

Bericht	Geschäftsbereich	Soziales, Jugend, Schule & Integration
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 204 - Zuwanderung und Integration
	Bearbeiter/in	Jürgen Lemmer
	Telefon (0202)	563 2679
	Fax (0202)	563 8576
	E-Mail	juergen.lemmer@stadt.wuppertal.de
	Datum:	03.03.2022
	Drucks.-Nr.:	VO/0277/22 öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
24.03.2022	Integrationsausschuss	Entgegennahme o. B.
Verbesserung der Situation in der Ausländerbehörde		

Grund der Vorlage

Auftrag des Rates vom 21.12.21 (VO/1795/21)

Zwischenbericht der Verwaltung für den Integrationsausschuss (VO/0089/22)

Beschlussvorschlag

Der Bericht der Verwaltung zur Situation im Ressort Zuwanderung und Integration wird ohne Beschluss entgegengenommen.

Einverständnisse

Der Stadtkämmerer ist einverstanden.

Unterschrift

Dr.Kühn

Begründung

Der Rat der Stadt hat in seiner Sitzung am 21.12.21 die Verwaltung beauftragt, dem Integrationsausschuss einen schriftlichen Bericht vorzulegen, der folgende Aspekte umfasst:

1. Sicherstellung der zeitnahen Erreichbarkeit der Sachbearbeiter*innen per Mail und im Rahmen von Sprechstunden
2. Einrichtung automatischer Empfangsbestätigungen bei E-Mails
3. Installierung einer niedrigschwellig erreichbaren Beschwerdestelle mit verlässlichen Erreichbarkeitswegen (Telefon, Mail, Fax)

4. Regelmäßige Aktualisierung der Infos auf dem Internetkundenportal
5. Bereitstellung von notwendigen personellen und finanziellen Ressourcen für das Ressort

Ausgangslage:

In den letzten Jahrzehnten war das Geschäft der Ausländerbehörde durch ein sehr begrenztes Wachstum und einer Einwanderungsgesellschaft geprägt, die schon lange in Wuppertal lebte.

So wurden in den Monitoringberichten zur Integration über 60% der Menschen mit einem ausländischen Pass gemessen, die einen unbefristeten Aufenthaltstitel hatten.

Vor etwa 10 Jahren setzte dann eine Entwicklung ein, die zunächst von langsam wachsender Einwanderung und in den Jahren 2014 bis 2016 von einer sehr starken Fluchtbewegung geprägt war.

Lebten **2011 noch 48.095 Menschen mit einem nichtdeutschen Pass** in Wuppertal, so waren es **2015 schon 60.959 Menschen** und **Ende 2020** waren es **76.672 Menschen**.

Dies entspricht einem Wachstum von über 50% - und es ist zurzeit kein Ende dieser Entwicklung abzusehen. Dies stellt die Ausländerbehörde vor immense Herausforderungen.

Im **Kundenaufkommen** ist dieses **Wachstum noch wesentlich höher als 50%:**

Während Menschen mit einer unbefristeten Aufenthaltserlaubnis (= heute Niederlassungserlaubnis) i.d.R. nur einmal alle 10 Jahre die Ausländerbehörde aufsuchen, weil ihr Pass erneuert wurde und damit auch die Niederlassungsgenehmigung erneuert werden muss, so haben Kunden mit einer **Asylgestattung oder Duldung** mindestens **alle drei bis 6 Monate Kontakt mit der Ausländerbehörde**.

Inhaber*innen eines Aufenthaltstitels müssen i.d.R. einmal im Jahr bis alle drei Jahr die Ausländerbehörde aufsuchen.

Dazu kommen zusätzliche Vorsprachen insbesondere wegen Arbeit, Wohnortwechsel, Familienzusammenführung.

Im Ergebnis hat sich aufgrund dieser dargestellten Fakten die Zahl der Geschäftsvorfälle mehr als verdoppelt.

Neben dieser quantitativen Entwicklung haben sich auch die **Anforderungen aus dem Aufenthaltsgesetz deutlich erhöht:**

Aus einem Ausländerrecht, das noch vom Gedanken der Steuerung und Beschränkung der Zuwanderung geprägt wurde, ist ein Aufenthaltsgesetz mit dem Fachkräfteeinwanderungsrecht, dem humanitären Aufenthalt und einem wesentlich komplexeren Familiennachzug geworden.

Die Anforderungen an die Fachkräfte und die Notwendigkeit zur Differenzierung wurden wesentlich höher.

Hinzu kommt, dass die Umstellung auf den elektronischen Aufenthaltstitel die Schaffung eines komplett neuen Teams notwendig machte, da diese Tätigkeit nicht mehr in einem Arbeitsvorgang (wie zuvor die Kleber im Pass) erledigt werden konnte.

