kundenorientierte Serviceleistung						
Kundenorientierte Öffnungszeiten						
Begeisterungsmaßnahmen						
Wegweiser						

**Beispiel: Ergebnisse einer Bestandsaufnahme****Auffindbarkeit**

- Leitsystem ist nicht vorhanden
- Auf Visitenkarten fehlt die Raumnummer oder Wegbeschreibung
- Pforte ist nicht ausdrücklich für Fragen zum Einwohnermeldeamt geschult

**Zugänglichkeit**

- Öffnungszeiten des Einwohnermeldeamtes weichen von denen des Rathauses ab
- Es bestehen Gehbarrieren (z.B. schwere Holztüren), Sichtbarrieren (z.B. Schaukästen) und Sprachbarrieren
- Es gibt keine geregelte Reihenfolge und Wartezeitorientierung

**Informationsgrad**

- Vernetzung mit Landratsamt fehlt
- Thematische Handzettel werden verteilt, aber es gibt keine Bündelung und thematische Ordnung der Informationen
- Webseitenstruktur und -inhalte (mehrsprachig, Struktur, Verlinkung etc.) nicht vorteilhaft
- Mehrsprachige Anmeldeformulare wünschenswert

**Servicegrad**

- Kein »langer Donnerstag« mit kundenorientierten Öffnungszeiten auch am Abend
- Formulare stehen nicht zum Herunterladen im Internet bereit



#### - Praxistipp

Neben aller konstruktiven Kritik ist es auch wichtig, die vorhandenen positiven Aspekte klar anzusprechen und sich diese Stärken bewusst zu machen. Darüber hinaus ist es wichtig, die Kritik mit Motivation zu verbinden, denn die Prozessoptimierung soll als permanente Aufgabe durch die MitarbeiterInnen verinnerlicht werden.



#### - Praxistipp

Nicht zu viele Optimierungswünsche auflisten, sich nicht überfordern. Auch eine gute Mischung zwischen kurzfristigen und langfristigen, kostengünstigen und kostenintensiven Maßnahmen wählen.

## 2.3 Prozesse optimieren

Das Einwohnermeldeamt ist häufig die erste Anlaufstelle für NeubürgerInnen und übernimmt somit eine Wegweiserfunktion innerhalb des Rathauses.

Hilfreich: Kenntnisse über weitere örtliche Angebote von Akteuren außerhalb der Verwaltung, z.B. Sprachkursanbieter, soziale Einrichtungen, Kirchen, Religionsgemeinschaften und Vereine.

In dieser Phase werden bestehende Prozesse und Strukturen analysiert. Ein konkreter Handlungsplan für Optimierungen aus Kundenperspektive wird erstellt.

### Vorgehensweise

1. Im Team die Erkenntnisse der Bestandsaufnahme gemeinsam diskutieren. Optimierungsbedarf konkret formulieren.
2. Gemeinsam Optimierungswünsche nach zeitlichem Aufwand und Kosten gewichten und sortieren.
3. Das Ergebnis der Auswertung wird in Form von einer Prioritätenliste festgehalten. Optimierungswünsche mit hoher Priorität als Auftrag formulieren und Fristen und Zuständigkeiten benennen.
4. Die Prioritätenliste rathausintern allen MitarbeiterInnen zur Verfügung stellen.

