



Warum Karl-Heinz Schwarz

Leiter Abteilung Verwaltung und Controlling

Nicolas Schwarz

Qualitätsmanagementbeauftragter des Ordnungsamtes

Hasso Haas

Amtsleiter des Ordnungsamtes der Stadt Frankfurt am Main


Joachim Seidl

Abteilungsleiter Ausländerangelegenheiten

und Gerhard Lenz

Qualitätsmanagementbeauftragter der Ausländerbehörde und stellvertretender Abteilungsleiter Ausländerangelegenheiten

**ihre Ausländerbehörde von Federas auf die
DIN EN ISO 9001:2000 – Zertifizierung vorbereiten liessen:**



Wieder mit Federas – wieder erfolgreich.

Einführung eines Qualitätsmanagementsystems und Vorbereitung auf die Zertifizierung – dank der erfolgreichen Unterstützung durch Federas gibt es nun
«Garantierte Servicequalität in der Ausländerbehörde Frankfurt am Main»

Das international anerkannte und von Moody International erteilte Zertifikat für die Einführung und Anwendung eines Qualitätsmanagements belegt, dass das Ordnungsamt nach modernen Managementmethoden geführt wird. So schloss sich mit der ISO-Zertifizierung nach einer Reihe von vorbereitenden Projekten der erste Kreis der Verwaltungsreform.

Stadtrat Boris Rhein (CDU): «Ich bin sehr stolz auf dieses Zertifikat, mit dem nun auch von unabhängiger Seite bestätigt wird, welche Qualitätsstandards wir in der Frankfurter Ausländerbehörde erreicht haben. Dies ist vor allem ein Verdienst des unermüdlichen Einsatzes der Mitarbeiter der Ausländerbehörde, die ihren sicherlich nicht immer einfachen Job mit überdurchschnittlichem Engagement, Fachkompetenz und einer beeindruckenden Serviceorientierung erledigen.»

Dies kann auch der Leiter des Frankfurter Ordnungsamtes, Hasso Haas, nur bestätigen. «Diese Auszeichnung ist ein absolutes Gütesiegel für die Arbeit unserer Mitarbeiter. Sie ist für uns gleichzeitig ein wichtiger Ansporn auf unserem Weg, in sämtlichen Bereichen die Verwaltungsreform weiter auszuleben. Wir werden nun in den folgenden Wochen nicht stehenbleiben, sondern auf Basis der bereits geleisteten Vorarbeit verbindliche Qualitätsversprechen für unsere Kunden formulieren und uns immer wieder selbstkritisch auf den Prüfstand stellen. Diesen Anspruch sind wir den ca. 170.000 ausländischen Einwohnern in Frankfurt einfach schuldig».



Mit dem Ziel, den Einwohnern der Stadt Frankfurt am Main, Investoren und ausländischen Unternehmern moderne wie ständig weiterentwickelte Dienstleistungen (einschliesslich Sicherheit) anzubieten, hat die Frankfurter Ausländerbehörde kontinuierlich ihr Qualitätsmanagement ausgebaut. Damit werden Faktoren wie Kundenzufriedenheit und effizientes Verwaltungshandeln als wichtige Bausteine bei der Integration der in der Stadt lebenden ausländischen Mitbürger sowie nicht zuletzt auch der Wirtschafts- und Wissenschaftsstandort Frankfurt am Main gestärkt.

Um den Qualitätsansprüchen ihrer Kunden gerecht zu werden, wurden hierzu neben organisatorischen Veränderungen sowie der Optimierung der anfallenden Geschäftsprozesse eine Reihe von Standards definiert – z. B. die Verringerung von Wartezeiten, die Vermeidung unnötiger Vorsprachen, verbindliche Terminvereinbarungen, eine kürzere Bearbeitungsdauer sowie ein verbessertes Auskunftsverhalten gegenüber den Bürgern. Die konkrete Ausgestaltung der Qualitätsstandards wird nun in den nächsten Monaten mit umfangreichen Untersuchungen der Kundenströme verbindlich gemacht.