



*Castrop-Rauxel*  
*Europastadt im Grünen*

## **Integrationskonzept der Stadt Castrop-Rauxel (Entwurf)**

## 1. Ausgangslage

Migrantinnen und Migranten gehören zur Normalität in einer Kommune. Sie bilden gemeinsam mit den schon länger Einheimischen die Einwohnerschaft unserer Stadt und prägen so alle Bereiche des sozialen, ökonomischen und kulturellen Lebens mit. Dabei sind die Lebens- und Verhaltensweisen von Migrantinnen ebenso vielfältig wie die der Einheimischen.

Die Zuwanderer bereichern das Leben in unserer Stadt:

- Sie erhöhen die Kulturvielfalt.
- Sie bestärken internationale Kontakte.
- Sie erweitern die Angebote in der Gastronomie.
- Sie schaffen durch eigenständiges wirtschaftliches Potential neue Arbeits- und Ausbildungsplätze.
- Sie sind aktiv in Vereinen.

Andererseits wird die Integration der Zuwanderer in unsere Gesellschaft von beiden Seiten oft als unbefriedigend angesehen.

- Es gibt Konfliktpotentiale, die z.B. auf gegenseitigen Vorurteilen und auf mangelnder Toleranz beruhen
- Es gibt bei den MigrantInnen in höherem Maße als bei Einheimischen erhebliche sozial defizitäre Lebenslagen, die zur sozialen Ausgrenzung bzw. zur Selbstisolierung führen.
- Es gibt enorme sprachliche Barrieren, die einer Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und an seiner Gestaltung im Wege stehen.

## 2. Ziele

In dieser Situation geht es dem Integrationsrat darum, ein kommunales Handlungsprogramm zu entwickeln, das zum einen die Vorteile aus der Anwesenheit der Zuwanderer entwickelt und das zum anderen Hemmnisse im Zusammenleben und Ungleichheiten mindert sowie ein gleichberechtigtes, friedliches und vorurteilsfreies Miteinander von Einheimischen und MigrantInnen in unserem Gemeinwesen zum Wohle aller fördert.

Das grundsätzliche Ziel dieses Kommunalen Handlungsprogramms ist **Integration**.

**Unter Integration verstehen wir den Übergang in die gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen und sozialen Leben, die einhergeht mit gegenseitiger Akzeptanz und gegenseitigem Respekt unabhängig von der Herkunft. Integration ist ein auf Gegenseitigkeit und Gleichberechtigung beruhender Prozess, der nicht nur Migrantinnen und Migranten berücksichtigt, sondern auch von vergleichbaren Situationen betroffene sozial schwächere Deutsche einschließt.**

Um dieses Grundsatzziel zu erreichen, lässt sich das Handlungsprogramm von folgenden Zielen leiten:

Es soll das Verständnis vertieft werden, dass

- Migrantinnen und Migranten zur Normalität in einer Kommune gehören und sie das soziale, ökonomische und kulturelle Leben der Stadt mitprägen,
- die Weiterentwicklung der Kultur durch die Integration von Menschen, die andere kulturelle Hintergründe mit sich bringen, wichtiger Motor der gesellschaftlichen Entwicklung ist.
- die Integration aller Migrantinnen und Migranten eine zentrale kommunalpolitische Aufgabe ist, an der alle mitarbeiten müssen.

Weiterhin soll

- ein gemeinsames Leben und Lernen von Deutschen und Nicht-Deutschen, von Einheimischen und Zuwanderern unter Einbezug ihrer unterschiedlichen Lebenserfahrungen ermöglicht und ihre Handlungskompetenz und Erfahrungsmöglichkeit so erweitert werden, dass ein Miteinander gefördert und die Isolation und das Misstrauen untereinander überwunden werden,
- ein Angebot an Maßnahmen für Migrantinnen und Migranten bereitgehalten wird, das ihnen den Einstieg in ein ihnen unbekanntes Sozialgefüge und/oder die möglichst selbständige Gestaltung ihres Lebensalltags in einer ihnen nicht vertrauten Gesellschaft ermöglicht,
- als Ansatz für alle Maßnahmen die Lebenssituation der Betroffenen in den Vordergrund gerückt werden,
- das bürgerschaftliche Engagement besonders gefördert werden,
- das Selbsthilfepotential der Zuwanderer angeregt, eingefordert und genutzt werden indem in die Integrationsarbeit verstärkt Personen mit Migrationshintergrund einbezogen werden.