#### Beispiel: Zusatzangebot im Einwohnermeldeamt

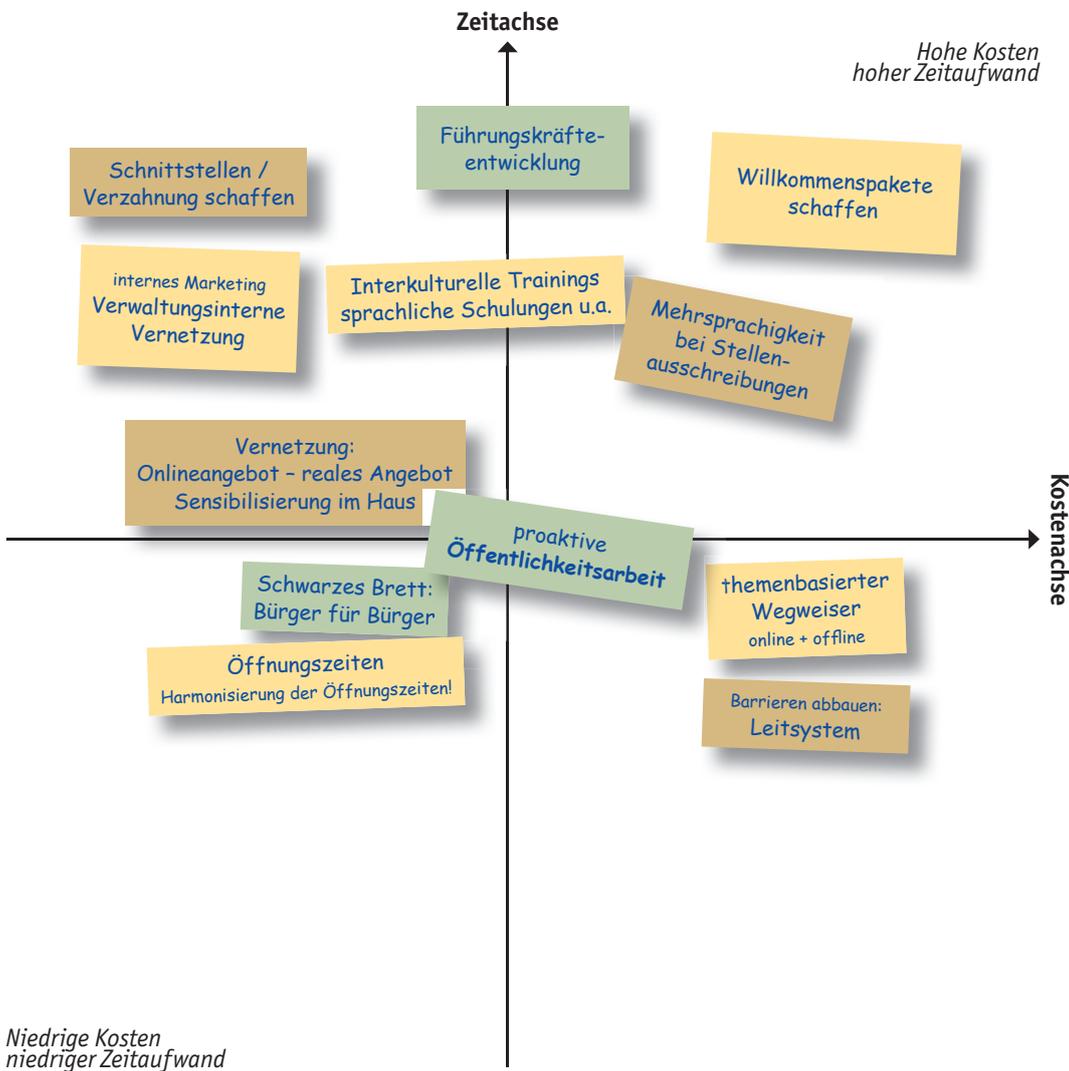
Das Schwarze Brett bietet die Vermittlung von Sprach-Tandems zwischen Einheimischen und NeubürgerInnen.



#### 0-Ton Kommune

»Erst diese Bewusstmachung im Team und die hierarchieübergreifende Erarbeitung von Prioritäten machte Willkommenskultur für uns erlebbar, so dass wir für unser Rathaus eine individuelle Lösung finden konnten.«

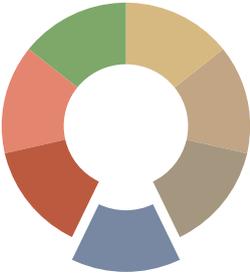
## Beispiel Optimierungswünsche:



### Beispiel: Prioritätenliste

Die Kommune widmet sich dem Thema »Willkommenskultur für NeubürgerInnen«. Während dieser Zeit und auch darüber hinaus, möchte die Kommune die »Willkommenskultur« verbessern und verpflichtet sich daher für folgende Punkte:

- Verbesserung des Leitsystems zum Einwohnermeldeamt
- Basisschulung der Mitarbeitenden des Rathauses für das Thema interkulturelle Öffnung
- Einführung eines Willkommenspaketes für NeubürgerInnen
- Installation eines Willkommenspaten zum persönlichen Gespräch mit NeubürgerInnen
- Erarbeitung und Einführung des neuen Wegweisers, Ausgabe des Wegweisers anhand der individuellen Bedürfnisse der NeubürgerInnen
- Regelmäßige Überprüfung der ausgearbeiteten Dokumente und ggf. Aktualisierung



#### - Praxistipp:

Schulungen sind nur über einen längeren Zeitraum mit maßgeschneiderten Inhalten sinnvoll.



