Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 2
2. Forschungsdesign 2
3. Ergebnisse 3
3.1. Das Bild der Ausländerbehörde 3
3.2. Probleme mit der Ausländerbehörde 4
3.2.1. Kulturelle Barrieren und negative Erwartungen 4
3.2.2. Ehemalige Probleme mit der Ausländerbehörde 5
3.2.3. Umstrukturierungen der Ausländerbehörde 6
3.2.4. Aktuelle Probleme mit der Ausländerbehörde 7
3.3. Zusammenfassung und Einordnung der Kritik 9
3.4. Empfehlungen an die Ausländerbehörde 10

1. Einleitung

Im Zeitraum August 2014 – November 2014 wurde von Herrn Weber, dem Leiter der Kreisausländerbehörde Gießen, eine qualitative Studie in Auftrag gegeben. Auslöser dieses Forschungsinteresses war die Fortbildungsreihe „Vielfalt leben und gestalten“. Inhalt dieser Weiterbildung war die Kommunikation zwischen Behördenmitarbeitern, Vertretern von Migrantenorganisationen und anderen Institutionen, wie der THM. Dies fand fernab von hierarchischen Bedingungen statt, die in einem formalen Gespräch, innerhalb behördlicher Strukturen, die Kommunikation geprägt hätten. Dieser ungewohnte, außerhalb des Berufes stattfindende Austausch, löste einen reflektierenden Prozess aus und weckte das Bedürfnis, näheren Einblick in die Ansichten Außenstehender zu bekommen.
Ziel dieser Forschung soll eine Untersuchung der Außendarstellung der Behörde bei Institutionen, Behörden und Verbänden, welche mit eben jener in Kontakt stehen, sein. Zu diesem Zweck wurden Interviews mit verschiedenen Vertretern unter anderem des Ausländerbeirats, der Caritas und der Diakonie geführt. Die Forschung wurde von einer unabhängigen Instanz, im Rahmen eines Praktikums, durchgeführt.

2. Forschungsdesign

Um einen Einblick in die Außenwahrnehmung zu erlangen, gab es die Vorgabe einer qualitativen Forschung. Grundlage dieser Forderung war die bereits vorhandene, alljährlich stattfindende quantitative Erhebung, bei der 100 Migranten, die zuvor Kunden der Kreisausländerbehörde waren, zufällig ausgewählt wurden. Bei dieser Erhebung ging es um individuelle Zufriedenheit mit Faktoren wie Wartezeit und Freundlichkeit der zuständigen Sachbearbeiter. Aufgrund der fehlenden Tiefe dieser Befragung, sollte eine qualitative Methode als Erweiterung durchgeführt werden. Diesmal waren jedoch nicht die „Kunden“ das Ziel des Interesses, sondern ihre Vertreter. Die dahinterstehende Absicht war es, verschleiernde Einflüsse, wie etwa individuelle Enttäuschung über einen abgelehnten Antrag, zu entfernen. Die Annahme war, dass die Kunden oftmals nicht in der Lage seien, ihre Ablehnung nicht von der Person des Personalbearbeiters zu trennen. Die gesetzliche Vorlage werde dabei ausgeblendet. Stattdessen fokussiert sich dieses Projekt auf die Wahrnehmung von Menschen, die durch ihre Tätigkeiten ständig mit der Ausländerbehörde direkt oder

indirekt in Berührung kommen, allerdings nicht selbst betroffen sind. So wird eine differenziertere Sichtweise erhofft, welche über den Einzelfall hinausgeht. Diese Einstellungen sollen durch Interviews erfasst und zu einem Gesamtbild zusammengefügt werden.

Insgesamt ergaben sich sieben Einzelinterview und ein Gruppeninterview. Drei der Befragten arbeiten beruflich für institutionelle Migrantenberatungsstellen und eine der Befragten machte bei einer dieser Stellen gerade ein Betriebspraktikum. Von den anderen Befragten ist Eine angestellt beim Landkreis, als Geschäftsführerin des Ausländerbeirats. Die übrigen Interviewten sind ehrenamtlich für den Ausländerbeirat tätig. Von den insgesamt zehn Interviewten haben Acht einen Migrationshintergrund.

