

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss für Soziales, Seniorinnen und Senioren	16.03.2022
Integrationsrat	22.03.2022
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	04.04.2022
Runder Tisch für Flüchtlingsfragen	13.05.2022

Quartalsbericht über die weiteren Entwicklungen im Ausländeramt 4. Quartal 2021 und Beantwortung der Fragen an Frau Stadtdirektorin Blome in der Sitzung des Integrationsrats vom 11.01.2022

Der Integrationsrat hat in seiner Sitzung vom 24.08.2021 den Beschluss gefasst, die Verwaltung aufzufordern, quartalsweise im Integrationsrat über die weiteren Entwicklungen im Ausländeramt zu berichten.

Der Vorsitzende Herr Keltek bittet darum, im Bericht auf den aktuellen Sachstand der am 24.08.2021 in der Sitzung des Integrationsrates genannten folgenden Forderungen einzugehen. Die Verwaltung hat zuletzt mit Mitteilung Nr. 3946/2021 vom 16.11.2021 über den Sachstand berichtet.

Nachfolgend werden nur die aktuellen Veränderungen gegenüber der letzten Mitteilung (Vorlagen-Nr.: 3946/2021) dargestellt und erläutert:

1. eine zuverlässige Erreichbarkeit des Ausländeramtes und der Bezirksausländerämter sicherzustellen,

Es wurde geprüft, in wie weit informative Ansagen während der Warteschleifen geschaltet werden können. Dazu bedarf es eines anderen Telefonsystems, das idealerweise auch das Anrufaufkommen erfasst und den zielgenauen Einsatz des Personals ermöglicht.

Die technischen Möglichkeiten sind nach Prüfung grundsätzlich vorhanden. Voraussichtlich bis zum Sommer 2022 soll die neue Software installiert sein.

Das Beschwerdeaufkommen wegen mangelnder Erreichbarkeit ist auf ein normales Maß zurückgegangen

2. das Online Verfahren einfacher, niedrighschwelliger und mehrsprachig zu gestalten,

Grundsätzlich gibt es keinen neuen Sachstand. Frau Boeck (stellvertretende Amtsleiterin) hat zu einem Austausch zu diesem Thema inzwischen einige Vertreter*innen des Integrationsrates eingeladen.

3. Ansprechpartner*innen für dringende Fälle und Notfälle in den Bezirksausländerämtern zu benennen und den Beratungsstellen, Interkulturellen Zentren, Willkommensinitiativen und Interkulturellen Diensten zur Verfügung zu stellen,

Die täglichen Anfragen an das Ausländeramt sind inzwischen überwiegend einzelne kompliziertere Sachverhalte. Die Anzahl der Anfragen hat sich überaus deutlich von teilweise 50-60 Emails pro Tag auf ca. 5 - 10 Emails reduziert. Daran ist erkennbar, dass die Rückstände tatsächlich aufgearbeitet sind und jetzt die Phase der jetzt und in Zukunft auslaufenden Titel stabilisiert werden muss.

4. Termine in Präsenz bzw. Online zu ermöglichen.

Die Verwaltung prüft derzeit verschiedene Optionen, die der Service für die Ausländer*innen, weiter verbessert werden kann.

Zu den Fragen an Frau Stadtdirektorin Blome in der Sitzung vom 11.01.2022 wird wie folgt Stellung genommen:

1. Wie sah das Coronaschutzkonzept des Ausländeramtes aus? Wurden die Kundenkontakte komplett zurückgefahren? Welche Konzepte sind zukünftig geplant? Gibt es auf den unterschiedlichen Leitungsebenen einen regelmäßigen Austausch darüber, inwieweit trotz coronabedingten Einschränkungen die Serviceleistungen bestmöglich im Sinne der Kundschaft aufrechterhalten bzw. optimiert werden können?

Orientiert an den Vorgaben der Coronaregelungen des Landes und des Krisenstabes der Stadt Köln wurde die Ausländerbehörde in der Zeit vom 16.03. bis Anfang Mai 2020 komplett geschlossen. Für alle auslaufenden Aufenthaltstitel wurde eine sog. Coronabescheinigung mit einer Gültigkeit bis September 2020 versandt. Es wurden Verabredungen mit der Polizei und dem Jobcenter getroffen.