#### - Praxistipp:

MitarbeiterInnen mit Englischkenntnissen sollten ermuntert werden, diese aktiv zu verwenden. Auch einen Wimpel mit der englischen Fahne stellt sich mancher freiwillig auf den Tisch.



#### - Praxistipp:

Auch kleine Maßnahmen können eine große Wirkung entfalten. So können im Einwohnermeldeamt beispielsweise MitarbeiterInnen mit Fremdsprachen aus anderen Abteilungen als DolmetscherInnen herangezogen werden. Das stärkt nicht nur die Teamarbeit im Hause sondern motiviert und honoriert die besonderen Fähigkeiten einzelner MitarbeiterInnen.

## 2.4 MitarbeiterInnen befähigen

Das Einwohnermeldeamt ist zentrale Servicestelle für NeubürgerInnen. Dort werden Willkommensangebote wie der Wegweiser an NeubürgerInnen und Willkommenspakete ausgehändigt.

Die Befähigung der MitarbeiterInnen zur Interkulturellen Öffnung soll erreichen, dass Strukturen, Angebote und Serviceleistungen an eine Umwelt angepasst werden, die sich ständig durch Globalisierung und Einwanderung verändert.

### Vorgehensweise

1. Schulungskonzepte erarbeiten. Erfolgreiche nachhaltige Umsetzung einer Willkommenskultur und Willkommensstruktur erfordert konsequente Weiterbildung. Deshalb in einem Zeitraum von zwei bis drei Jahren rund ein bis vier Schulungstermine pro Jahr für die MitarbeiterInnen organisieren. Die Schulungen von externen Anbietern durchführen lassen.
2. Neben der Weiterbildung ist die verwaltungsinterne Personalpolitik ein wichtiges Thema: Bei Stellenvergabe besonders auf soziale Kompetenz (soft skills) achten. Dazu zählen: Belastbarkeit, Offenheit gegenüber Menschen, Umgangsformen und Empathie. Fremdsprachenkenntnisse (Englisch) sollten gegeben sein. Gerade bei Ausschreibungen und Einstellung von Auszubildenden auf diese Fähigkeiten besonderen Wert legen.

### 0-Ton Kommune

»Meiner Meinung nach war es eine gute Gruppe und nette, kompetente Referenten. Als Erzieher habe ich gelernt, meine Haltung und mein Tun ständig zu hinterfragen und zu reflektieren. Allein die Tatsache, sich immer wieder bewusst zu machen, dass wir mit Menschen arbeiten und wir alle doch grundverschieden sind und die unterschiedlichsten Ansichten haben und vertreten, macht vieles leichter. Das sind die Fortbildungen, die in Verwaltungen häufig zu kurz kommen ...«



#### 0-Ton Kommune

»Jeder, der Nachrichten schaut, weiß, was in den Herkunftsländern los ist und warum die Leute zu uns kommen. Man will doch zügig und gut bedienen, aber wenn viele Leute warten, dann leidet leider die Servicequalität darunter.«

#### Beispiel: Mögliche Inhalte einer Interkulturellen Schulung

Grundlagen und zentrale Begriffe zum Thema »Interkulturelle Verständigung«

- Was ist Kultur? Auseinandersetzung mit dem Kulturbegriff, Umgang mit kulturellen Unterschieden, Reflektion von unterschiedlichen Normen und Werten, Selbst- und Fremdwahrnehmung: Reflektion der eigenen kulturellen Prägung
- Kommunikation, nonverbale Kommunikation und interkulturelle Kommunikation (Beispiele), Sprache und Macht, Gruppenprozess und Abgrenzungsmechanismen (Mehrheit-Minderheit und Macht)
- Definition von und Auseinandersetzung mit den Themen Rassismus und Diskriminierung
- Was ist Interkulturelle Orientierung?