Als Methode wurde ein leitfadengestütztes Interview gewählt. Die Fragen sind dabei offen gehalten und sollen damit dem Befragten die Möglichkeit einräumen, die, für ihn relevanten, Aspekte und Details in einer gesprächsähnlichen Situation wiederzugeben.

3. Ergebnisse

3.1. Das Bild der Ausländerbehörde

Das grundsätzliche Verhältnis der Migranten zur Ausländerbehörde lässt sich als schwierig beschreiben. Dies liege vor allem an der existenziellen Bedeutung, die ein Besuch bei der Behörde für den Kunden oftmals haben kann. Dazu können kulturell geprägte Erfahrungen mit Behörden aus der Heimat kommen, die anders agieren, als man es in Deutschland gewohnt ist. Speziell die ersten Besuche, wenn der Aufenthaltstitel noch nicht geklärt ist, führen zu einer großen Anspannung der Betroffenen. Da die Ausländerbehörde über die Zukunft der Migranten entscheidet, kann es nur schwerlich zu einer entspannten Atmosphäre kommen.

Umso erstaunlicher ist die Bewertung der Ausländerbehörde einzuordnen. Diese kann durchweg als positiv beschrieben werden. Es wird betont, dass sich die Ausländerbehörde in den letzten 2-3 Jahren sehr stark zum Besseren verändert habe. Begründet wird dies zumeist mit Negativbeispielen aus der Vergangenheit, welche mittlerweile nicht mehr aufträten. Dies bedeutet, dass die Behörde zuvor weit weniger positiv wahrgenommen wurde. Im Gegenteil war die Kreisausländerbehörde viele Jahre zuvor ein Ort, der für Migranten alptraumhafte Züge besaß.

> *Also auf jeden Fall hab ich immer die Behörde und die Leute als erschreckend empfunden. Also ich musste immer 2-3 Tage vorher mindestens mit Bauchkrämpfen rechnen, wenn ich wusste, ich hab hier einen Termin[…]. Also man ist hier reingekommen mit zittrigen Beinen und Händen, wenn man die Tür geöffnet hat. Also es waren auf jeden Fall keine positiven Erlebnisse die ich da gemacht habe. Und ich übertreibe kein bisschen.*

Ein Beleg wie sehr sich das Verhältnis zur Kreisausländerbehörde geändert hat, ist der Bezug zur Ausländerbehörde der Stadt. Früher existierte der starke Wunsch lieber zur Stadt gehen zu können. *Hab mir immer gewünscht, dass ich auch in Gießen wohne. In der Stadt direkt. Und warum ich diese andere Ausländerbehörde besuchen muss. Was nicht so schön ist.* Heute kehrt sich dieser Wunsch um in Erleichterung. *Aber ich sag dann auch immer 'oh wie schön, was ein Glück, sie gehören zur Ausländerbehörde vom Landkreis'.*

3.2. Probleme mit der Ausländerbehörde

Um zu erfassen, warum es diesen Wandel in der Denkweise über die Behörde gegeben hat, muss man verstehen, mit welchen Problemen Kunden zu kämpfen haben und hatten. Die Probleme, die Migranten mit der Ausländerbehörde hatten, lagen sowohl auf räumlicher, individueller, organisatorischer und als auch auf struktureller Ebene. Diese Probleme wurden in den letzten Jahren angegangen und konnten teilweise gelöst werden. Dazu kommen grundsätzlich falsch verankerte Vorstellungen der Migranten über die Ausländerbehörde.

3.2.1. Kulturelle Barrieren und negative Erwartungen

Neben den angesprochenen Spannungen aufgrund der existenziellen Bedeutung der Entscheidungen der Ausländerbehörde für die Migranten, gibt es zudem eine negative Vorprägung. *Also viele Personen haben halt das negative, dass die Ausländerbehörde nur dazu da ist, Steine in den Weg zu legen.* Migranten rechnen also damit, dass es nicht einfach wird ihre Wünsche zu erfüllen. Eine Ablehnung wird nicht hingenommen, sondern als Einzelmeinung des jeweiligen Sachbearbeiters angesehen.

