

## **Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung** öffentlicher Teil

<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	29.11.2021
Integrationsrat	11.01.2021

### **Beantwortung einer Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen, der CDU Fraktion, der Volt Fraktion zu Bearbeitungsstand und Personalsituation im Ausländeramt (AN/2199/2021)**

Auf die Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen, der CDU Fraktion und der Volt Fraktion gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates zu „Bearbeitungsstand und Personalsituation im Ausländeramt“ (AN/2199/2021) antwortet die Verwaltung wie folgt:

1. *Wie sieht der aktuelle Bearbeitungsstand beim Ausländeramt aus? Wie hoch sind die Rückstände?*

Pandemiebedingt war zwischen dem 16.03.2020 und 30.06.2021 nur ein eingeschränkter Publikumsverkehr in den städtischen Gebäuden möglich. So auch im Ausländeramt. Viele der Anliegen der ca. 220 000 Ausländer\*innen ließen sich im schriftlichen Verfahren nicht erledigen. Die Aufnahme der biometrischen Daten und Fingerabdrücke für den elektronischen Aufenthaltstitel oder der Übertrag der Niederlassungserlaubnisse in neue Nationalpässe müssen zwingend bei einer persönlichen Vorsprache erfolgen. Aufgrund der Einschränkungen war dies monatelang nicht möglich. Diese Rückstände galt es aufzuarbeiten und tausendfach zusätzliche Termine zu vergeben. Es konnten inzwischen mit der temporären Unterstützung aus der Zentrale des Ausländeramtes in konzentrierten Aktionen 80 % aufgearbeitet.

Die Bezirksausländerämter Innenstadt, Rodenkirchen, Lindenthal, Nippes und Chorweiler haben ihre Rückstände inzwischen weitestgehend vollständig aufgearbeitet.

Seit Mitte Juli 2021 wurden zusätzlich die Abläufe in allen Bezirksausländerämtern dauerhaft umgestellt und zusätzlich die ersten Geschäftsprozesse optimiert.

Alle Ausländer\*innen deren aufenthaltsrechtliches Dokument abläuft, werden durch das Ausländeramt aktiv angeschrieben und zur Antragsstellung aufgefordert. Hier ist ein Vorlauf von mindestens drei Monaten vor Ablauf des Aufenthaltstitels angestrebt. Derzeit liegt das Zeitfenster in einem Zeitraum von drei bis sechs Wochen vor Ablauf des Titels.

Die aktuell konzentrierte Anzahl von Rückfragen dazu führt in den Bezirksausländerämtern Kalk, Mülheim und Porz weiterhin zu einer zur Zeit noch erhöhten Beschwerdelage, die aber seit September 2021 deutlich abgenommen hat.

Zielsetzung ist einen guten Service für in Köln lebende ausländische Menschen anzubieten, indem zukünftig nach Aufarbeitung der aktuell noch anstehenden zu vielen Anträge, die Fiktionsbescheinigungen sehr deutlich auf ein Minimum reduziert werden und eher die Ausnahme bleiben. Die Anzahl der notwendigen Vorsprachen wird dadurch erheblich gesenkt, da Fiktionsbescheinigungen nur ein halbes Jahr gültig sind. Grundsätzlich werden die Betroffenen ca. drei Monate wünschenswert noch

früher vor Ablauf des Titels unmittelbar angeschrieben und aufgefordert einen Antrag zu stellen oder sie stellen selbst rechtzeitig einen Antrag.

Eine Hotline bzw. telefonische Erreichbarkeit wird zukünftig gleichermaßen zuverlässig sichergestellt wie die Beantwortung von Emails, da wir davon ausgehen, dass wir keine hunderte von Erinnerungs-Emails und Anrufe pro Tag mehr erhalten werden. Die Anzahl der Termine ist dann an dem Bedarf der Vorsprachen orientiert. Eine Reserve für Notfalltermine (verlorene Unterlagen o.ä.) würde vorgehalten.