#### Methoden:

- Erfahrungs- und handlungsorientierte Methoden des interkulturellen Trainings (Übungen, Gruppenarbeit)
- Praxishilfen (Besprechen von Praxisfällen)
- Theorievermittlung
- Teilnehmerorientierung: Einbeziehung von Vorerfahrungen, Erwartungen und Bezug zur Praxis



#### - Praxistipp:

Besonders eignet sich eine Person mit Schnittstellenfunktion, der die Themen und AnsprechpartnerInnen der Verwaltung und der Gemeinde gut vertraut sind, die ein etabliertes Standing innerhalb des Hauses hat sowie Erfahrung im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Marketing mitbringt.



#### - Praxistipp:

Insbesondere bei diesem Arbeitspaket ist gutes Projektmanagement wichtig.



#### - Praxistipp:

Das Grußwort hat es in sich: Ein persönlicher Willkommensgruß an NeubürgerInnen der Bürgermeisterin / des Bürgermeisters macht Eindruck.



#### - Praxistipp:

Die Erstellung eines qualitativ hochwertigen Wegweisers benötigt Zeit. Auch ist von Beginn an die Aktualisierung und Weiternutzung der erarbeiteten Inhalte zu denken.

## 2.5 Wegweiser ausarbeiten

In dieser Phase werden Handlungsinstrumente entwickelt. Der Wegweiser: Eine Broschüre mit örtlichen Adressen, die sich direkt an NeubürgerInnen richtet und auch in Beratungsgesprächen gut eingesetzt werden kann.

Die Gliederung ist an Lebenslagen orientiert und ist für NeubürgerInnen auch sprachlich optimiert. Wichtige Adressen findet man auf den ersten Blick.

Vorteile: Das Einbinden von externen Akteuren fördert die Netzwerkbildung vor Ort. Ehrenamtliche Angebote können hier ebenfalls erfasst werden. Und: Durch gemeinsame und attraktive Außendarstellung wird Willkommenskultur sichtbar. Und wirkt so auch nachhaltig imagefördernd.

### Vorgehensweise

1. Person im Haus benennen, die die Erarbeitung des Wegweisers koordiniert und verantwortlich umsetzt.
2. Zuständigkeiten, Zulieferungsfristen und Zulieferungsmodalitäten detailliert festlegen.
3. Vor der Drucklegung allen Mitwirkenden zur Ansicht und Freigabe vorlegen.
4. Wegweiser an Multiplikatoren in der Gemeinde (Unternehmen, Organisationen, Vereine) kommunizieren und weitergeben.

### 0-Ton Kommune

»Uns im Einwohnermeldeamt hat es geholfen, dass wir von Beginn an in die Erstellung dieser zentralen Neubürgerbroschüre einbezogen waren. Wenn etwas ohne vorherige Abstimmung einfach übergestülpt wird, kann man sich damit nicht so gut identifizieren und wendet das Produkt nicht gerne an. Das war beim Wegweiser anders. Viel besser.«



#### Unser besonderer Service:

Unter [www.mainfranken.org/maindaheim](http://www.mainfranken.org/maindaheim) stehen Ihnen Musterseiten eines Wegweisers zum Herunterladen zur Verfügung.

## Beispiel: Der Wegweiser als Leitsystem



## Beispiel: Der Wegweiser als Broschüre

### mein Job

In Mainfranken erfolgreich arbeiten heißt: Einen guten Job finden. Wer eine gute Ausbildung hat, hat hier viele Möglichkeiten. Und wer eine gute Ausbildung braucht, findet ein großes Angebot an Fort- und Weiterbildung. Sie werden sehen: Es lohnt sich in Werneck zu leben. Haben Sie Fragen?

Wo suche und finde ich einen neuen Job? Wie kann ich mich weiterbilden? Und: Wer berät mich wenn ich nicht weiß, welchen Beruf ich machen soll? Und wie läuft es mit dem Arbeitslosengeld? Adressen und weitere Hilfe finden Sie hier. Unsere Tür ist offen. Sie sind willkommen!