> *Ne, also die nehmen meisten so wahr, dass der Sachbearbeiter nicht will. Dass es an ihm liegt, in seinem Ermessen. Die kommen auch noch aus ner Kultur, weil es Ausländer sind die größtenteils andere Machenschaften kennen, die Unabhängigkeit und Bestechung zum Alltäglichen gehört. Also nicht die*

Unabhängigkeit, sondern die Abhängigkeit. Und dann das projizieren sie denk ich auf die Beamten. Es gab hier auch schon Skandale. In der Stadt ist hier einer in der Ausländerbehörde auseinandergenommen worden, weil in kleinen Formen, solche Dinge gelaufen sind, über die Jahre und deswegen sind die Leute auch suspendiert worden, oder entlassen.

Hier vermengen sich also zwei Ebenen, die dasselbe Vorurteil bestätigen. Zum einen kommen viele Migranten aus einem anderen kulturellen Umfeld, in welchem Bestechung und Korruption in Behörden an der Tagesordnung sind. Zum anderen gab es einen solchen Fall in jüngerer Vergangenheit auch in der Ausländerbehörde der Stadt, was das Vorurteil des bestechlichen Beamten bestärkt. Wird ein Antrag abgelehnt, wird deshalb versucht zu verhandeln. Erst mit dem Sachbearbeiter, dann teilweise auch mit den Vorgesetzten und schlussendlich werden auch manchmal Anwälte hinzugezogen, um die eigenen Interessen durchzusetzen. Wenn dies klappt, ist es ein weiterer Anstoß für die Zukunft die Schuld auf den einzelnen Sachbearbeiter zu schieben.

Eine Sache bleibt. Also es werden hier Entscheidungen getroffen und Ausländerrecht ist nun mal sehr kompliziert. Und es ist nicht alle Fälle gleich, die sind völlig unterschiedlich mit ihren Papieren, mit ihren Anliegen und das passiert, dass dann ne Entscheidung nicht richtig war. Das zwingt die Menschen dazu ein Anwalt zu nehmen, der in Nullkommanix die Sache wieder gradbügelt.

Hier wird suggeriert, dass ein Anwalt den vermeintlichen Unwillen eines Sachbearbeiters jederzeit ausbügeln kann. Generell zeigt sich, dass die ehrenamtlichen Mitarbeiter des Ausländerbeirats emotional stärker in die Belange ihrer Mandanten eingebunden zu sein scheinen, als die Angestellten der Migrationsberatungsstellen, welche die Sachverhalte in einen größeren Gesamtzusammenhang rücken können. Da es nur ein ehrenamtliches Engagement ist, fehlt schlicht die Zeit, sich intensiv in juristische Fragen des Ausländerrechts einzuarbeiten. Zudem haben sie zu wenig Kontakt zu der „anderen“ Seite. Gerade deshalb wäre eine verbesserte Kommunikation zwischen Ausländeramt und Ausländerbeirat wichtig. Schließlich besitzt der Ausländerbeirat aufgrund des Migrationshintergrundes der Mitglieder einen Vertrauensvorschuss bei den Migranten. Was diese ihren Mandanten über die Behörde erzählen, kann deren Sichtweise deshalb beeinflussen.

