

<b>Bericht</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:	23.08.2023
	<b>Drucks.-Nr.:</b>	<b>VO/0860/23</b> öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
<b>31.08.2023</b>	<b>Integrationsausschuss</b>	<b>Entgegennahme o. B.</b>
<b>Vorlage der Verwaltung zum Antrag "Termin- und Bearbeitungsdauer in der Ausländerbehörde normalisieren" (VO/1788/23/1-Neuf.)</b>		

### Grund der Vorlage

Antrag „Termin- und Bearbeitungsdauer in der Ausländerbehörde normalisieren“ (VO/1788/23 / 1-Neuf.) vom 18.04.2023

### Unterschrift

Dr. Stefan Kühn

### Begründung

Mit Antrag vom 18.04.2023 wurde die Verwaltung um einen Zeit- und Maßnahmenplan zur Erreichung folgender Ziele gebeten:

- Wiederaufnahme einer **verbindlichen Online-Terminvereinbarung** – analog zur Online-Terminvergabe beim Einwohnermeldeamt sowie
- eine deutliche **Verkürzung der Bearbeitungsdauer** von Kundenanfragen und -anträgen.

Hierzu bezieht die Verwaltung wie folgt Stellung:

- **verbindliche Online-Terminvereinbarung:**

Die Wiederaufnahme einer verbindlichen Online-Terminvereinbarung ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht zielführend, da die Ursache mangelnder Termine bei der Ausländerbehörde (ABH) nicht das Fehlen eines Online-Terminvergabe-Tools ist, sondern die hohe Zahl der nicht besetzten Stellen bei der ABH, die zu einem Rückstau bei der Bearbeitung von aufenthaltsrechtlichen Anliegen führt. Darüber hinaus sind keine Personalkapazitäten vorhanden, die wenigen möglichen Terminen online verfügbar zu machen. Die Einführung einer Online-Terminvergabe würde das Problem nicht lösen, sondern lediglich im virtuellen Raum (auf der Homepage des Integrationsportals) weiter fortsetzen oder gar verstärken, da für die Aktualisierung der Informationen Personalkapazitäten erforderlich wären, die an anderer Stelle abgezogen werden müssen.

- **Verkürzung der Bearbeitungsdauer**

Die Bearbeitungsdauer von Kundenanfragen und -anträgen ist eng verknüpft mit der Personalsituation in der ABH, in der zum einen mit hohen Ausfallzeiten, und zum anderen mit einer hohen Zahl unbesetzter Stellen zu kämpfen ist.

Vor dem Hintergrund eines ausgeprägten Fachkräftemangels, von dem nicht nur das Ressort 204, sondern sämtliche Bereiche der Verwaltung erfasst sind, kann eine nachhaltige Strategie nur darin bestehen, **zukunftsfähige und attraktive Arbeitsplätze zu schaffen**, um eine langfristige Bindung des Personals zu gewährleisten. Die Ausbildung und Einarbeitung von Personal in der ABH ist sehr aufwendig und langwierig. Beim Aufenthalts- und Einbürgerungsrecht sind Wissen und Fertigkeiten gefragt, die einzig und allein in Ausländerbehörden erworben werden können.

Die Attraktivität von Arbeitsplätzen in der ABH ist vor allem geprägt von Faktoren wie Personalausstattung, moderner Arbeitsorganisation (inklusive Ausnutzung von Digitalisierungspotentialen), guter Aus- und Weiterbildung, Sicherheit am Arbeitsplatz und nicht zuletzt transparenter Kommunikation. All diese Faktoren tragen zu einer hohen Bindung und Identifikation mit dem Arbeitsgeber bei.