#### Wirtschaftsstandort Werneck

In reizvoller Lage an der Wern und zugleich verkehrsgünstig zwischen Würzburg und Schweinfurt gelegen, hat sich der Markt Werneck, als größte Gemeinde im Landkreis Schweinfurt, zu einem Knotenpunkt der Region entwickelt. Das Umland um weist einen besonderen Schwerpunkt im Gesundheitsbereich auf. Eine hohe Dichte von medizinischen Einrichtungen mit drei Krankenhäusern, zahlreichen Fach- und Allgemeinärzten sowie Pflegeeinrichtungen, Apotheken, und vieles mehr stellen die wohnortnahe Versorgung sicher: Von den insgesamt circa 2.400 Arbeitsplätzen sind rund 1.500 dem Gesundheitswesen zuzuordnen.

Auch Handwerk und verarbeitende Betriebe stellen Arbeitsplätze, so zum Beispiel die Brauerei, eine Süßwarenfabrik, ein Schlachtbetrieb, ein Montagebetrieb für Fahrzeuganhänger oder Betriebe der Holz- und Steinverarbeitung. In den Gewerbegebieten an der Autobahn A 70 und in Werneck am Ornsaugang Richtung Zeuzleben haben sich auch zahlreiche Supermärkte, Discounter und Fachmärkte angesiedelt.

#### Ausbildung

Bei uns ist die Ausbildungs-Situation sehr gut. Einzelhandel, Handwerk oder Büroarbeit – viele Betriebe bieten Ausbildungsberufe in verschiedenen Bereichen an. Hilfe bei der Suche gibt es bei der Agentur für Arbeit, bei verschiedenen Online-Portalen und auch über die Tageszeitung.

Auch wir bilden aus: z.B. im Bereich Verwaltung.

#### Beruf

Jobs finden Sie in Online-Börsen, in der Zeitung sowie in den meist kostenlosen Anzeigenblättern. Es lohnt sich die Web-Sites der großen und weniger großen Unternehmen im Raum Werneck immer wieder zu checken. Oder einfach mal eine spontane Bewerbung an das Personal-Büro des Wunsch-Unternehmens schicken? -Sich regen bringt Segen- sagt der Mainfranke. Und es stimmt: Der Arbeitsmarkt ist in Bewegung. Das schafft immer neue Möglichkeiten.

#### Berufliche Fort- und Weiterbildung

Nach der Berufsausbildung weiter machen? Einen Meistertitel erwerben? Oder das Abitur nachholen? Und später noch studieren. Alles ist möglich in Mainfranken. Informieren Sie sich: Bei der IHK oder direkt bei den vielen weiterführenden Schulen und Ausbildungsstätten, die es hier gibt.

#### Suche nach Arbeit

Sie suchen einen Job? Dann ist die Agentur für Arbeit der richtige Ansprech-Partner. Dort finden Sie Hilfe. Auch Arbeitslosengeld können Sie hier beantragen. Oder Sie werden beraten, welche Weiterbildungsmaßnahmen für Sie in Frage kommen.

#### Berufsberatungszentrum

Welcher Beruf ist der richtige für mich? Wie bewerbe ich mich? Antworten auf diese und andere Fragen erhalten Erwachsene und Schüler hier: Im Berufsberatungszentrum der Agentur für Arbeit. Sie finden dort PCs und Literatur zum Thema. Und freundliche Mitarbeiter.

**Agentur für Arbeit**  
Kornacherstraße 6, 97421 Schweinfurt  
☎ 0800 4 5555 00  
Montag bis Freitag 8.00 – 12.00 Uhr  
Donnerstag 13.00 – 17.00 Uhr

Schon vor einem Beratungstermin bei der Agentur für Arbeit können Sie sich auf folgender Internetadresse über aktuelle Jobangebote in Deutschland und Ihrer Region informieren:  
<http://jobboerse.arbeitsagentur.de>.