3.2.2. Ehemalige Probleme mit der Ausländerbehörde

Die räumliche Gegebenheit und ihre Konsequenzen werden im folgenden Zitat gut verdeutlicht:

> *Und das, was auch überhaupt nicht gut war, war das einfach alle Personen in einem Raum waren. Jetzt sind die geteilt. Das find ich sehr gut. Die waren quasi alle in einem Raum. Also die Räume waren schon geteilt, aber die Türspalte, also die hatten keine Türen, die waren offen. Und das was Sie mir hier gesagt haben, konnte man, konnte der andere Kunde, in Anführungsstrichen, auch hören. Und das war nicht angenehm.*

Fehlende Privatsphäre und die Schmach der öffentlichen Demütigung waren das zentrale Problem dieser Gegebenheiten. Aus organisatorischer Ebene sorgte das von anderen Behörden bekannte System des „Nummer ziehen“ zum drankommen, für schlechte Stimmung. Kunden standen dafür teilweise schon vor Öffnung der Behörde Schlange und mussten trotzdem manchmal noch stundenlang warten, oder gar unverrichteter Dinge wieder nach Hause gehen, wenn der Andrang zu groß war. Als Folge daraus ergab sich eine oftmals aggressive Stimmung.

Aber nicht nur der starre organisatorische Ablauf, sondern auch der Umgang damit, führt zu Komplikationen.

> *Da kamen öfters noch Leute rein und die haben halt das vergessen die Nummer zu ziehen. Die haben da irgendwo vielleicht mal angeklopft und die haben da nur mal ne ganz kurze Frage, die sind richtig runtergemacht worden. "Die sollen erst ne Nummer ziehen, das wär denen EGAL, das und das". Die waren auch n bisschen leicht aggressiv.*

Hier zeigt sich, dass, von Seiten der Sachbearbeiter, organisatorisch eingeführte Regelungen, auf Kosten der Freundlichkeit durchgeführt wurden. Den Kunden erziehen zu wollen, kann dabei ein mutmaßlicher Grund für diese Verhaltensweise sein. Es ist anzunehmen, dass dies auch passieren kann, sollte sich jmd. nicht an das Terminsystem halten.

3.2.3. Umstrukturierungen der Ausländerbehörde

Durch den Umzug in das neue Gebäude hat sich das angesprochene Problem der fehlenden Intimsphäre erledigt. Getrennte Zimmer, geschlossene Türen und somit vorhandene Privatsphäre, zeichnet die neue Niederlassung der Behörde aus. Zudem wurde ein Terminsystem eingeführt, was die Leiden des „Nummern-ziehens“ beenden konnte. Diese Schritte haben sich als wichtige Maßnahmen auf dem Weg zu einem entspannteren Klima erwiesen. Des Weiteren gab es einen Wechsel in der Personalführung. Diese Neuordnung hat sich als Glücksfall für das Verhältnis zwischen Behörde und Kunden erwiesen. So fallen die Kommentare durchweg positiv, teilweise sogar euphorisch aus. Damit verbunden ist vor allem

ein verbesserter Kontakt zum Ausländerbeirat. Deutlich wird, dass der Kontakt zwischen diesen beiden Institutionen in der Vergangenheit getrübt war und das Misstrauen in die Behörde erst jetzt langsam abgebaut wird.

> *[…]dass da ne Veränderung stattgefunden hat. Ich hab auch gehört, dass es unter der Leitung von Herrn Weber so passiert ist, das alles. Das ist sehr sehr, sehr gut. Aber ich empfinde es auch so. Also das ist nicht nur das, was ich gehört habe, von anderen, sondern auch meine Empfindung, dass sich das wesentlich verbessert hat. Als ich angefangen hab, hatte ich immer noch mein sehr negatives Bild gegenüber Ausländerbehörde. Und die Leute haben aber darüber geredet, wie gut die eigentlich mit manchen Mitar- also nicht mit allen, aber mit manchen Mitarbeitern zusammenarbeiten kann damals. Auch Herrn Webers Namen hab ich auch sehr oft gehört. Also speziell seinen Namen hab ich gehört. Ich hatte auch mal mit ihm ein Seminar besucht, ein Fortbildungsseminar. Da hab ich ihn auch kennengelernt und hab ihn total positiv empfunden. Erst hab ich nicht dran geglaubt. […]Aber dann im Nachhinein hab ich echt gesehen, da hat sich wirklich was geändert.*

Verbunden mit dem Führungswechsel, wird eine stärkere, persönlichere Verbundenheit zwischen den Institutionen. Der Versuch eine bessere Kommunikation zu erschaffen, wird wahrgenommen und begrüßt. War das Verhältnis vorher etwas abgekühlt, so schaffen Besuche und Telefonate eine engere Bindung. Teilweise wird diese sogar als freundschaftlich bezeichnet. Des Weiteren wurde durch Schulungen die interkulturelle Kompetenz gefördert und ein Kennenlernen mit Mitgliedern der verschiedenen Institutionen möglich.