Die Integrationspolitik betrifft alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens und ist deshalb eine Querschnittsaufgabe der Kommunalpolitik und der kommunalen Verwaltung.

### **3. Zuwanderergruppen**

Die MigrantInnen unterteilen sich in vier Gruppen, die in sich nicht homogen sind und die jeweils einen unterschiedlichen politischen, sozialen und rechtlichen Status haben:

#### **Aussiedler**

Die Aussiedler sind deutsche Staatsangehörige. Nach einer dreijährigen räumlichen Beschränkung haben sie volle Freizügigkeit. Das Ausländerrecht gilt für sie nicht.

#### **Ausländische Flüchtlinge.**

Die Flüchtlinge unterliegen dem allgemeinen Ausländerrecht, dem Asylverfahrensgesetz, dem Flüchtlingsaufnahmegesetz, dem Asylbewerberleistungsgesetz sowie den Einschränkungen des Sozialgesetzbuches. Ihr Aufenthalt soll nach dem Gesetz zeitlich begrenzt sein. Tatsächlich ist er es bei vielen nicht.

Für die Dauer ihres Aufenthalts sind sie Teil der kommunalen Gesellschaft, obwohl ihnen wichtige bürgerliche Rechte vorenthalten werden.

#### **Ausländische Staatsangehörige aus den ehemaligen Anwerbestaaten und ihre Familienangehörigen**

Für sie gilt das allgemeine Ausländerrecht. Sie können in den kommunalen Integrations- oder Ausländerbeiräten mitwirken. Besondere Rechte gelten für die Bürger der EU. Diese sind bei den Kommunalwahlen wahlberechtigt.

### **Deutsche Staatsangehörige ausländischer Herkunft.**

Die eingebürgerten Migrantinnen und Migranten und die als Deutsche geborenen Kinder, die einerseits – als deutsche Staatsangehörige – über die vollen Rechte der Mehrheitsgesellschaft verfügen und andererseits in soziokultureller Hinsicht von ihrer Herkunftskultur und/oder ihren Erfahrungen als AusländerInnen geprägt sind.

## **4. Handlungsfelder**

### **4.1. Spracherziehung**

Die Sprache ist eines der wichtigsten Elemente unserer emotionalen und sozialen Kommunikation. Je besser diese von klein auf ausgebildet ist, umso differenzierter, gewählter und kommunikativer kann sich der Mensch mitteilen. Ohne sprachliche Kompetenz ist die Beteiligung an gesellschaftlichen Prozessen und Entscheidungen nur sehr eingeschränkt möglich.

Es bedarf daher keiner weiteren Begründung, dass für die Integration von ZuwanderInnen die Beherrschung der deutschen Sprache von elementarer Bedeutung ist. Deshalb bildet die Sprachförderung in all ihren Facetten in allen Bundes-, Landes- und Stadtprogrammen den Schwerpunkt.

Besondere Bedeutung hat die sprachliche Entwicklung für die Kinder und Jugendlichen.

#### **a) Kinder im Vorschulalter**

Dem Elementarbereich kommt für Migranten eine zentrale Bedeutung zu. Die Kindergärten sind die erste Stufe des Bildungssystems, in dem durch geplante Lernprozesse die Persönlichkeitsentwicklung der Kinder gefördert werden soll.

Bis zum Eintritt in einen Kindergarten haben die Kinder in Familien ausländischer Herkunft in der Regel ihr Leben im Familienverband verbracht, wo zumeist durchgängig die Herkunftssprache der Eltern gesprochen wird.

In den Kindergärten werden sie zum ersten Mal über einen längeren täglichen Zeitraum mit einer anderen Sprache konfrontiert und erfahren durch die anderen Kinder und das Personal andere Kulturen, andere Werte, andere Religionen. Gleichzeitig ist die Kindertageseinrichtung die erste Einrichtung, die eine systematische Sprachförderung für Migrantenkinder ermöglicht.

Das Fachpersonal in den Kindertageseinrichtungen ist nicht immer auf diese Situation vorbereitet. Mitarbeiterinnen mit Migrationshintergrund sind die Ausnahme.

Die Beteiligung der Eltern an der Kindergartenarbeit ist zu verstärken, ebenso wie die Bemühung insbesondere auch von Müttern, eigene Deutschkenntnisse zu erwerben.

