

<b>Antwort auf Anfragen</b>	Geschäftsbereich	Soziales, Jugend, Schule & Integration
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 204 - Zuwanderung und Integration
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Suna Lenz +49 202 563 2679 Suna.Lenz@stadt.wuppertal.de
	Datum:	17.10.2022
	<b>Drucks.-Nr.:</b>	<b>VO/1107/22/1-A</b> öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
<b>27.10.2022</b>	<b>Integrationsausschuss</b>	<b>Entgegennahme o. B.</b>
<b>Antwort auf die Große Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN vom 27.09.2022: Erreichbarkeit der Ausländerbehörde</b>		

#### **Grund der Vorlage**

Große Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN vom 27.09.2022.

#### **Beschlussvorschlag**

Die Antworten der Verwaltung werden ohne Beschluss entgegengenommen.

#### **Unterschrift**

Dr. Kühn

#### **Begründung**

##### **Beantwortung der Anfrage der Bündnis 90/ Die Grünen**

- 1. Wie viele Stellen sind im Moment für den Bereich der Annahme von Anliegen der Kund\*innen der Ausländerbehörde (telefonischen, schriftlichen) vorgesehen? Wie viele Mitarbeiter\*innen sind mit wie vielen Stundenanteilen momentan im Dienst und in welchem Zeitraum tätig? Wie viele Überstunden gibt es insgesamt?**

Derzeit sind (bis auf die Kolleg\*innen im Service-Team und im Ukraine-Servicecenter) alle Kolleg\*innen in der Ausländerbehörde (ABH) mit der Annahme

von Anliegen betraut. Die telefonische Erreichbarkeit wurde für alle Kolleg\*innen in allen Teams der ABH auf eine Stunde pro Tag festgelegt (9:00 bis 10:00 Uhr). Darüber hinaus ist es immer noch möglich, die Ausländerbehörde über zwei allgemeine und weitere anliegenbezogene E-Mail-Adressen und ein Kontaktformular auf der Internetseite des Ressorts zu erreichen.

In der ABH sind derzeit insgesamt 91 Kolleg\*innen beschäftigt. Die Anzahl der verfügbaren Mitarbeiter\*innen ist ständigen Schwankungen unterworfen. Nicht erst seit der Messerattacke auf eine Kollegin der ABH sind hohe krankheitsbedingte Ausfälle zu beklagen. Darüber hinaus sind neben der Urlaubsabwesenheit auch fluktuationsbedingt Stellen nicht besetzt.

Überstunden sind derzeit nicht angeordnet. Geleistete Mehrarbeit wird auf das Arbeitszeitkonto gutgeschrieben und wird zu einem späteren Zeitpunkt abgebaut.

## **2. Was geschieht mit Anliegen, die von diesen Mitarbeiter\*innen nicht direkt bearbeitet und erledigt werden können?**

Derzeit erreichen Anliegen auf drei Wegen die ABH:

- Telefonischer Sprechzeiten: hier wird versucht direkt Abhilfe zu schaffen oder Termin zu vergeben.
- Kontaktformular: hier kommen Anfragen von Personen an, die ohne Termin erschienen sind und den QR-Code zum Kontaktformular ausgehändigt bekommen haben. Diese Anfragen bleiben solange im elektronischen Posteingang, bis sie bearbeitet werden.
- Allgemeine und themenbezogene E-Mail-Adressen: Hier werden die Anliegen in den Teams verteilt und bearbeitet. Sie bleiben so lange in den Posteingängen, bis eine Verteilung ist. Der Rückstand ist für alle, die Zugriff auf die Postfächer haben, sichtbar.

## **3. Wurde bereits über die Möglichkeit eines rollierenden Systems nachgedacht, um Mitarbeiter\*innen aus anderen Abteilungen und Ämtern für eine gewisse Zeit in die Ausländerbehörde zu integrieren und das Stammpersonal so zu entlasten?**

Für die Akquise von Freiwilligen wurden alle ehemaligen Beschäftigten der Ausländerbehörde angeschrieben. Die Aktion blieb bis auf einen tatsächlichen Einsatz leider ohne Erfolg.