Im April 2020 wurde ein Hygienekonzept mit Abständen, reduzierten Wartezonen und Spuckschutzwänden u.a. abgestimmt, installiert und freigegeben. Für die zweite Maiwoche 2020 wurden wieder Termine zunächst für die dringlichsten Fälle z.B. mit verlorenen Unterlagen usw. vergeben. Ab Juni wurde das normale Termingeschäft aufgenommen und erweitert, da sich Spontanvorsprachen aus Hygienegründen (Menschengedränge) verboten. Ab Ende Dezember 2020 gab es erneut die Vorgabe für überwiegend verpflichtendes Homeoffice und eine Einschränkung der Begegnungen nicht nur in den Dienststellen sondern auch im öffentlichen Raum. Daher mussten die Termine wieder auf Nottermine umgestellt werden, abgewickelt im Zweischichtenbetrieb, damit die Handlungsfähigkeit der Behörde aufrechterhalten blieb. Mit den Impfungen für die Mitarbeitenden ab Mai 2021 wurden die Termine wieder nach und nach ausgeweitet. Tatsächlich waren aber tausende notwendige Termine für die Aufnahme von biometrischen Daten aufgelaufen, so dass diese als Rückstand definiert aufgearbeitet werden mussten.

Die Bezirke wurden ab 15.07.2021 auf das „Zukunftslistenmodell“ umgestellt und die vorherigen Rückstände von einem zentralen Unterstützungsteam angepackt. Mit Hilfe anderer Bereiche in der Zentrale konnten im Zeitraum von Juni bis September 2021 z.B. zusätzliche 5.000 Termine für überwiegend die Übertragung von Niederlassungserlaubnissen in neue Pässe abgewickelt werden. Während dieses Zeitraumes wurden auch die Rückstände in den Bereichen der Zentrale (z.B. Asyl, Einbürgerung) sowie in den Bezirken (Innenstadt, Rodenkirchen, Lindenthal, Nippes und Chorweiler) ebenfalls aufgearbeitet

Die Mitarbeitenden für die Hotline waren und sind natürlich mit ihrem Einsatz ab Ende Juli 2021 mit kurzer Unterbrechung bis etwa März 2022 sehr hilfreich. Dadurch konnte die telefonische Erreichbarkeit für die vier Bezirke (Porz, Ehrenfeld, Kalk, Mülheim) sichergestellt werden. Über Listen werden die Anrufe im Nachgang über die Zentrale (dringende Fälle/Beschwerden) oder über die Bezirke ab-

gearbeitet.

In jeweils zwei Jourfixe Terminen in der Woche wurde und wird von Beginn der Pandemie an ein enger Austausch mit allen Abteilungsleitungen gepflegt und die bestmögliche solidarische Umsetzung abgestimmt umgesetzt. Während des gesamten Zeitraumes sind bis heute die Mitarbeitenden wie die Kund*innen bestmöglich geschützt. Erkrankungen an Covid konnten dadurch auf ein absolutes Minimum reduziert werden.

Derzeit gibt es trotz steigender Inzidenzwerte keine Einschränkungen in der Terminvergabe, da das Hygienekonzept und die Impfungen (zusätzliches Boosterimpfangebot) wirken. Die Kolleg*innen in der Zentrale unterstützen abteilungsübergreifend temporär weiter die Bezirke.

2. Die Arbeitssituation für die Mitarbeitenden im Ausländeramt ist aufgrund der hohen Rückstände belastend. Inwieweit ist der Einsatz einer ‚Schnellen Unterstützungsgruppe‘ mit Zusatzzahlung / Wochenendarbeit zum Abbau der Rückstände denkbar, um die Situation für die Mitarbeitenden auf 0-Stand zu bringen und damit die Arbeitszufriedenheit und -motivation zu erhöhen?