Verbesserte Angebote allein helfen nicht, wenn dem ein eigenes Engagement der Betroffenen nicht entspricht. Hier besteht eine wichtige Aufgabe gerade auch der

Migrantenverbände, auf ihre Mitglieder einzuwirken.

Es ist wichtig, dass die Kinder mindestens ein Jahr lang (besser noch länger) einen Kindergarten besuchen, in dem sie sprachlich gefördert werden.

Mögliche Aktivitäten:

- Eltern frühzeitig über die Wichtigkeit der Sprachentwicklung ihrer Kinder informieren.
- Alle neu eingereisten Personen sollen unmittelbar über bestehende Angebote der Sprachförderung informiert werden. Sämtliche Angebote sind zu einem klaren System mit gemeinsamem Standard zu verbinden.
- Die Motivation von Eltern und ihrer Kinder zum Besuch interkultureller und muttersprachlicher Spielgruppen soll gesteigert werden, ebenso wie zum Besuch von Tageseinrichtungen ab (und auch vor) dem 3. Lebensjahr.
- Durchführung weiterer „Rucksack-Projekte“
- „Stadtteilmütter“ für Kindergarten und Schule beziehungsweise Hort, Kurse „Mama lernt Deutsch im Kindergarten“ und Mama lernt Deutsch an der Schule“
- Elternbildungsmaßnahmen
- Elternbriefe
- Integrationskurse für Mütter in Stadtteileinrichtungen (nach dem Beispiel Solingen)

## **b. Schulkinder**

Nach dem Elementarbereich, den nicht alle Kinder aus Migrantenfamilien durchlaufen, ist die Schule die zentrale Sozialisationsinstanz, die die Kinder und Jugendlichen auf ihr weiteres Leben in der Gesellschaft vorbereitet und auf die zukünftige Berufs- und Arbeitswelt hin orientiert. Hier kommen junge Menschen aus unterschiedlichen Kulturen zusammen und müssen sich im Klassenverband kommunikativ miteinander befassen. Gute oder schlechte Erfahrungen im Miteinander sind in dieser Zeit prägend.

Dabei ist sprachliche Kompetenz nicht nur eine notwendige Voraussetzung für einen Schulerfolg und eine Stufe zur weiteren Bildung, sondern auch für eine gelingende Kommunikation..

Auf der Grundlage des Schulentwicklungsplans sollen alle Möglichkeiten genutzt werden, die Bildungserschwerisse der betroffenen Kinder zu mindern

In einem Diskussionsprozess mit den örtlichen Schulen soll untersucht werden, ob Maßnahmen wie die folgenden bereits umgesetzt werden bzw. in wie weit sie zu verbessern sind:

- Fördermaßnahmen für Grundschüler (speziell im Rahmen der Offenen Ganztagsgrundschule) Unterstützung bei den Hausaufgaben (Beispiel<sup>7</sup> IBFS e.V.)
- Förderung von Quereinsteigern und Neuzugewanderten in der Schule
- Familien- und Erziehungsberatung
- Die Anbindung des muttersprachlichen Unterrichts an den Regelunterricht.
- Förderung der Mehrsprachigkeit

Weitere Einzelvorschläge:

- Information über das Schulsystem (in der jeweiligen Sprache der Betroffenen). Mediothek für Schulen, um Unterrichtsprojekte zum Thema "Integration" durchführen zu können.
- Intensive Beratung im Übergangsbereich „Schule — Beruf“ anbieten.

- Anlaufstellen bilden mit Vertrauenspersonen mit Sprachkenntnissen für verschiedene Sprachgruppen sowie Personen mit sozialpädagogischer Qualifikation für die Mithilfe bei der Lösung von Schul- oder Erziehungsproblemen
- Vermehrt Schulfeste / Klassenfeste / Stadtteilstoffeste organisieren, an denen sich die Familien aktiv beteiligen.
- Informationen über örtliche Regeln, Rechte und Pflichten in der Sprache der Eltern für diese. Programme am Nachmittag (Turngruppen / Kunst / Textiles Gestalten / Fahrradtouren, Ausflüge für alle).
- Deeskalationstraining zur Vermeidung von Aggressionen.

### **c. Erwachsene**

Deutschland ist ein Einwanderungsland. Deshalb kommen jetzt und in den nächsten Jahren weitere MigrantInnen zu uns, die die deutsche Sprache erlernen müssen. Für diese werden mit Mitteln von Bund und Land z.B. durch die örtliche VHS individuelle Sprach-Förderpläne erstellt und durchgeführt.