*2. Wie viele Mitarbeiter\*innen werden für die neu eingerichteten Hotline eingesetzt und wie ist der Stand zur telefonischen Erreichbarkeit aktuell?*

Die Hotline in der Zentrale wird seit Mitte Juli 2021 durch fünf zusätzliche Mitarbeiter\*innen besetzt (zunächst vom Gesundheitsamt abgeordnet, ab Anfang November aus dem bisherigen Kontingent Wahlen akquiriert). Die vier bereits bestehenden Hotline Rufnummern der Bezirke Ehrenfeld, Porz, Kalk und Mülheim sind in die Zentrale umgeleitet. So können sich die Mitarbeiter\*innen vor Ort in den betroffenen Bezirken, der Antragsbearbeitung und Termindurchführung gezielt widmen. Bis heute konnten mehr als 7000 Anrufe entgegen genommen werden. Ca. die Hälfte der Anrufe können mit einer Auskunft zur aktuellen Antragsstellung, Terminvergabe oder Versand von Dokumenten beantwortet werden. Die andere Hälfte wird als persönliches Anliegen aufgenommen und in die Bezirke zur Bearbeitung weitergeleitet. Ein Rückstandsteam in der Zentrale bearbeitet Anliegen z.B. wenn ein Anrufer mitteilt, dass das Dokument verloren gegangen ist oder die Dokumente gestohlen wurden. So ist der\*diejenige zeitnah im Besitz eines neuen Dokumentes.

*3. Wie viele Stellen sind im Ausländeramt besetzt und wie viele freie Stellen gibt es bzw. falls es vakante Stellen gibt, wann sollen diese besetzt werden?*

Das Ausländeramt hat insgesamt ca. 500 Mitarbeitende. Im Rahmen einer normalen Fluktuation durch Stellenwechsel, Schwangerschaften, Wechsel nach Aufstiegslehrgängen, Ausfall durch dauerhafte Erkrankungen sind bis zu 10 % der Stellen im gesamten Amt einschließlich der Bezirksausländerämter vorübergehend vakant. Alle Stellen befinden sich grundsätzlich sofort im mit dem Personalamt abgestimmten Stellenbesetzungsverfahren. Eine zeitnahe Besetzung ist mangels ausreichender Bewerbungen (wie in vielen Bereichen der Stadt Köln) schon mal unterjährig nicht zeitnah möglich. Dank einer intensiven Auszubildendenbetreuung im Amt können diese Lücken zuverlässig mit Ersteinsatzkräften nach der Prüfung gefüllt werden.

*4. Ist es wieder möglich, dass Präsenztermine mit Antragsteller\*innen im Ausländeramt durchgeführt werden?*

Seit dem 01.07.2021 werden wieder Termine angeboten, da eine persönliche Vorsprache schon zur Aufnahme der biometrischen Daten notwendig ist.

Erkennbar ist, dass viele ausländische Mitbürger\*innen immer noch der Meinung sind, dass man zuerst einen Termin braucht, um überhaupt den Verlängerungsantrag stellen zu können. Daher gibt es dazu unendlich viele zu beantwortende Emails und telefonische Anfragen. Viele Standardfragen werden bereits mit dem Anschreiben einen Antrag zu stellen, beantwortet, können in den FAQs im Internet nachgelesen werden und wurden mit den Trägern und Vertretungen der Ehrenamtler\*innen kommuniziert.

Der seit Juli 2021 im Internet eingestellte Verlängerungsantrag macht die digitale Antragsstellung möglich (Nutzung je nach Bezirk derzeit bis zu 40 %). Zusätzlich kann ein Papierantrag anfordert werden. Nach Prüfung des Antrages und der Unterlagen erhält man nach der Bearbeitung einen Termin zur Aufnahme der biometrischen Daten. Wenn Unterlagen fehlen, werde diese nachgefordert oder können zum Termin mitgebracht werden. Viele warten bis kurz vor Ablauf des Aufenthaltstitels und wollen sich einfach wie früher in die Schlange vor das Bezirksausländeramt stellen, bis sie dran kommen oder eben wie früher, schon morgens um 8.30 Uhr weggeschickt wurden. Sie kamen eben am nächsten Tag wieder oder dann den nächsten Tag usw. Ein unwürdiges Verfahren der vergangenen Jahre, das durch die Terminvergabe abgeschafft wurde.

Dies führt aber oftmals dazu, dass die Anschreiben des Ausländeramtes ignoriert und der Antrag nicht gestellt wird. Wenn den Betroffenen dann diese direkte Möglichkeit der Vorsprache, mit Verweis auf das Verfahren mit Antrag und Termin nicht ermöglicht wird, häufen sich die Beschwerden. Bei einem derzeitigen Vorlauf von drei bis sechs Wochen zum Ende des Aufenthaltstitels, werden Fiktionsbescheinigungen mit einer Dauer von sechs Monaten mit verschickt, damit genügend Zeit für die Antragstellung bleibt. Es besteht also kein Grund zur Sorge, da auch in diesen Fällen genügend Zeit für die Antragstellung verbleibt.

**gez. Blome**