Parallel zu dieser Entwicklung **traf die Ausländerbehörde auch der demografische Wandel**. D.h. viele langjährig Beschäftigte des Ressorts sind aus dem Dienst der Stadtverwaltung ausgeschieden.

Darüber hinaus **haben viele Mitarbeiter*innen das Ressort entweder durch interne Bewerbungen auf andere Stellen in der Stadtverwaltung oder durch Wegbewerbung zu anderen Kommunen verlassen**, weil sie der extrem hohe Arbeitsdruck belastet hat.

Dadurch ist eine dauerhaft schwierige Situation zu verzeichnen:

Denn, selbst wenn eine unmittelbare Nachbesetzung dieser vakant gewordenen Stellen möglich war (dies ist allerdings die Ausnahme), dauert es wegen der Komplexität der Aufgaben sehr lange, bis die neuen Mitarbeiter*innen den Wissensstand ihrer Vorgänger*innen erreicht haben.

Diese permanente Personalfluktuaton ist eines der strukturellen Probleme der Ausländerbehörde.

Personelle Situation der Ausländerbehörde – als Teil des Ressorts- in Zahlen (Stand 22.02.2022)

Zahl der Stellen: 83 Beschäftigte entspricht 78 VK

- Davon mit Verwaltungs- oder juristischer Ausbildung: 46
- Beschäftigte derzeit in Verwaltungsqualifizierungsmaßnahmen: 11
- Beschäftigte ohne Verwaltungsausbildung: 26

Nicht besetzte Stellen: 11

Eingesetztes Fremdpersonal: 26 (befristet eingestelltes – über Zeitarbeitsfirmen gewonnenes – Personal)

Wartezeiten:

Vor Corona: Zwischen 6 Wochen und 6 Monaten, je nachdem, ob es um eine einfache Verlängerung eines Daueraufenthaltes oder beispielsweise um die Erteilung eines humanitären Aufenthaltes handelt.

Heute gibt es 800 rückständige Tickets aus Anrufen/Mails, also Anliegen von Menschen, die bis jetzt nicht entgegengenommen werden konnten. Eine Rückstandszahl wie noch vor Corona kann derzeit nicht mehr ermittelt werden, da ja zum Beginn des Verfahrens kein Termin mehr notwendig ist.

Mit der systematischen Eröffnung der Verfahren durch die Ausländerbehörde wird zukünftig ein Abgleich zwischen Soll und Ist wieder möglich. Anhand der Beschwerden muss derzeit jedoch davon ausgegangen werden, dass es teilweise zu Wartezeiten bis zu 9 Monaten kommt.

Geplante Maßnahmen im Personalbereich:

Um die Handlungsfähigkeit der Ausländerbehörde zurückzugewinnen sind folgende Maßnahmen geplant:

- Die **Besetzung der o.a. offenen 11 Stellen** erfolgt kurzfristig insbesondere durch:
 - a) Übernahme von befristet eingestellten Beschäftigten/Fremdfirmenbeschäftigten, in ein dauerhaftes Arbeitsverhältnis, wenn sie als geeignet beurteilt werden
 - b) Verstärkter Einsatz von Auszubildenden nach deren Abschluss in der Ausländerbehörde. Hinweis: In der Ausländerbehörde werden bereits jetzt jährlich 3-4 Auszubildende im Verwaltungsdienst „für den eigenen Bedarf“ ausgebildet und dann nach Abschluss der Ausbildung dort eingesetzt.
 - c) Ausschreibung zur externen Besetzung von unbefristeten Stellen sowohl im gehobenen Dienst, als auch im mittleren Dienst unter Erweiterung des Spektrums der Berufe/ Zulassungsvoraussetzungen. Ziel ist es, möglichst viele interessierte, potentielle Bewerber*innen für eine Tätigkeit bei der Ausländerbehörde anzusprechen und zu gewinnen.
 - d) Veränderung der Ausschreibungstexte. Die Vorzüge der unbefristeten Tätigkeit bei der Stadtverwaltung und in der Ausländerbehörde sollen dabei gezielt herausgehoben werden.

- **Im Jahre 2022** werden der Ausländerbehörde **10 Stellen** zur Verfügung gestellt, deren Bedarf bereits aufgrund einer Organisationsuntersuchung anerkannt worden ist. Die Besetzung dieser zusätzlichen Stellen soll im Wege der o.a. dargestellten Ausschreibungen erfolgen.