Daher wird in der ABH auf eine **langfristige Strategie** gesetzt, die auf die positive Gestaltung folgender Faktoren abzielt:

**1. Personalausstattung und Personalmanagement:**

Nach dem Ratsbeschluss über die 19 Vollkostenstellen (VK) für die ABH für 2023 hat sich die Anzahl der VK in der ABH auf 113,5 (235,5 VK im gesamten Ressort) erhöht. Diese 19 VK verteilen sich wie folgt:

- 2,0 VK** Allg. Aufenthaltsrecht (204.41 – Fr. Neubauer)
- 2,0 VK** Asyl / Rückkehrmanagement (204.44 – Fr. Fels)  
(+ Verlagerung einer Expert\*innenstelle in das Team 204.44)
- 3,0 VK** Einbürgerung (204.46 – Hr. Braun)
- 2,0 VK** für das Fachreferat in der Ausländerbehörde (Jurist\*innen)

**10 VK für die Entfristung der Zeitarbeitnehmer\*innen im Serviceteam**  
(8 bereits entfristet, zwei werden noch erprobt, da relativ neu)

Im **Juli 2023** waren in der **ABH 20,5 VK** unbesetzt.

Durch externen Besetzungsverfahren, die Einstellungskampagne und Übernahme von Auszubildenden konnte die Anzahl unbesetzter Stellen innerhalb kürzester Zeit deutlich reduziert werden.

Im Einzelnen bedeutet dies für die ABH (**überwiegend Sachgebiet Allg. Aufenthaltsrecht**):

- **10 neue Mitarbeiter\*innen im gehobenen Dienst**
- **4 neue Mitarbeiter\*innen im mittleren Dienst**

Ab September 2023 werden die neuen Kolleg\*innen ihren Dienst aufnehmen. Da auch zahlreiche Quereinsteiger\*innen gewonnen werden konnten, beginnt nach Dienstaufnahme nun eine intensive Einarbeitung der Kolleg\*innen.

Bzgl. der Besetzung der noch vakanten Stellen findet bereits ein intensiver Austausch mit dem Personalamt statt, u.a. zur erneuten externen Ausschreibung, aber auch über ein 18-monatiges Trainee-Programm für Bachelor-Absolvent\*innen (voraussichtlicher Start im 1. Quartal 2024).

#### **Weitere Maßnahmen im Bereich Personal:**

- Überarbeitung der Einarbeitungspläne in der ABH
  - o Hier fanden mittlerweile in jedem Bereich der ABH Überarbeitungen statt, welche mittlerweile auch im Rahmen von Stellenausschreibungen vom Personalamt angefordert u. veröffentlicht werden
- Regelmäßige Führungskräftetreffen
  - o Das Format ist zweimal jährlich geplant; im Mai fand das erste Treffen statt (Themen: Sicherheit, Gestaltungsspielraum für Teamleitungen, Führen im Hier u. Jetzt)
- Treffen für Ausbilder\*innen
  - o Das Format ist drei- bis viermal jährlich geplant; Im Juni fand das erste Treffen statt (Thema war u.a. die Vorstellung des ressorteigenen Ausbildungskonzeptes)
- Teilnahme an Personalgewinnungsmaßnahmen (Berufsfelderkundungen, Ausbildungsbörsen, Praktika, Hospitationen)
  - o Teilnahme an der Berufsfelderkundung Ende Mai dieses Jahres (Rallye durch das Haus der Integration)
  - o Teilnahme an der Konzernausbildungsmesse am 12.08.23 im Haus der Jugend in Barmen
- Implementierung Betriebliches Gesundheitsmanagement
  - o Enger Austausch mit der BGM-Beauftragten der Stadt (Frau Müller-Krohn)
- Durchführung regelmäßiger Personalthemenworkshops in der Ressortleitungsrunde zur Verbesserung der Personalsituation
- Regelmäßiger Jour-Fix mit der Personalabteilung und dem Personalrat zur zügigen Wiederbesetzung offener Stellen
  - o Auf operativer Ebene findet im Zwei-Wochen-Rhythmus ein Austausch statt
  - o Zwischen Amts- (404) und Ressortleitung (204) findet im erweiterten Kreis ein Austausch ca. alle sechs bis acht Wochen statt