In den Spitzen und bei kurzfristigen Ausfällen im Service-Team werden Kolleg\*innen aus dem Backoffice im Servicebereich eingesetzt (was natürlich dazu führt, dass Backoffice-Tätigkeiten liegenbleiben müssen). Ein weitergehendes rollierendes System innerhalb des Hauses ist unter den derzeitigen Bedingungen begrenzt möglich und darüber hinaus auch kontraproduktiv, da immer mit Einarbeitungszeiten verbunden. Der rollierende Einsatz von einigen wenigen Kolleg\*innen im gehobenen Dienst wird derzeit bereits praktiziert, da diese über die in der Breite notwendigen Qualifikationen für ein rollierendes System verfügen.

- 4. Lläuft die Verlängerung von Aufenthalten inzwischen über ein funktionierendes Terminsystem? Werden alle Personen, deren Aufenthaltspapiere ablaufen für einen Termin zur Verlängerung in die Ausländerbehörde bestellt? Wenn ja, mit welchem Vorlauf? Wenn nein, warum nicht?**

Derzeit findet eine verstärkte Ausgabe von eATs statt. Sowohl im Haus der Integration, als auch seit dem 18.10.2022 im Ukraine-Servicecenter finden an zwei bzw. drei Tagen Ausgaben statt, so dass wir bei gleichbleibendem Tempo davon ausgehen, die Rückstände in diesem Bereich sukzessive abzubauen zu können.

Eine vorzeitige Terminierung vor Ablauf der Aufenthaltstitel kann derzeit nicht erfolgen. Sobald die Rückstände abgearbeitet sind und weiteres Personal zur Verfügung steht, kann über eine Rückkehr zu einem Wiedervorlage-System mit Einladung vor Ablauf der Aufenthaltstitel nachgedacht werden.

- 5. Uns sind Fälle bekannt, in denen Personen akut von Arbeitslosigkeit bedroht sind, da sie über keine gültigen Aufenthaltspapiere verfügen. Welche Möglichkeiten bietet die Ausländerbehörde diesen Personen, eine drohende Arbeitslosigkeit noch kurzfristig abzuwenden?**

Für die wirklichen Notfälle (zu denen gehört der drohende Verlust des Arbeitsplatzes) hat die ABH eine Funktions-E-Mail-Adresse eingerichtet, über die alle dringenden Fälle die ABH erreichen können. Das kleine Notfall-Springerteam bearbeitet die sehr dringenden Fälle:

**[notfall-abh@stadt.wuppertal.de](mailto:notfall-abh@stadt.wuppertal.de)**

- 6. Existiert bereits ein Zeitrahmen und ein Konzept für eine interne Organisationsentwicklung, um die Situation in der Ausländerbehörde, neben der personellen Herausforderung, zu verbessern? Wenn nicht, ist dieses in Planung?**

In den vergangenen Jahren wurde aufgrund der mindestens seit 2015 angespannten Personalsituation in der ABH fortlaufend an Maßnahmen gearbeitet, um mit dem nachweislich zu niedrig bemessenen Personalbestand das massive Aufkommen zu bewältigen. Dabei wurden neben der kurzfristigen Einstellung von Zeitarbeitskräften, auch die Abläufe immer wieder auf den Prüfstand gestellt und neue Wege bestritten. Ihnen ist geschuldet, dass die Situation nicht noch dramatischer ausfällt.

**In der Zukunft sind auf folgenden Feldern schwerpunktmäßig Maßnahmen zu planen:**

- **Stärkung des ressorteigenen Profils und Wir-Gefühls:**  
Die Leitlinien des Ressorts, insbesondere der wertschätzende und respektvolle Umgang miteinander und mit den Besucher\*innen des Hauses müssen vermittelt und vorgelebt werden. Dies gilt es gemeinsam mit allen Führungskräften des Hauses in konkrete Maßnahmen zu fassen. Das Ziel ist, die Beschäftigten des Ressorts langfristig zu binden und die Fluktuation zu verringern.

