

# Ausländerbehörde Chemnitz

<b>Kommune/Bundesland</b>	Chemnitz, Sachsen
<b>Einwohnerzahl</b>	246.143 (Stand: 2015)
<b>Ausländeranteil</b>	6,09 % (Stand: 2015)
<b>Mitarbeiterzahl ABH</b>	23 (2013), 29 (2015)



## Resümee zum Projekt

„Aus heutiger Perspektive können wir mit Gewissheit sagen: Ohne das Projekt hätten wir heute noch wesentlich größere Probleme, die Situation in den Griff zu bekommen. Im Rahmen des Projekts haben wir Prozesse neu gestaltet, unser Selbstverständnis reflektiert und die Vernetzung gestärkt. Davon profitieren wir und unsere Kunden, auch in dieser schwierigen Lage.“,

*Astrid Gertig, Leiterin der Ausländerbehörde Chemnitz*

Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzten das Projekt, um ein umfassendes Terminsystem einzuführen, einen qualifizierten Servicepunkt einzurichten, ein mehrsprachiges Besucherleitsystem zu etablieren, die Kommunikation mit Netzwerkpartnern auszubauen und mit dem Wechsel vom Ordnungs- ins Bürgeramt auch ein Zeichen der Neuausrichtung nach außen zu setzen. Diese Maßnahmen gingen einher mit einer Reflektion über Haltung und Selbstverständnis der Arbeit in der Behörde, so dass heute eine effizientere und kundenorientiertere Arbeit geleistet werden kann.

## Welche zentralen Teilprojekte wurden vor Ort umgesetzt?

### Personalentwicklung

- Servicegedanke hat sich weiterentwickelt, ist im Team besser verankert → Feedback aus Team und von externen Akteuren
- Interkulturelle Sensibilisierung des Teams → Trainings
- Verbesserte Zusammenarbeit mit externen Akteuren → Beirat, externe Veranstaltungen
- Personalaufstockung

### Organisationsentwicklung

- Vollständige Umstellung auf Terminsystem; darüber hinaus: Onlineterminvergabe amtsweit in Arbeit
- Einrichtung eines Servicepunktes → mehrsprachig, bereits gute Qualität, wird weiter entwickelt
- Ansprechendere Räumlichkeiten → farbige Neugestaltung, transparente Gestaltung; Mehrsprachiges Besucherleitsystem

### Außendarstellung

- Verbesserte Öffentlichkeitsarbeit → engere Abstimmung mit Presseamt; Artikel im Jahresbericht des Ausländerbeauftragten Sachsen
- Verbesserte Zusammenarbeit mit dem Sozialamt → Wechsel vom Ordnungsamt ins Bürgeramt
- Broschüre „Willkommen in Chemnitz“

# Ausländerbehörde Chemnitz

## Ausblick – wie geht es weiter?

Auch nach dem offiziellen Ende des Modellprojekts werden wir weiter verschiedene Maßnahmen umsetzen:

- Weitere Intensivierung der Zusammenarbeit mit anderen Stellen der Verwaltung
- Vertiefung des Dialogs mit Migrantenvertretungen, freien Trägern und der Politik
- Einarbeitung der neuen Mitarbeitenden
- Einrichtung des Onlineterminsystems im Bürgeramt
- Durchführung der Englisch-Sprachkurse
- Fortführung des Engagements der Ausländerbehörde im Bürgerdialog vor Ort im Rahmen des Zuzugs weiterer Flüchtlinge
- Intensivierung des Austauschs auf Landesebene mit den zuständigen Stellen.
- Verlängerung der Öffnungszeiten und Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit (in Planung)

---

## Bundesamt für Migration und Flüchtlinge

### Martin Lauterbach

Referat 310 – Grundsatzangelegenheiten der Integration, Geschäftsstelle DIK

T +49 (0) 911 943-5010

M martin.lauterbach@bamf.bund.de

## Projektleiter Ausländerbehörde Chemnitz

### Anna Hanisch

Stadtverwaltung Chemnitz – Leitung Bürgeramt

T +49 (0) 6031 832-506

M anna.hanisch@stadt-chemnitz.de

**Rambøll Management Consulting GmbH**  
**Chilehaus C – Burchardstraße 13**  
**20095 Hamburg**

### Angela Köllner

Projektleitung Modellprojekt

T +49 (0) 40 302020-102

M angela.koellner@ramboll.com

**imap GmbH**  
**Sternstraße 58**  
**40479 Düsseldorf**

### Johannes Gross

Teilprojektleitung ABH Chemnitz

T +49 (0) 211 5136973-0

M gross@imap-institut.de