3.2.4. Aktuelle Probleme mit der Ausländerbehörde

Neben den gelösten Problemen, räumlicher und organisatorischer Art, ergaben die Befragungen Hindernisse, die weitaus komplexer sind und nicht mit dem Umzug in ein neues Gebäude gelöst werden können. Wenn im vorigen Absatz der Führungswechsel positiv konnotiert wurde, lässt sich gleichzeitig sagen, dass dies nicht für alle Mitarbeiter gilt.

> *Also, die Stimmung ist eigentlich, man weiß mit wem man reden kann und mit wem man lieber distanzierter sein sollte. Wir haben da schon Erfahrungen gemacht und wissen dann schon, auf welche Person wir zugehen können, wenn wir Fragen haben, Hilfe brauchen, was auch immer.*

Das Zitat verdeutlicht, dass ein gewisses Misstrauen weiterhin vorhanden ist und nicht allen Sachbearbeitern gleichermaßen vertraut wird. Bei der Suche nach Hilfe, werden gezielte Mitarbeiter ausgewählt und andere bewusst gemieden. Dies passt zu dem Verhalten in Zeiten

des „Nummern-ziehens“. Das Lotteriespiel, zu welchem Sachbearbeiter man kommt, führte zu bangem Hoffen, zum „Richtigen“ kommen zu können. Teilweise wurden auch Nummern weggeschmissen, oder gleich mehrere Nummern gezogen, um gewisse Mitarbeiter zu umgehen.

Generell wird konstatiert, dass nicht alle Kunden gleich behandelt werden. Wird ein Kunde von einem Mitarbeiter der Migrantenberatungsstellen begleitet, erfährt er eine privilegiertere Behandlung, welche er allein nie erlebt hätte. Dabei geht es weniger um das letztliche Resultat, sondern vielmehr um die Kommunikationsform. Der Start des Gesprächs kann oft schon den weiteren Gesprächsverlauf entscheiden. Eine zur Kenntnisnahme des Kunden und eine einfache Begrüßung können die Situation bereits entspannen und eine freundlichere Atmosphäre schaffen. Der gesellschaftliche Status und vor allem die Sprache spielen eine große Rolle bei der Akzeptanz durch den Sachbearbeiter.

> *Leute die hier nen Aufenthaltsstatus haben und regelmäßig arbeiten und die deutsche Sprache beherrschen. Also die Bedingungen erfüllen, werden auf jeden Fall bevorzugt, als die Leute, die es einfach nicht auf Anhieb erfüllen können, weil einfach bestimmte Hindernisse da sind. Ich mein ein Mensch, der die deutsche Sprache nicht beherrscht muss ja erstmal lernen, wenn er nicht gerade 80 Jahre alt ist und noch lernfähig ist. Das dauert einfach. Aber das wird halt nicht so toleriert.*

Kunden, die sich bereits stärker an die Bedingungen akklimatisiert haben, besitzen also einen Vorteil gegenüber solchen, denen dies schwerer fällt. Die Behandlung fällt freundlicher aus und der Migrant fühlt sich wertgeschätzt. Unfreundlichkeit hingegen ist eine Barriere, die umso größer wird, umso schwerer das Verständnis fällt. Deswegen ist vor allem die Sprache immer noch ein großes Hindernis. Zum einen fällt es diesen Menschen schwerer, mit der Ausländerbehörde in Kontakt zu treten. Allein der Besuch der Homepage und der Anruf für die Terminvergabe können ein beträchtliches Hindernis darstellen. Nicht jeder Migrant kann dafür auf einen Freund/Verwandten zurückgreifen. Zum anderen können schlechte Deutschkenntnisse zu einer vollkommen anderen Behandlung führen.