#### Wehrpflicht, Zivildienst, Freiwilliges Soziales Jahr

Die Wehrpflicht wurde 2011 abgeschafft. Junge Männer und Frauen können sich aber freiwillig verpflichten: Bei der Bundeswehr oder im Bundesfreiwilligendienst im sozialen Bereich. Diese Grundausbildung dauert 23 Monate. Alternativ dazu: Freiwilligendienst in ökologischen oder kulturellen Bereichen.



### meine Kinder, meine Familie

Familien mit Kindern leben gerne hier. Warum? Jedes Jahr wird ein Preis vergeben. An das Unternehmen, das am freundlichsten zu Familien ist. Wir in Mainfranken wollen, dass beides gut zusammen funktioniert: Familie und Beruf. Teilzeit-Modelle oder Kinder-Betreuung. Familie und Erfolg im

Beruf. Bei uns finden Sie davon ein wenig mehr als anderswo. Hier lebt die Familien-Freundlichkeit. Sie möchten mehr wissen zu: Kindergeld, Elternzeit, Geburt, Familienhilfe, Jugendamt, Senioren. Hier finden Sie wichtige Adressen. Und Menschen, die Sie fragen können.

#### Hilfen für Familien

Familien können in Not geraten: Finanzielle Engpässe, Erziehungsprobleme, soziale Notlagen. Wo finden Sie Hilfe? Erste Anlaufstelle ist das Jugendamt. Dort können Sie beraten werden. Oder an die richtige Stelle vermittelt werden.

#### Familienkasse

Eltern mit Kindern bekommen Kindergeld. Wie Sie Kindergeld erhalten, erfahren Sie bei der Agentur für Arbeit in Schweinfurt. Dort werden Ihre Fragen beantwortet.

**Familienkasse Schweinfurt**  
Kornacher Str. 6, 97421 Schweinfurt  
☎ 09721 547 910 605  
Montag bis Freitag 8.00 – 12.00 Uhr  
Donnerstag 13.00 – 17.00 Uhr

#### Jugendamt

Familie ist wichtig. Kinder und Jugendliche stehen unter besonderem Schutz. Das Jugendamt fördert die Jugendarbeit in den Kommunen, unterstützt Eltern und Erziehungsberechtigte bei der Erziehung, Betreuung und Bildung von Kindern und Jugendlichen. Ziel: positive Lebensbedingungen für Familien. Weitere Aufgaben: Konfliktsituationen in der Familie, Heimunterbringung, Pflegefamilien.

#### Landratsamt Schweinfurt

**Amt für Jugend und Familie**  
Schrammstr. 1, 97421 Schweinfurt  
☎ jugendamt@rasw.de  
Montag bis Freitag 8.00 – 12.00 Uhr  
Dienstag 14.00 – 16.00 Uhr  
Donnerstag 14.00 – 17.00 Uhr

#### Sozialamt

Wenn Menschen in Not geraten, brauchen sie Hilfe. Sie durchleben eine schwere Notlage? Oder leiden gar an den Folgen eines Krieges? Sie haben Asyl beantragt? Oder familiäre Schicksals-Schläge erlitten? Dann können wir Ihnen weiter helfen.

Das Sozialamt ist eine Behörde, die für Aufgaben der Sozialhilfe zuständig ist: z.B. Grundsicherung, Leistungen für Behinderte oder Sonstige Leistungen. Die Mitarbeiter des Sozialamtes sind im Landratsamt Schweinfurt zu erreichen.

#### Sozialamt

**Landratsamt Schweinfurt**  
Schrammstr. 1, 97421 Schweinfurt  
☎ 09721 55 0

#### Jugendarbeit

Sinnvolle Freizeit-Angebote für Kinder und Jugendliche sind selten. Hier leisten Vereine, Verbände und die Kirchen wertvolle Arbeit. Wir nehmen die Interessen von Kindern und Jugendlichen ernst. In einigen Gemeinden gibt es inzwischen Jugendbeiräte, die politisch mitentscheiden.