Andererseits verfügen zahlreiche erwachsene MigrantInnen, die schon viele Jahre hier leben, nicht über eine deutsche Sprachkompetenz, die ausreicht für wirkliche gesellschaftliche Teilhabe, für die Ausübung qualifizierter Berufe oder für die Sprachförderung der eigenen Kinder.

Für diese Personengruppen müssen besondere Angebote entwickelt werden. Um die Hemmschwelle für die Fortbildung zu senken, sollen Kurse in Räumlichkeiten von Migrantenverbänden organisiert werden. Wenn die TeilnehmerInnen dieser Kurse sich persönlich kennen oder – besser noch – sich gemeinsam um einen solchen Kurs beworben haben, wird das die Hemmschwelle noch weiter senken.

Auch hier sind die Migrantenverbände gefordert: Sie müssen die deutsche Sprachkompetenz ihrer Mitglieder und der Menschen in ihrem Einwirkungsbereich analysieren und die Personen gezielt auf Fördermaßnahmen ansprechen

Die Verantwortlichen der VHS sollen regelmäßig Gespräche mit den Migrantenverbänden über die Durchführung solcher Integrationskurse führen.

## **4.2 Jugend und Freizeit**

### **Einleitung**

In der Freizeit können die Jugendlichen den Umgang mit der Sprache und den anderen Kulturen entspannt und spielerisch erlernen. Es ist wichtig, dass sowohl die Muttersprache als auch die deutsche Sprache sicher beherrscht werden.

Es ist eines der wichtigsten Ziele der Integrationsarbeit, einen intensiven Kontakt zwischen Jugendlichen jedweder Herkunft herzustellen.

Allein der Kontakt von Zuwanderern und Einheimischen bei sportlichen und sozialen Aktivitäten führt zu einem intensiven Austausch. Vorurteile können abgebaut und gegenseitiges Verstehen, Akzeptanz und Toleranz gefördert werden.

Bisher fehlt an Angeboten, die zielgerichtet den Integrationsgedanken aufnehmen und umsetzen.

Dennoch kann nicht ausser acht bleiben, dass es anfangs auch von Vorteil sein kann,, homogene Gruppen zu bilden und diesen geeignete Angebote zu unterbreiten..

In diesem Konzept werden Aufgaben und Akteure definiert und die Rahmenbedingungen für eine gute Arbeit festgelegt:

#### **a) Stadt Castrop-Rauxel**

Um die oben genannten Ziele zu erreichen, soll die Stadt Castrop-Rauxel die Bemühungen aller Akteure koordinieren sowie finanzielle und logistische Unterstützung leisten.

Die Stadt ist die Initiatorin für die stadtteilgerichtete Jugendarbeit. Alle in den Ortsteilen vertretenen Akteure sind an einen Tisch zu holen. Bei der Koordinierung, der Organisation und Begleitung von Maßnahmen ist der Integrationsrat zu beteiligen.

Die Stadt soll dazu notwendige Räumlichkeiten anbieten.

Die Verwaltung ist Koordinatorin für ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsangebot.

Die Inhalte reichen von der Schulung interkultureller Kompetenz über die Entwicklung von Konfliktlösungsstrategien bis zum Umgang mit geschlechtsspezifischen Problemen. Das breite Spektrum der Maßnahmen ist so anzulegen, dass es zu einem intensiven Austausch zwischen den Teilnehmern kommt.

Der Kinder und Jugendförderplan ist zu erweitern, um die Initiierung und Finanzierung von Projekten des Integrationsrates sicherzustellen.

#### **b) Organisationen / Vereine / ehrenamtlich Tätige**

Die in der Integrationsarbeit Engagierten müssen das Rad nicht immer neu erfinden. Deshalb ist es wichtig, dass sie die Arbeit der anderen Vereine und Organisationen kennen und dieses Wissen als Mittler weitergeben in Form einer Netzwerkarbeit nach oben (Stadtverwaltung) und nach unten (Mitglieder).

#### **c) Schule**

Die Schulen sind fester in die Integrationsarbeit einzubinden. Nirgendwo erleben die Jugendlichen das Zusammenleben deutlicher als hier. Die Stadt soll die Schulen, besonders auch die weiterführenden, veranlassen, einen Integrationsbeauftragten zu benennen, der die Netzwerkarbeit der Stadt und der Vereine aktiv unterstützt. Es soll eine enge Verzahnung zwischen Schule und Freizeitbereich entstehen. Ein Hauptaugenmerk ist dabei auf den Nachmittagsbereich der Offenen Ganztagschule zu legen.