- **Verbesserung der Fachlichkeit:**  
Einarbeitungspläne und -prozesse für Quereinsteiger\*innen werden derzeit überprüft und weiterentwickelt. Die fachliche Überforderung und mangelnde Selbstwirksamkeit sind unter anderem Gründe für den verstärkten krankheitsbedingten Ausfall und die hohe Fluktuation, hier müssen die neuen Kolleg\*innen mit einem passgenauen Angebot auf ihre Aufgaben fit gemacht werden.
- **Verbesserung der Durchlässigkeit:**  
es müssen interne Qualifikationsangebote entwickelt werden, damit die Kolleg\*innen bei Bedarf und auf Wunsch schneller und vor allem wirksamer in anderen Teams innerhalb der ABH eingesetzt werden können.
- **Eigene Ausbildung:**  
ab dem nächsten Jahr wird das Ressort eigene Auszubildende einstellen. Hier müssen sowohl Ausbilder\*innen akquiriert und ausgebildet, als auch die Ausbildungspläne weiterentwickelt werden. Dabei wird die enge Begleitung der Auszubildenden einen Schwerpunkt bilden, um sie auch nach der Ausbildung langfristig an das Ressort zu binden.
- **Vorschlagswesen:**  
Die Kolleginnen und Kollegen im Ressort sind die wichtigste Ressource. Sie haben auch schon in der Vergangenheit durch ihre Ideen zu Verbesserungen in den Arbeitsprozessen und in der Organisationsstruktur beigetragen. Diese gilt es auch in Zukunft verstärkt aufzugreifen und in eine strukturierte Organisationsentwicklung einzubeziehen.
- **Digitalisierung:**  
E-Akte:  
Nach der Ausstattung mit modernen und leistungsfähigen Geräten müssen die nächsten Digitalisierungsschritte geplant und umgesetzt werden. Hier steht insbesondere die Einführung der E-Akte im Fokus, durch die auch die Arbeitsprozesse neu beleuchtet umgestellt werden müssen.

#### Digitale Anträge:

Es muss auf der Homepage die Möglichkeit geschaffen werden, Anträge über digitale Formulare zu stellen, die durch die direkte Einspeisung von Daten in programmierte Datenbanken für die Kolleg\*innen schneller (ohne eine zweite Eingabe von Daten) bearbeitbar sind.

### **7. Von außen betrachtet hat sich die Schlange vor der Ausländerbehörde trotz Umstellung auf das angekündigte Terminsystem nicht verkürzt. Wie bewertet die Leitung der ABH die Umstellung auf das Terminsystem, falls diese bereits erfolgt ist?**

Die Schlange vor der Ausländerbehörde hat sich nach der Umstellung auf das Termingeschäft und nach dem Austausch des Sicherheitsdienstes deutlich verringert. Es wurden Informationsblätter entwickelt, die die Besucher\*innen besser in die Lage versetzen, ihr Anliegen über den telefonischen und den digitalen Weg vorzutragen.

Die Umstellung auf das Termingeschäft ist durchweg positiv zu bewerten. Nach dem Angriff galt es, das Haus auch für die Beschäftigten der ABH sicherer zu

machen, denn nach diesem für alle belastenden Ereignis ist das Bedürfnis nach Sicherheit deutlich gestiegen. Ein kontrollierter Zugang zum Haus hat den Andrang reduziert und damit zu einer atmosphärischen Verbesserung im Service-Bereich geführt. Andernfalls hätte es aufgrund der Belastungssituation höhere Ausfälle bei den Beschäftigten der ABH gegeben.

Bei den Wartenden vor dem Haus handelt es sich nicht immer um Besucher\*innen der ABH, sondern auch um Kundinnen und Kunden des Jobcenters, das wie allseits bekannt eine Geschäftsstelle im Haus der Integration unterhält.

**8. Welche Erfahrungen gibt es mit der Außenstelle für ukrainische Geflüchtete im Wicküler Park und können diese auf die allgemeine zukünftige Arbeit der Ausländerbehörde bzw. des gesamten Ressorts übertragen werden?**

Die Erfahrungen mit dem Ukraine-Servicecenter sind durchweg positiv. Aufgrund des Raummangels im Haus der Integration muss über eine (zeitlich befristete oder auch dauerhafte) Ausgliederung einzelner Dienste der ABH in diese Nebenstelle nachgedacht werden. Dies ist jedoch erst nach einem Ende der Fluchtbewegung aus der Ukraine denkbar.

Die enge Verzahnung verschiedener Behörden zum Zwecke einer reibungslosen Aufnahme von Geflüchteten an einem zentralen Ort ist ein auch in der Zukunft weiter zu praktizierender Ansatz. Mit der Zusammenarbeit mit dem Jobcenter ist im Haus der Integration und der engen Zusammenarbeit mit dem Schulamt und dem Jugendamt (z.B. mit dem Ziel einer schnellen Beschulung von geflüchteten Kindern und Jugendlichen), wird der Ansatz bereits in der Arbeit des Ressorts gelebt. Eine weitere Verzahnung mit anderen Bereichen ist durchaus denkbar und wünschenswert.

**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.