

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

| Gremium | Datum |
|----------------------------|------------|
| Bezirksvertretung 7 (Porz) | 09.12.2021 |

Beantwortung einer Anfrage der CDU Fraktion BV Porz zur "Situation im Bezirksausländeramt Porz" (AN/2261/2021)

Auf die Anfrage der CDU Fraktion in der Bezirksvertretung Porz zur „Situation im Bezirksausländeramt Porz“ (AN/2261/2021) antwortet die Verwaltung wie folgt:

1. *Ist die Personalisierung ausreichend um die Rückstände aufzuholen? Und*
2. *Welche Initiativen gibt es, um die Situation (einschließlich Erreichbarkeit) zu verbessern?*

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 stadtweit ca. 220 000 Ausländer*innen ließen sich im schriftlichen Verfahren nicht erledigen.

Frühzeitig wurden hierzu Informationen im Internet vorgehalten (FAQs), die Antworten auf die eingehenden Emails wurden auch aktuell noch einmal mit weiteren Informationen angepasst

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 bis auf absolute Notfälle (z.B. verlorene Unterlagen) nicht möglich. Diese Rückstände galt es aufzuarbeiten und tausendfach zusätzliche Termine zu vergeben. Es konnten inzwischen mit der temporären Unterstützung (ca. 4000 Anträge) 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 inzwischen auch in Porz in einem Zeitraum von ca. drei bis vier 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 sehr deutlich abgenommen hat.

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 zumindest zuverlässig mit Ersteinsatzkräften nach der Prüfung gefüllt werden.

Im Bezirksausländeramt Porz konnten alle Sachbearbeiter*innen inzwischen besetzt werden. Die Ersteinsatzkräfte aus dem Sommer befinden sich noch in der Einarbeitung. Deren Professionalität nimmt mit jedem Tag zu und damit die Möglichkeit mehr Anträge ohne Hilfestellung abzuarbeiten. Krankheitsbedingt ist seit Juli 2021 der/die Gruppenleiter*innenstelle nicht besetzt. Eine befristete interne Ausschreibung blieb trotz Verlängerung ohne Erfolg.

Derzeit befindet sich der krankheitsbedingte Ausfall für eine dauerhafte Freigabe der Stelle erneut auf dem (ärztlichen) Prüfstand. Die stellvertretende Gruppenleiterin erfüllt ihre Aufgabe mit viel Engagement, hohem Serviceanspruch, guten Ideen und Motivation für ihre Mitarbeiter*innen. Aus persönlichen Gründen ist sie aber an der Gruppenleiter*innenstelle nicht interessiert.

Zielsetzung ist, einen guten Service für die in Köln lebenden ausländischen 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 Erinnerungsemails und Anrufe pro Tag mehr erhalten werden. Die Anzahl der Termine ist dann an dem Bedarf der Vorsprachen orientiert und auskömmlich. Eine Reserve für Notfalltermine (verlorene Unterlagen o.ä.) würde vorgehalten.

Dies alles ist tatsächlich nur vollständig ab etwa Frühjahr nächsten Jahres umsetzbar, wenn die Stellen überwiegend besetzt, es keine weiteren Einschränkungen im Rahmen der Pandemie mehr gibt oder andere nicht vorhersehbare Ereignisse (wie beispielsweise in diesem Jahr die zusätzliche Änderung von stadtweit 1500 Aufenthaltstiteln im Rahmen des Brexit) berücksichtigt werden müssen.

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, um das Ziel der Antragsbearbeitung und der rechtzeitigen Anfrage an die Betroffenen mit dem Zeit Ziel von drei Monaten im Voraus, tatsächlich zu erreichen. Bis heute konnten nach kurzzeitigen technischen Schwierigkeiten 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 per-

sönliches Anliegen aufgenommen und in die Bezirke zur Bearbeitung weitergeleitet. Ein neu geschaffenes Koordinierungsteam in der Zentrale bearbeitet Anliegen z.B. wenn ein Anrufer mitteilt, dass das Dokument verloren gegangen ist oder die Dokumente.

Bisher weitere drei Unterstützungskräfte wurden zentral befristet für die Aufarbeitung der Datenrückstände, den Aktenversand an andere Ausländerbehörden, Scannen von Unterlagen, Ausgabe von elektronischen Ausweisen, Übertragung von Niederlassungserlaubnissen in neue Pässe und vieles mehr, gewonnen.