## 4.3 Berufliche Integration

Viele Jugendliche, besonders aber solche mit Migrationshintergrund und hier besonders männliche Jugendliche, finden nach der Hauptschule keinen Ausbildungsplatz. Dem entspricht eine hohe Arbeitslosenquote.

Für die Lösung dieses großen Problems gibt es noch keine überzeugenden Vorschläge. Deshalb soll hier ein Schwerpunkt der Integrationsarbeit in der Entwicklung von Lösungsansätzen liegen.

Angesichts bisheriger Versäumnisse ist die Nachqualifizierung von Migrantinnen und Migranten von großer Bedeutung..

Es wird die Beschäftigung von ausländischen Mitbürgern bei der Stadtverwaltung im Rahmen von ABM-Maßnahmen oder anderen Beschäftigungsprogrammen angeregt. Sinnvoll sind auch Berufsvorbereitungsmaßnahmen (BBZ Dingen) für arbeitslose Jugendliche.

Die Angebote sind an die Lebenssituation der jeweiligen Gruppe anzupassen. (Jugendliche, junge Erwachsene, Existenzgründer/innen, ältere Migranten/Migrantinnen)

Speziell die Ausbildungspotenz und Ausbildungsbereitschaft in Zuwandererbetrieben muss gefördert und für die berufliche Integration von Jugendlichen genutzt werden.

Der Integrationsrat soll folgende Initiativen ergreifen:

- Infotage von Unternehmen nutzen
- Einladung eines Vertreters der IHK oder der Handwerkskammer zu den Integrationratssitzungen
- Kontakte zu Unternehmen aufbauen

## 4.4 Gesellschaftliche Integration

### 4.4.1 Wohnen und Nachbarschaft

Die Ziele des Bund-Länder-Programm "Soziale Stadt" sind

- die physischen Wohn- und Lebensbedingungen sowie die wirtschaftliche Basis in den Stadtteilen zu stabilisieren und zu verbessern,
- die Lebenschancen durch Vermittlung von Fähigkeiten, Fertigkeiten und Wissen zu erhöhen,
- das Gebietsimage, die Stadtteilöffentlichkeit und die Identifikation mit den Quartieren zu stärken.

Das sind Ziele, welche die sozialräumliche Arbeit und die nachbarschaftlichen Entwicklung auch und besonders für die Menschen mit Migrationshintergrund erfassen. So kann die Einbeziehung des Stadtteils Deininghausen in dieses Programm als dem Ortsteil mit dem höchsten Zuwandereranteil als Muster für die Bemühungen in anderen Stadtteilen herangezogen werden.

Für das vorgesehene qualifizierte „Quartiermanagement“ ist die Beteiligung der Betroffenen an der Planung und Ausführung unter dem Stichwort „Interkulturelle Stadtteilentwicklung“ sicherzustellen.

Diese nutzt die vielfältigen Fähigkeiten der Bewohner/innen unterschiedlicher Herkunft, um das den Stadtteil zu gestalten. Die Einbeziehung in den Stadtteilentwicklungsprozess soll durch mehrsprachige Informationen und Veranstaltungen, die Öffentlichkeitsarbeit und die Einbindung von Vertrauensleuten der Betroffenen geschehen.

In die Maßnahmen sind alle beteiligten Ämter und Behörden, Institutionen, Einrichtungen und Initiativen mit einzubeziehen: Sozialbereich, Jugendbereich, Vermieter bzw. Wohnungsgesellschaften, Migrantenvereine und Bürgerinitiativen.

Es sind Räumlichkeiten zur Beratung und Begegnung im Stadtteil bereitzuhalten. Zu nennen sind das Bürgerhaus, die Räume der kirchlichen Gemeinden, das Agora Kulturzentrum in Ickern und die Räume der Moscheevereine in Ickern und Schwerin

Das Hauptproblem bei einer angemessenen Wohnraumversorgung nichtdeutscher Haushalte ist häufig das Zusammentreffen eines durchschnittlich geringeren Einkommens mit einer überdurchschnittlichen Haushaltsgröße. Auch deshalb sind besondere Hilfen notwendig wie die Bereitstellung von muttersprachlichen Informationsmaterialien zum Wohnungsmarkt allgemein, wie auch von Mietverträgen und Informationen über Wohn- und Umweltverhalten.

