

# AW: EILT: Stellungnahme zum Beschluss "Serviceoffensive in der Ausländerbehörde

migrationsbeirat

Mi 23.11.2022 17:49

An:leitunggha2.kvr <leitunggha2.kvr@muenchen.de>;

Sehr geehrte Damen und Herren,

anbei erhalten Sie im Einvernehmen mit dem Vorstand des Migrationsbeirats die Stellungnahme des Migrationsbeirats durch das Mitglied Mustafa Erciyas zu dem Beschluss "Serviceoffensive in der Ausländerbehörde":

**Ich gebe unten stehende Stellungnahme zu dem Beschluss des KVR über "Serviceoffensive in der Ausländerbehörde" ab.**

**Der Beschluss, dass das KVR durch personelle und organisatorische Verbesserungen zu einer echten Willkommensbehörde umgewandelt wird, ist mit dem Herzen zu begrüßen. Mit diesem Beschluss wird eine wichtige Hilfestellung für bessere Serviceerreichbarkeit und -qualität erreicht.**

## **Monitoring:**

Hier fehlt mir eine Auswertung des Monitoringmechanismus des Services. Die Termine werden in der Regel digital vereinbart. Am Ende einer Erledigung sollte an Bürger\*innen ein automatischer, digitaler, freiwilliger und anonymer Umfragelink (üblicher Umgang in der privaten Wirtschaft) per E-Mail zu gesendet werden. Somit sollten die Zufriedenheit der Bürger\*innen und die Auswirkungen der Maßnahmen sachlich und transparent für den internen Gebrauch dargestellt und abgebildet werden. Es könnten noch in Details die Wartezeiten, interkulturellen Kompetenzen, Erreichbarkeit usw. ausgewertet und Maßnahmen ergriffen werden. Eine Umsetzung der Umfrage sollte mittels EDV-Technik möglich sein.

Insbesondere sind die Google Auswertungen der ABH mit einer Note von 1,7 \* bei 817 Rezensionen nicht optimal.

Langfristige Beobachtung der Google-Kommentare könnte die Effekte der Maßnahmen kontrollieren.

## **Infoveranstaltungen in anderen Sprachen:**

Dies bedeutet im Hinblick auf die Rolle der Ausländerbehörde als Willkommensbehörde insbesondere Folgendes: Seite 4 und 10:

Es sollten auch Info-Veranstaltungen in anderen Sprachen angeboten werden, um mehrere Personen auf einen Schlag in der Muttersprache aufzuklären und Rückfragen an die Ausländerbehörde zu reduzieren. Dies könnte auch die Desinformationen reduzieren. Dafür könnten auch die Mitarbeiter\*innen mit Migrationshintergrund ihre Zusatzkompetenzen wie weitere Sprachen verwenden.

### **Wirtschaftsstandort München / Integrationskurse:**

Um den Wirtschaftsstandort München noch wettbewerbsfähiger beizubehalten bzw. zu machen, sollte ein besonderer Fokus auf die Fachkräftezuwanderung gelegt werden. Da sollte der erste behördliche Kontakt der Fachkräfte bei der Ausländerbehörde sein.

Aktuell sind 70% der eingewanderten Fachkräfte männlich und kommen mit Familie. Obwohl die Ehepartnerinnen der männlichen Fachkräfte einen akademischen Abschluss haben, bleiben sie zwangsweise dem Arbeitsmarkt aufgrund der fehlenden Deutsch-Kenntnisse fern. Sie könnten diese Defizite mit Hilfe der Integrationskurse überwinden. Oft bekommen sie auch keine automatischen Integrationskursangebote von der Ausländerbehörde, da die Ausländerbehörde öfter aufgrund ihrer akademischen Abschlüsse von einem niedrigeren Integrationsbedarf ausgeht und keine Integrationskursberechtigungsscheine aushändigt. Dieses Vorgehen stößt bei den Betroffenen auf großes Unverständnis und schadet dem Image der Willkommensbehörde. Auf der anderen Seite werden diese Frauen benachteiligt und müssen dem Arbeitsmarkt lange fernbleiben. Außer der Bearbeitungsdauer der Anträge spielt für die internationale Fachkräfte Aufklärung der Möglichkeiten wie Integrationskurse eine wichtige Rolle.

(Quelle: [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/04/PD22\\_168\\_125.html](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/04/PD22_168_125.html) )

Mit besten Grüßen