Um die Belange der Kinder und Jugendlichen im Markt Werneck kümmern sich die Jugendbeauftragten im Marktgemeinderat:

**Jugendbeauftragte**  
Herren Peter Kamm, Matthias Reimers und Moritz Rottmann  
☎ jugendbeauftragte@werneck.de

Für die offene Jugendarbeit sind Ronald Kraatz und Karin Eberle im Jugendtreff Werneck zuständig. Der Treff steht für alle Kinder und Jugendlichen offen. Besondere Termine und Aktionen werden im Amtsblatt bekannt gegeben.

**Treff in der ehemaligen Grundschule Werneck**  
Hintereingang, Schönbornstr. 40  
Montag 16.30 – 20.00 Uhr  
Donnerstag 16.00 – 20.30 Uhr  
Freitag 15.00 – 22.00 Uhr

In den Sommerferien bietet der Markt Werneck mit vielen Vereinen und ehrenamtlichen Helfern ein abwechslungsreiches Ferienprogramm mit Sport, Spiel und Spaß vor Ort aber auch bei Ausflügen an.

Informationen zum Programm gibt es rechtzeitig vor Ferienbeginn im Amtsblatt.

**Rathaus Werneck**  
Frau Manuela Schäfer, Zimmer 1  
☎ 09722 22 0  
☎ manuela.schaefer@werneck.de

#### Kinderbetreuungsangebote

Jedes Kind ab dem 1. Lebensjahr hat mittlerweile Anspruch auf einen Platz in der Kinder-Tagesstätte bekommen. Das ist seit dem 1. August 2013 Gesetz. In Werneck ist die Versorgung mit Kita-Plätzen und Kindergärten gut. Ein Grund mehr, sich bei uns wohlfühlen.

#### Kinderbetreuung für Kinder unter 3 Jahren

**Kinderkrippe am Kindergarten Marienau**  
Werneck ☎ 09722 1880

**Kinderkrippe am Kindergarten St. Georg**  
Ebleben ☎ 09722 1033

**Krippenplätze am Kindergarten Egenhausen**  
☎ 09722 1044

Auch in den anderen Kindergärten ist die Betreuung für Kinder unter 3 Jahren möglich. Bitte setzen Sie sich mit der jeweiligen Kindergartenleitung in Verbindung.

#### Kindergärten

**Kath. Kindergarten Egenhausen**  
Mühlstr. 4, 97440 Werneck ☎ 09722 1044

**Kath. Kindergarten St. Georg Ebleben**  
Kindergartenweg 3, 97440 Werneck ☎ 09722 1033

**Kath. Kindergarten St. Michael Etleben**  
Mühlstr. 4, 97440 Werneck ☎ 09722 2919

**Kath. Kindergarten St. Martin Mühlhausen**  
St.-Martin-Str. 40b, 97440 Werneck ☎ 09722 2855

**Kath. Kindergarten St. Elisabeth Schleeleith**  
Schleeleithstr. 21, 97440 Werneck ☎ 09722 8292

**Kath. Kindergarten St. Johannes Schraudenbach**  
Mühlpad 40, 97440 Werneck ☎ 09722 8177

**Kath. Kindergarten St. Leonhard Stettbach**  
Kirschenhal 10, 97440 Werneck ☎ 09722 3944

**Kinderhaus Löwenzahn Vasbühl**  
St. Jakobstr. 29, 97440 Werneck ☎ 09722 3050

**Kath. Kindergarten Marienau Werneck**  
Bühlweg 5, 97440 Werneck ☎ 09722 1880



## 2.6 Instrumente in der Praxis testen

Es gibt nichts, was man nicht noch besser machen könnte. Deshalb wird der Wegweiser auf seine Praxistauglichkeit geprüft. Wir sammeln Feedback und Verbesserungsvorschläge.

Auch andere Maßnahmen zur Förderung einer aktiven, örtlichen Willkommenskultur werden sichtbar gemacht und durch Erprobung in der Praxis stetig optimiert.

### Vorgehensweise

1. Der Wegweiser und weitere Instrumente liegen nun vor. Es wird festgelegt, bei welchen Dienststellen die Instrumente zum Einsatz kommen. Dem Einwohnermeldeamt kommt dabei eine besondere Rolle zu.
2. Alle relevanten MitarbeiterInnen werden über diese Instrumente informiert und sind ab sofort dafür zuständig, interessierte Kunden im Rathaus aktiv darauf aufmerksam zu machen. Auch Multiplikatoren in der Gemeinde (Unternehmen, Organisationen, Vereine) erfahren von den neuen Angeboten.
3. Erfassen der Rückmeldungen von BürgerInnen, NeubürgerInnen, Firmen, örtlichen Vereinen und anderen Gruppierungen.
4. Im Team wird über eventuelle Optimierungen und Aktualisierungen der Instrumente diskutiert und entschieden.