#### **4.4.2 Interkulturelles Verstehen und Verständnis**

Kultur und Religion

Das Wissen um die drei abrahamischen Weltreligionen und -kulturen, Judentum, Christentum und Islam, ist ein wichtiger Schlüssel für den Aufbau eines gemeinsamen Werte- und Verständigungspotenzials und damit Basis für die Vermeidung interkultureller Konflikte. Viele Missverständnisse, Vorurteile und Ängste bei interkulturellen Begegnungen beruhen ganz wesentlich auf mangelndem Wissen über die drei monotheistischen Weltreligionen, die aber über viele gemeinsame Wurzeln verfügen.

Die Herbert-Quandt-Stiftung z.B. hat sich der Arbeit verschrieben auf diese Gemeinsamkeiten hinzuweisen. Gemeinsam mit zwei anderen Stiftungen und zwei Länderministerien startete im Januar 2004 ein Projekt in Kindergärten von drei hessischen Städten (Frankfurt, Gießen, Wetzlar), das in der frühkindlichen Bildung die Grundlagen für ein Verständnis der unterschiedlichen religiösen und kulturellen Orientierung zu legen versucht („Integrationsarbeit – effektiv organisiert“ Ein Handbuch für Kommunen, eine Ausarbeitung der Landesregierung NRW)

In Castrop-Rauxel bemühen sich Herr Lange unter dem Begriff „Weltethos“, die Gruppe um Walter Klose um diesen Dialog, Einzelveranstaltungen der Volkshochschule finden statt sowie wechselseitige Einladungen zwischen Kirchen und islamischen Gemeinden.

Die Aktionen sind zu koordinieren.

#### **4.5. Organisation der sozialen Beratung und Betreuung**

Auch wenn die Probleme nichtdeutscher und deutscher Menschen in der Kommune in etlichen Lebenslagen (z.B. familiäre Konflikte und Erziehungsprobleme, Armut) vergleichbar sind, so gibt es deutlich andere Erscheinungen (z. B. kulturell bedingte Verstärkung des Generationenkonfliktes, Veränderung in der Auffassung der Geschlechtsrollen, religiöse Identität usw.). Zusätzlich verstärken sich die Probleme durch die fehlende Einbindung in die Gesellschaft.

Deshalb ist es notwendig, die Organisation der sozialen Beratung und Betreuung an die Situation und an die Bedürfnisse der MigrantInnen anzupassen.

#### **4.5.1 Integrationsbüro**

Für die kommunale Integrationsarbeit und die Geschäftsführung des Integrationsrates wird eine Stabsstelle mit der Bezeichnung „Integrationsbüro“ gebildet. Die Stabsstelle wird der Unternehmenszentrale zugeordnet. Die Stelle wird von dem/der Integrationsbeauftragten geleitet. Die operativen Aufgaben der kommunalen Integrationsarbeit bleiben/werden den zuständigen Bereichen der Verwaltung zugeordnet.

Folgende Aufgaben sollen durch das Integrationsbüro geleistet werden:

#### **4.5.2 Integrationsbeauftragte(r)**

Die Beratung und Betreuung sowie deren Koordination erfolgt durch das Integrationsbüro unter der Leitung eines oder einer Integrationsbeauftragten

Der oder die kommunale Integrationsbeauftragte hat folgende Aufgaben:

- die Geschäfte des Integrationsrates zu führen
- das Integrationskonzept der Stadt Castrop-Rauxel umzusetzen
- Ansprechpartner der Betroffenen zu sein
- die Zusammenarbeit zwischen allen Einrichtungen und Vereinen sowie Personen und Personengruppen zu regeln,

Die zentrale Steuerung der Aufgaben erzeugt eine bessere „Kundenorientierung“, wie sie bei allem Verwaltungshandeln erstrebt wird. Insbesondere ist sie geeignet, ein solides Vertrauensverhältnis entstehen zu lassen und die beiderseitige Zufriedenheit zu fördern.