> […]*hab ich sehr oft die Erfahrung gemacht: hauptsächlich bei Leuten, die halt der deutschen Sprache nicht so mächtig sind. Dass sie da halt, ja, Mensch zwoter, dritter Klasse angesehen werden. […]Das ist aber nicht nur Ausländerbehörde, auf vielen Behörden. Es wird auf einen mit einem herablassenden Ton geredet und egal, wenn jetzt einer einem gegenüber sitzt, auch wenn er schlecht Deutsch kann, heißt das ja nicht, dass der Mensch dumm ist! Man merkt schon, man fühlt schon, dass man nicht willkommen ist und dass man nicht ernstgenommen wird.*

Und dieser herablassende Ton, wenn man was sagt, das das Wiederholende und einen so für dumm halten, dieses laute reden, als wär man schwerhörig[…].

Diese Behandlung ist jedoch nicht auf die Ausländerbehörde beschränkt, sondern durchzieht sich durch die Gesellschaft und ist eine alltägliche Erfahrung. Eine psychische Blockade kann die Folge sein. Deshalb ist gerade der Erstkontakt zur Behörde wichtig. Wird dort, das im Alltag manifestierte Gefühl der Minderwertigkeit gestärkt, wird es noch schwieriger für den Migranten bei zukünftigen Besuchen. Ein Dolmetscher kann bei dieser Problematik hilfreich sein, da er sich beruhigend auf die Psyche des Kunden auswirkt. Selbst wenn die Sprachfähigkeiten eigentlich gut genug wären, können der Druck und die Angst vor Ablehnung dazu führen, dass eine Sprachblockade eintritt und Hilfe durch einen Dritten nötig wird. Diese Hilfe eines Übersetzenden muss jedoch akzeptiert werden. *Ich sollt dem helfen, er konnt auch, und er hat das mit den Papieren halt nicht so ganz verstanden. Ich ne Frage stellen, wollt er nur "NEIN, er soll selber antworten". Da wollt er meckern "ich merk schon, das hat hier kein Sinn, Sie müssen Sprachkurs machen".* Aus Sicht des Betroffenen eine reine Schikane, die er nicht verstehen kann. Insgesamt wird vor allem der Ton und weniger der Inhalt kritisiert.

3.3. Zusammenfassung und Einordnung der Kritik

Die meiste Kritik, basierend auf negativen Erlebnissen, wurde durch Mitglieder des Ausländerbeirats geäußert. Dies lässt sich durch mehrere Sachverhalte erklären. Zum einen haben diese selbst alle einen Migrationshintergrund und teilweise schlechte Eigenerfahrungen mit Ausländerbehörden gemacht. Zum anderen sind sie emotional involvierter, weil sie sich – anders als die Angestellten der Migrationsberatungsstellen – meist nur um einen Fall persönlich kümmern, in diesen dafür aber stärker involviert werden. So entsteht eine engere Bindung zum Mandanten. Des Weiteren werden diese Personen häufiger direkt zur Ausländerbehörde begleitet. Es gibt somit mehr Praxiserlebnisse direkt aus der Behörde, als für reine „Schreibtischtäter“. Zudem sind die Mitarbeiter der Beratungsstellen den Mitarbeitern der Ausländerbehörde bekannt, weshalb die angesprochene Sonderbehandlung des Mandanten einsetzt und ein verändertes Bild erzeugt wird. Mitglieder des Ausländerbeirats gehen meist unerkannt als „Freund/Bekannter“ des Antragsstellers mit und erleben somit andere Verhaltensweisen der Sachbearbeiter. Aufgrund der erwähnten Umstrukturierungen, die erst wenige Jahre zurückliegen, ist jedoch nicht immer ganz klar,