- **Qualifizierung der Fachkräfte der Ausländerbehörde:**

Um die Mitarbeiter*innen möglichst schnell in die Lage zu versetzen, die vom komplexen Ausländerrecht geprägten Aufgaben qualifiziert wahrnehmen zu können, wird in Abstimmung mit dem Bergischen Studieninstitut (BSI) ein Qualifizierungskonzept erarbeitet. Dieses wird ergänzt durch im Ressort organisierte eigene Fortbildungsmaßnahmen:

- Durch das BSI werden der Ausländerbehörde in den Jahren 2022 bis 2024 insgesamt 23 Plätze in den verschiedenen Qualifizierungen im Verwaltungsbereich zur Verfügung gestellt.
- Die fachliche Qualifizierung/Einarbeitung (im Aufenthaltsrecht) erfolgt über das Fachreferat der Ausländerbehörde aus den Fortbildungsmitteln des Ressorts im Wesentlichen über „In-House“ Schulungen.
- Um diese zusätzlichen Aufwendungen finanzieren zu können, werden in 2022 und 2023 jeweils 15.000 € zusätzlich bereitgestellt, die das Ressort anderweitig einsparen wird.

Fazit:

Durch diese personellen Maßnahmen wird es nicht zu einer Verbesserung der Situation von „heute auf morgen“ kommen. Vielmehr wird es für die Kundinnen und Kunden nur zu schrittweisen Verbesserungen führen.

Denn es müssen nicht nur ausreichend neue Mitarbeiter*innen gefunden werden, sondern diese müssen auch eingearbeitet und qualifiziert werden—und dies benötigt Zeit.

Gleichwohl wird **durch die Maßnahmen eine mittelfristige Perspektive eröffnet.**

Weitere organisatorische Maßnahmen:

- Die **Digitalisierung der ca. 80.000 Fallakten** ist eine weitere wesentliche Voraussetzung, um in einer arbeitsteiligen Ausländerbehörde sachgerecht und kundenorientiert zu arbeiten und damit Prozesse deutlich zu vereinfachen. Deshalb wird mit den Vorbereitungsritten unmittelbar begonnen. Ziel ist die Aufnahme des Echtbetriebes im 4.Quartal 2023.
- Die **Regeleröffnung des Verfahrens zu Verlängerung der Aufenthalte** durch die Ausländerbehörde ist eine wichtige Voraussetzung, damit weiterhin auf einen Termin verzichtet werden kann. Die ersten Schritte in der aktiven Antragsaufforderung wurden im Februar unternommen. Ziele sind:
 - Bis Ende 2022 wird gesichert, dass jede Antragsteller*in 8 Wochen vor Ende der Laufzeit des Aufenthaltes angeschrieben wird.
 - Bis Ende 2023 soll diese Frist auf 12 Wochen vor Ende der Laufzeit ausgeweitet werden.

Durch diese frühzeitige Antragsaufforderung sollen alle Aufenthaltsunterbrechungen in den Dokumenten vermieden werden.

- Ab sofort wird ein **Dienst mit 2 erfahrenen Mitarbeiter*innen eingerichtet, der alle Ad Hoc Fälle sofort aufgreifen oder Lösungen anstoßen kann.** Dieser Notfall Service wird an der Beratungstheke in der Eingangszone eingerichtet.

- Die **telefonische Erreichbarkeit** wird derzeit über ein Telefonteam in der Zeit von 8.00 bis 12.00 Uhr und den Teamleitern sichergestellt.
Ab dem 4. Quartal 2022 soll die telefonische Erreichbarkeit schrittweise wieder durch die unmittelbaren Sachbearbeiter*innen sichergestellt werden.
- Die **automatische Emailbestätigung** ist ab Mitte Dezember 2021 **eingrichtet worden**.
- Für **Beschwerden** sind weiterhin die Abteilungs- und Ressortleitung erster Ansprechpartner. Damit ist nicht nur gesichert, dass dem individuellen Anliegen Rechnung getragen wird, sondern auch systembedingte Fehler, und damit verbundene Beschwerden, früh erkannt und abgestellt werden können.

Ausblick:

Der von der Verwaltung vorgeschlagene Lösungsansatz braucht Zeit!

Um hier die Sicherheit zu gewinnen, dass sich der Veränderungsprozess in der gewünschten Richtung entwickelt und Transparenz zu schaffen, wird die Verwaltung einen **quartalsmäßigen Kennzahlenbericht** erstellen, der dem Integrationsausschuss vorgelegt wird.

Er informiert

- anhand von Zahlen/Fakten zu den Themenfeldern Personalgewinnung, Qualifizierung sowie Veränderung der Arbeitsprozesse
- über aktuelle Entwicklungen.

Klimacheck

Hat das Vorhaben eine langfristige Auswirkung auf den Klimaschutz und/oder die Klimafolgenanpassung?

neutral /nein

ja, positive Auswirkungen

ja, negative Auswirkungen

Begründung: Die Vorlage hat keine Klimarelevanz.