Die Umstellung auf die „Zukunftsliste“ bietet einen guten Überblick auf die abzuarbeitenden Fälle und führt zu einer hohen Motivation bei den Mitarbeitenden, da diese nach Fallverteilung durch die Gruppenleitungen, die auslaufenden Titel bearbeiten und ihre geleistete Arbeit gut nachvollziehen können. Alle Bezirke sind mit dieser Zukunftsliste im Januar 2022 bis März 2022 angekommen (Zielsetzung mindestens drei Monate vor Ablauf). Es sind noch nicht alle Anträge bearbeitet, aber jede/-r Antragstellende sollte zumindest eine Fiktionsbescheinigung erhalten haben. Bis zu deren Ablauf (halbes Jahr) soll nach Prüfung des Antrages ein Vorsprachetermin zur Aufnahme der biometrischen Daten zugeschickt werden.

Die Rückstände fehlender Legitimationen der Ausländer*innen durch ausgelaufene Aufenthaltstitel oder ausgelaufene Fiktionsbescheinigungen sind bis auf vielleicht einzelne Fälle aufgearbeitet. Mit Besetzung der sechs vakanten Stellen in der Zentrale und temporärer zusätzlicher Unterstützung der Gruppenleitungen für die am stärksten betroffenen Bezirke, ist dies bis Ende 2021 gut gelungen. In eingehenden Beschwerdefällen wird diese Unterstützungsgruppe unverzüglich tätig. Die Beschwerden sind aus Sicht des Ausländeramtes deutlich zurückgegangen und beschränken sich inzwischen eher auf schwierigere Fallkonstellationen. Durch diesen Rückgang konnte die Unterstützungsgruppe jetzt einen Zeitraum vom 15.01. bis 14.02.2022 aus der Zukunftsliste von Mülheim komplett übernehmen, damit dort offene Anträge abschließend bearbeitet werden können.

3. Welche Rolle spielt Videotelefonie und auch das Videodolmetschen in der täglichen Kommunikation mit den Kund*innen (nicht zu verwechseln mit dem Einsatz von vereidigten Dolmetscher*innen bei rechtsrelevanten Verfahren) eine Rolle? Gibt es hierzu weitere Planungen?

So das Ausländeramt rechtlich verpflichtet ist, ziehen die Kolleg*innen Dolmetscher hinzu; auf jeden Fall in Präsenz, da ein persönliches Gespräch mit Übersetzung eine andere Gesprächsatmosphäre bietet als Videotelefonie.

In den täglichen Kontakten wird Videotelefonie derzeit nicht eingesetzt. Auch hier wird das persönliche Gespräch bevorzugt. Die Ausländer*innen sind bei erheblichen Sprachbarrieren gehalten, jemanden mitzubringen, der hilft zu übersetzen.

4. Wie ist der Stand der Einrichtung / Überarbeitung der Online Verfahren – Flüchtlingsrat und InHaus hatten hier dem Ausländeramt ihre Unterstützung zugesagt?

Neben dem schon eingestellten Verlängerungsantrag, den überarbeiteten automatischen Antworten, den Informationsschreiben und den FAQs ist das Ausländeramt derzeit – abhängig von den Vorgaben des Ministeriums für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen (MKFFI) – mit dem Land Brandenburg und dem städtischen Amt für Informationsverarbeitung in ei-

nem vom Bund geförderten Onlineprojekt fachlich involviert.

Eine Produktivsetzung, beispielsweise in der Einbürgerung, scheiterte bisher an den technischen Schnittstellen. Die technische Umsetzung für alle Bereiche kann noch nicht in Aussicht gestellt werden. Aktuell wird mit der städtischen Onlineredaktion die Verbesserung des Online-Kontaktformulars abgestimmt, damit die zu zuordnenden Anliegen besser in die jeweiligen Postfächer geleitet werden können.

Die Unterstützungsangebote werden gerne angenommen. Die Einladung erfolgt in Kürze.

Die Einladung ist durch Frau Boeck inzwischen erfolgt.

5. Inwieweit können die weiterhin in der Kritik stehenden Bezirksausländerämter in Kalk, Mülheim und Nippes sehr kurzfristig unterstützt werden?

Es geht hier um die Bezirksausländerämter Kalk, Mülheim, Ehrenfeld und Porz.

Die Rückstände fehlender Legitimationen der Ausländer*innen durch ausgelaufene Aufenthaltstitel oder Fiktionsbescheinigungen sind – bis auf vielleicht einzelne Fälle – aufgearbeitet.