welche Erlebnisse vor/nach diesen Neuerungen passiert sind. Zudem widersprechen sich die Interviewten auch teilweise gegenseitig. Während in einem Interview bemängelt wird, dass es einzelne Sachbearbeiter gibt, die den Kunden nicht begrüßen, wird in einem anderen Interview gelobt, dass es unter der neuen Führung prinzipiell eine Begrüßung gibt. Vorstellbar ist hier, dass es einzelne Sachbearbeiter gibt, die sich nicht immer an die Vorgaben halten und es deshalb aufgrund der verschiedenen Einzelfallerlebnisse, unterschiedliche Erkenntnisse gibt. Dass sich die Ausländerbehörde in den letzten Jahren extrem verändert hat, steht jedoch außer Frage. Dieser Wandel wird durchweg von allen Interviewten wahrgenommen und befürwortet. Gerade weil die Ausländerbeiratsmitglieder kritischer und weniger distanziert sind, ist es hoch einzuordnen, dass die Behörde in ihren Augen deutlich an Ansehen gewonnen hat.

In Hinblick auf die Kommunikation zwischen den einzelnen Institutionen lässt sich ebenfalls ein Fortschritt verzeichnen. Allerdings scheint diese positive Vernetzung an einzelnen Personen zu hängen und ist somit nicht gefestigt. Sollten einzelne Vertreter aus ihrem Beruf, z.B. aus Altersgründen, aussteigen, ist nicht gewährleistet, dass sich das gute Verhältnis und der wichtige Austausch fortsetzen.

3.4. Empfehlungen an die Ausländerbehörde

Es haben sich mehrere Arten von Verbesserungsvorschlägen ergeben. Relativ profane Wünsche, wie die Möglichkeit im Hochsommer Wasser zu erhalten, stehen dabei dem Wunsch gegenüber, die Sachbearbeiter sollten so sachlich wie möglich arbeiten und eine urteilsfreie Zone erschaffen. Niemand möchte danach beurteilt werden, wie er aussieht, gekleidet ist, oder wie die Deutschkenntnisse sind. Auch wenn ein großer Schritt in diese Richtung erkannt wird, ist das Ziel nie ganz erreicht.

Ein großer Verbesserungswunsch besteht hinsichtlich Dolmetscherleistungen. Da die Sprachbarriere das größte, weiterhin existente Problem darstellt, ist eine Hilfeleistung nötig. Hierbei wurden mehrere Möglichkeiten zusammengetragen. Zum einen wird darauf hingewiesen, dass die Landrätin einem Gehörlosendolmetscher für bestimmte Stunden zugestimmt habe. Dies könnte also auch für besondere Zeiträume, in denen Menschen mit einer bestimmten Sprache erwartet werden, angeboten werden. Sollte

dies nicht möglich sein, müsse zumindest stärker auf den Sprachmittlerpool der Diakonie, auch innerhalb der Ausländerbehörde, hingewiesen werden. Vor allem für die ersten Schritte sei ein Dolmetscher, für bestimmte Personen von großer Wichtigkeit.

In eine ähnliche, weil organisatorische Richtung, geht der Wunsch nach einem Schalter. Dieser sei wichtig für die Orientierung, wenn sich Migranten zum ersten Mal in der Behörde befänden. Unsicherheit könnte genommen werden und bei der Orientierung helfen. Zudem wird mehr Informationsmaterial im Wartebereich gewünscht. Material, welches man sich zwar auch im Internet besorgen kann, ausliegend als Flyer im Wartebereich aber hilfreicher wäre. Dies würde Offenheit und Bemühen symbolisieren und die Scheu nehmen nachzufragen.

Bezüglich der Kommunikation zwischen den einzelnen Institutionen ergibt sich weiteres Optimierungspotential. Der persönliche Kontakt ist wichtig, um Vertrauen aufzubauen. Ein Interviewter gab an, vom vorigen Leiter ins Gebäude der Ausländerbehörde eingeladen worden zu sein, um sich über die Gegebenheiten vor Ort aufzuklären. Diese Erfahrung wurde als Mittel zum Abbau von Stereotypen und Vorurteilen bezeichnet und positiv bewertet. Das Image einer Ausländerbehörde müsse weiter aufpoliert werden und die Willkommenskultur nicht zum puren Slogan verkommen.