Dies wird in dieser Form zur Unterstützung der Bezirke bis ca. März/April 2022 erprobt. Bis dahin soll das Zeit Ziel (drei Monate im Voraus) erreicht sein und erste wesentliche Erkenntnisse aus der organisatorischen Betrachtung in der Zusammenarbeit mit dem Personalamt vorliegen. Der Personalbedarf wie auch die Geschäftsprozessoptimierung stehen ab November 2021 (Pandemiebedingt um fast zwei Jahre verzögert) auf dem Prüfstand.

3. *Welche Informationen liegen zu Auswirkungen vor, die das Verwaltungshandeln nach sich zog (Stichworte Arbeitsverluste, kein Arbeitsbeginn, kein Studienbeginn, kein Ausbildungsbeginn)*

Es wurden frühzeitig alle kooperierenden Ämter, wie das Wohnungsamt, das Jobcenter aber auch die Polizei informiert, dass ggfls. lediglich erst sog. Pandemiebescheinigungen im Frühjahr 2020 und anschließend überwiegend Fiktionsbescheinigungen zur Verfügung gestellt werden konnten. Es gab und gibt dazu Vereinbarungen um z.B. die Einstellung von Hilfeansprüchen des Jobcenters durch kurze Emailbestätigungen zu verhindern.

Im Rahmen des Beschwerdeaufkommens wurden die dringlichen Fälle selbstverständlich bevorzugt abgewickelt, dazu gehörten auch Kontakte zu Arbeitgebern, die z.B. mit einer Fiktionsbescheinigung nichts anfangen konnten. Dazu wurden von der Grundsatzabteilung Erklärungen hinsichtlich der Gültigkeit entwickelt und zur Verfügung gestellt.

Die Hinweise der Ehrenamtler*innen, denen ich persönlich in zahlreichen Gesprächen und Konferenzen angeboten habe, im Einzelfall sofort Kontakt zur Amtsleitung aufzunehmen, ist es sicherlich auch zu verdanken, dass einige Fälle schnell zu einem positiven Abschluss gebracht werden konnten.

Dennoch bleibt auch der Hinweis, 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 kann online einreicht (Nutzung je nach Bezirk derzeit bis zu 40 %) oder als Papierantrag anfordert werden und dann erhält man nach der Bearbeitung einen Termin zur Aufnahme der biometrischen Daten oder erst den Hinweis, dass Unterlagen fehlen. 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 werden. 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.

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 (Porz drei bis vier 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. Allerdings muss man den Aufforderungen bzw. Terminen des Ausländeramtes dann auch Folge leisten.

4. Nach welchen Kennzahlen werden die Ausländerämter gesteuert und können diese der BV zur Verfügung gestellt werden?

Mit Juli 2021 wurde das Bearbeitungsverfahren in allen Bezirksausländerämtern umgestellt. Anhand der aus dem Programm des Ausländeramtes (OKVisa) ermittelnden personifizierten Daten aller auslaufenden Aufenthaltstitel können die Bezirksausländerämter auf dieser Grundlage rechtzeitig die Betroffenen anschreiben und zur Antragstellung und Vorlage der Unterlagen auffordern.

Durch die bis Januar 2021 erfolgreich in allen Bereichen eingeführte E Akte, kann hier von allen Rechnern auf die Akten zur Bearbeitung und Pflege der Daten zugegriffen werden. Diese Listen werden halbjährlich erstellt und durch die jeweiligen Zuzüge zeitnah ergänzt und insgesamt abgearbeitet. Da es sich um geschützte Daten handelt, können diese der BV nicht zur Verfügung gestellt werden.

5. Wie steht es um den Fall von Sherina Velaj, über den die Presse berichtete?

Die Presse hat hier nicht vollständig den Sachverhalt dargestellt. Die Familie hatte frühzeitig im August bereits die elektronischen Aufenthaltstitel postalisch erhalten. Bei der Zusendung an die volljährige Tochter hatte sich ein Fehler in der postalischen Adresse (statt Platz, Straße, damit andere Postleitzahl) eingeschlichen, so dass der Ausweis als nicht zustellbar zurückkam. Durch den Hinweis einer Ehrenamtlerin per Email ist dieses bedauerliche Versehen kurzfristig benannt worden und der Ausweis wurde sofort im September in einem persönlichen Termin ausgehändigt. Andernfalls hätte die Prüfung vielleicht ein paar Tage länger gedauert.