## **2. Arbeitsorganisation und Digitalisierung:**

- Zusammenfassung der drei Teams Allg. Aufenthaltsrecht zu einem Sachgebiet zur Verbesserung der Kommunikationsstruktur und Spezialisierung auf verschiedenen aufenthaltsrechtlichen Themenfeldern
- Neue Teamleitung für das Fachreferats Recht
- Verschiedene Aufgabenverlagerungen zwischen den Teams zur Ermöglichung von Spezialisierungen bei ähnlich gelagerten Prüfverfahren
- Führung der Teams Einbürgerung und Beschäftigung durch eigene Teamleitung (statt wie bisher durch einen Teamleiter)
- Verbesserung der Schnittstellen zwischen den Teams der ABH und der Kooperation zwischen ABH und KI
- Einführung der E-Akte und digitale Antragsprozesse über das Integrationsportal (Start im Team Einbürgerung)
- Überarbeitung des Internetauftritts
- Übergabe der telefonischen Erreichbarkeit an das Bergische Servicecenter

## **3. Aus- und Weiterbildung**

- Eigene Auszubildende/ Studierende im Ressort (Start Mitte August erfolgreich erfolgt für fünf Auszubildende und zwei Dual-Studierende)
- Entwicklung eines Trainee-Programms in der ABH (Rahmenbedingungen mit der
- Eigenes Ausbildungskonzept und enge Zusammenarbeit mit der zentralen Ausbildungsabteilung
- Einrichtung eines regelmäßigen Ausbilder\*innen-Forums zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der Ausbildung im Ressort
- Weiterbildung und Einarbeitung in der ABH durch den personellen Ausbau des Fachreferats

## **4. Sicherheit am Arbeitsplatz**

- Erhöhung der Anzahl der Security-Kräfte im Haus der Integration
- Regelmäßiger Austausch mit dem Sicherheitsdienst
- Umbaumaßnahmen für die Servicezone im Erdgeschoss (in Bearbeitung)
- Geänderte Aufzugsteuerung (Zugang zu Etage 4 + 5 nur mit Token)
- Gefährdungsbeurteilungen für alle Arbeitsplätze (mit Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen)
- Jährliche Deeskalationstrainings
- Zusammenarbeit mit der Polizei im Projekt „Periskop“ (Personen mit Risikopotential)
- Verbesserung der Zusammenarbeit mit der Staatsanwaltschaft
- Überarbeitung des bisherigen Alarmierungssystems im Übergang zum neues Alarmierungssystem (in Arbeit in der Verantwortung des zentralen Arbeitsschutzes)
- Änderung der E-Mail-Adressen (plus Auskunftssperre in Bearbeitung)
- Qualifizierungsangebot für neue Ersthelfer\*innen
- Schulung ausgewählter Beschäftigter in „PSU“ (Psycho-soziale Intervention und Unterstützung)
- Supervision für Teamleitungen
- Regelmäßige Begehung der Arbeitsplätze mit dem Arbeitsschutz und der Polizei

## 5. Kommunikation

- Überarbeitung Integrationsportal
- Verbesserung der Presse-/ Öffentlichkeitsarbeit
- Erarbeitung neuer Informationen für das ServiceCenter
- Überarbeitung Intranet
- Konsequenter Informationsfluss über FK
- Regelmäßige Team- und Fachbereichssitzungen
- Regelmäßiges „Ressortforum“ (Mitarbeiter\*innen-Versammlung)
- Erarbeitung eines „Miteinander-Kodex“

Zahlreiche Maßnahmen sind initiiert, finden noch statt oder sind bereits durchgeführt. Nicht alle Maßnahmen haben jedoch eine kurzfristige Wirkung, sondern sind mittel- oder langfristig erst wirksam, sie alle tragen jedoch zu einer Steigerung der Attraktivität der Arbeitsplätze und zur Zufriedenheit und Leistungssteigerung bei den Mitarbeiter\*innen bei. Die Wirkung der Maßnahmen wird in den Teams regelmäßig überprüft und in enger Rücksprache mit ABH- und Ressortleitung angepasst. Mit einer zeitnahen Verkürzung der Bearbeitungsdauer ist aufgrund der vorhandenen Rückstände und der noch abzuwartenden Wirkung der ergriffenen Maßnahmen nicht zu rechnen.

### **Klimacheck**

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

neutral /nein

ja, positive Auswirkungen

ja, negative Auswirkungen

Begründung: Die Drucksache hat keine Klimarelevanz.