

# 1. Flüchtlingskonferenz Lüneburg, 10.03.2015

Der Workflow

Theorie oder Praxis?!

# Streiflichter aus der Praxis

- Ehrenamtliche berichten über nervenaufreibende Termine bei Behörden. Wer ist zuständig? Was muss getan werden?
- Sachbearbeiter sind überfordert, zu viele Fälle, wer hilft mir?
- Flüchtlinge verstehen unseren Rechtsstaat nicht.
- Viele Stellen arbeiten nebeneinander an ähnlichen Themen.
- Unterschiedlichste Institutionen geben Geld und bauen Strukturen auf.
- Es ist nicht mehr möglich, den Überblick zu behalten.

# Was ist der Workflow ?

Er beschreibt aus Sicht der Flüchtlinge in zeitlicher **Abfolge** die Abarbeitung konkreter **Aufträge** durch verschieden **Akteure**, die untereinander diesen **Ablauf** und ihre **Aufgabenverteilung abgesprochen** haben.

# Was bewirkt der Workflow?

- Jeder weiß, was er wann mit wem zu tun hat.
- Jeder weiß, was er nicht zu tun hat.
- In diesem Fall ist klar, wer zuständig ist und wie die zuständige Stelle eingeschaltet wird.
- Dadurch wird Personal sinnvoll eingesetzt sowie bei hoher Qualität Zeit und Geld gespart.
- Dies wird ein Ideal sein, dem man sich nur annähern kann, ohne es je zu erreichen.