Dazu gehört:

Die Erarbeitung einer Servicegarantie, die den Titel tragen könnte: „Die Stadt als Partner für Castrop-Rauxeler Migrantinnen und Migranten“ mit folgenden, beispielhaften Inhalten:

- neu ankommenden Flüchtlingen und Aussiedlern und anderen Zuwanderern werden Kenntnisse über Verwaltungssysteme und Behördenkultur vermittelt, die sprachliche und interkulturelle Verständigung wird ermöglicht,
- die Verständlichkeit behördlicher Entscheidungen wird verbessert, für die interkulturelle Orientierung im Personalbereich wird dort gesorgt, wo zusammen gearbeitet wird,
- die Hemmnisse werden beseitigt, die den Betroffenen die Wahrnehmung der Regelangebote erschweren, wie Informationsdefizite über die Angebote, Hemmschwellen gegenüber deutschen Institutionen, Sprachbarrieren.
- es wird dafür Sorge getragen, dass Belange und Sichtweisen von Migranten in allen Bereichen mit berücksichtigt werden.

#### **4.5.3 Die Koordinierungsaufgaben des Integrationsbüros:**

Das Integrationsbüro regt die Gründung einer Arbeitsgemeinschaft aller mit Migrantenfragen befassten Einrichtungen an: Kirchen, Wohlfahrtsverbände,

Arbeiterwohlfahrt, Caritasverband, Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, Deutschen Rotes Kreuz und Diakonisches Werk, Selbsthilfeorganisationen und Vereine (Interkulturelles Netzwerk) und organisiert diese.

Es wird ein Register aller Beteiligten mit ihren Diensten zur umfassenden Information der Betroffenen erstellt (Beratungsführer).

In regelmäßigen Koordinierungstreffen aller mit Migrantenthemen befassten Dienste, Institutionen, Einrichtungen, Vereine und ehrenamtlichen Initiativen werden die Aktionen untereinander abgestimmt

#### **4.5.4 Weitere Umsetzungsaufgaben des Integrationsbüros**

##### **(1) Die Vereine und Selbsthilfegruppen werden gestärkt**

Die Selbsthilfeorganisationen der Migranten sowie die von Bürgerinnen und Bürgern begründeten Begegnungskreise sind wertvolle Helfer bei der Lösung von Integrationsproblemen.

Sie sind auch Orte der Begegnung mit der deutschen Bevölkerung, sowie der Migranten untereinander, an denen das Miteinander gefördert werden kann.

Die Zusammenarbeit untereinander sowie die Zusammenarbeit mit Kultur- und Sportvereinen, kirchlichen Gemeinden, Jugend-, Familien-, Frauen- und Seniorengruppen wird gefördert und koordiniert.

##### **(2) Die Unterstützungsprogramme des Bundes, des Landes und des Kreises werden systematisch genutzt.**

### **4.6 Verhältnis zwischen Migrantinnen/Migranten und Behörden/Institutionen**

Das allgemeine Verwaltungshandeln mit seinen Regelungen und seiner Bürokratie ist den meisten Einwohnerinnen und Einwohnern einer Kommune, die über keine spezifischen Kenntnisse verfügen, unbekannt. Behördliche Entscheidungen, ihre Grundlagen, Ermessensspielräume der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erscheinen ihnen daher z.T. intransparent und unverständlich.

In Einrichtungen, in denen Anträge bearbeitet, bewilligt, verändert oder abgelehnt, werden müssen, ist von daher gegenseitiges sprachliches und sachbezogenes Verstehen von besonderer Bedeutung, wenn Missverständnisse, falsche oder zu hohe Erwartungen und falsche oder fehlerhafte Entscheidungen vermieden werden sollen.

Dies gilt grundsätzlich für Deutsche ebenso wie für Nicht-Deutsche, aber dies gilt umso mehr für Migrantinnen und Migranten, die auf den Ämtern mit einer Fremdsprache und / oder einer ihnen ungewohnten Fachsprache konfrontiert sind. Hier kommen zum sprachlichen Verständigungsproblem noch interkulturelle Aspekte hinzu, wenn z.B. Gesten missverstanden werden, weibliche Mitarbeiter zunächst nicht als Entscheidungsträgerinnen akzeptiert werden oder wenn Erfahrungen über Verhandlungsmöglichkeiten mit offiziellen Einrichtungen und Behörden im Herkunftsland auf die deutschen Behörden hier übertragen werden. Es treffen unterschiedliche und z.T. gegensätzliche Vorstellungen von 'Normalität' im Umgang mit Behörden aufeinander, die beiderseits zu negativen Bewertungen und Missverständnissen und letztlich zu Spannungen führen können.