#### - Praxistipp:

Besonders die Einschätzung der MitarbeiterInnen im Einwohnermeldeamt ist wichtig, da der Wegweiser ihnen als Beratungsinstrument die Arbeit erleichtern soll. Der Wegweiser wirkt jedoch vor Ort auch identitätsstiftend und trägt zum guten Standortimage bei.





#### 0-Ton Kommune

»Wir waren selbst mit den vorhandenen Instrumenten unzufrieden. Das bestehende Angebot war längst überholt und nicht an die Bedürfnisse der Nutzer ausgerichtet. Gemeinsam neue Ideen zu entwickeln macht Spaß. Für die Umsetzung braucht es aber auch die Unterstützung von der Verwaltungsleitung.«



## 2.7 Nachhaltigkeit sichern

Willkommenskultur muss ständig gelebt werden! Eine aktive Willkommenskultur ist eine permanente Aufgabe. MitarbeiterInnen werden fortlaufend geschult, die Prioritätenliste regelmäßig aktualisiert, neue Instrumente werden konzipiert und das örtliche Willkommensnetzwerk weiter ausgebaut. Ein echter Standortvorteil entsteht!

### Vorgehensweise

1. **Feedback:** Regelmäßige Teamgespräche zu durchgeführten Aktivitäten auswerten. Offene Kommunikation und ehrliches Feedback sind ausdrücklich erwünscht.
2. **Alle informieren:** Alle Verwaltungsangestellten über diese ersten Ergebnisse informieren. Ziel: Maßnahmen als Mehrwert erkennen. MitarbeiterInnen zum täglichen, aktiven Einsatz ermuntern und verpflichten.
3. **Aktuell halten:** Die Aktualisierung des Wegweisers ist eine permanente Aufgabe. Inhalte für das Internet aufbereiten, E-Blätterkataloge, Apps, Medien in Fremdsprachen etc. erstellen.
4. **Bekennung:** Das Thema in Ansprachen und Stellungnahmen permanent zum Einsatz bringen. So bleibt die örtliche Willkommenskultur bedeutend.
5. **Controlling:** Prioritätenliste aus der Phase »Prozesse optimieren« nutzen, um Aktivitäten abzuschließen und neue Ideen zu entwickeln.



## Region Mainfranken GmbH

Die Gesellschafter der Region Mainfranken GmbH sind die kreisfreien Städte Würzburg und Schweinfurt, die sieben mainfränkischen Landkreise Bad Kissingen, Haßberge, Kitzingen, Main-Spessart, Rhön-Grabfeld, Schweinfurt, Würzburg, die Industrie- und Handelskammer Würzburg-Schweinfurt und die Handwerkskammer für Unterfranken.

mainfranken



Weitere Informationen unter [www.mainfranken.org](http://www.mainfranken.org)



mainfranken



**Region Mainfranken GmbH**

Geschäftsstelle

Ludwigstraße 10½

97070 Würzburg

Telefon: 0931 – 45 26 52-0

Telefax: 0931 – 45 26 52-20

E-Mail: [info@mainfranken.org](mailto:info@mainfranken.org)

[www.mainfranken.org](http://www.mainfranken.org)



Herausgeber:

Region Mainfranken GmbH

Redaktionsleitung: Åsa Petersson, Susanne Knotzer

Textredaktion: Norman Ort

Fotos: Region Mainfranken GmbH/Andreas Hub

Layout & Satz: kleinhenzgrafischesbuero



Bayerisches Staatsministerium für  
Arbeit und Sozialordnung,  
Familie und Frauen



EUROPÄISCHE UNION  
EUROPÄISCHER SOZIALFONDS

ESF IN BAYERN  
WIR INVESTIEREN IN MENSCHEN