Die angeschriebenen Personen mit ausgelaufenen Titeln nach der Zukunftsliste:

- Ehrenfeld – Mitte Februar 2022
- Porz – Anfang März 2022
- Kalk – Mitte Januar 2022
- Mülheim (mit der Unterstützung des zentralen Teams) jetzt bei Mitte Februar 2022)

Mit der weiteren, konsequenten Bearbeitung der Anträge werden die wiederholt ausgestellten Fiktionsbescheinigungen (gültig für ein halbes Jahr) ersetzt und damit auch die erforderlichen Vorsprachen weniger, da die Aufenthaltstitel in der Regel zwei Jahre erteilt werden.

Das zentrale Unterstützungsteam wird - wie beschrieben - die Anträge auf Niederlassungserlaubnisse und komplizierten Fälle und andere Rückstände wie Datenbereinigung usw. abarbeiten.

6. Im Haushalt 2022 sind 60.000 € zur Erarbeitung eines Konzeptes zur Weiterentwicklung der Ausländerbehörde zur Willkommensbehörde vorgesehen. Welches Selbstverständnis hat ein Ausländeramt Köln heute und was sind Grundgedanken an die Erarbeitung dieses Konzeptes zur Weiterentwicklung in Richtung einer Willkommensbehörde?

In Köln leben derzeit 220.000 Menschen ohne deutschen Pass. Über 90% verfügen über einen gesicherten Aufenthaltsstatus, bei etwas mehr als 20.000 Personen ist der Status ungeklärt.

Der Auftrag des Ausländeramtes ist es, die gesetzlichen Regelungen des Aufenthaltes und der Einbürgerung auf die in Köln lebenden Menschen anzuwenden. Dies beinhaltet seit der umfassenden Reform des Ausländerrechts von 2005 nicht mehr nur ordnungs- sondern auch gesellschaftspolitische Aufgaben, von Einreiseverfahren angefangen über die kommunalen Aufgaben im Asylverfahren, die Bearbeitung der ausländerrechtlichen Fragen der Menschen mit sicherem Aufenthaltsstatus, die Prüfung von Duldungsgründen und Bleiberechtsansprüchen bis hin zur Beratung zur freiwilligen Rückkehr oder Durchführung von Abschiebungen.

Wir wollen

- professionellen Service für in Köln lebende Menschen leisten,
- dauerhafte Bleibeperspektiven für Menschen schaffen, die sich integrieren wollen und können und
- Gefährder, (Intensiv)Straftäter und Integrationsverweigerer konsequent zurückführen.

Unter professionellem Service verstehen wir eine qualifizierte Dienstleistung, die dem Einzelfall gerecht wird, zu einer einheitlichen und ergebnisorientierten Entscheidungspraxis führt und sich zudem durch einen unvoreingenommenen, respektvollen und offenen Umgang mit den Kundinnen und Kunden auszeichnet. Unsere Entscheidungen ergehen auf der Grundlage hoher fachlicher Kompetenz und berücksichtigen alle für den Einzelfall bedeutsamen Aspekte.

In der täglichen Praxis arbeiten wir von der ersten Kontaktaufnahme mit den Menschen auf eine aufenthaltsrechtliche sinnvolle Lösung des Einzelfalles hin. Wir versuchen, die persönliche Situation zu erfassen und weisen darauf hin, welche Bedeutung die geklärte Identität, das Erlernen der deutschen Sprache, die Sicherung des Lebensunterhalts durch schulische oder berufliche Ausbildung oder die Ausübung eines Berufs sowie die Integration in die Gesellschaft haben.

Zwischen dem Ausländeramt und dem Amt für Integration und Vielfalt sind in den kommenden Wochen die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten sowie die hierfür benötigten Ressourcen abzustimmen, damit eine zielführende Bearbeitung der Thematik erfolgen kann.

7. Inwieweit wird die globalisierungsbedingte Zuwanderung als eine Möglichkeit auch für Köln gesehen dem Arbeitskräftemangel zu begegnen, bzw. die vom Rat der Stadt wiederholt geäußerte humanitäre Solidarität zu zeigen? Findet dies einen konzeptionellen Niederschlag z.B. in der Ausweitung von Beratungsangeboten und sonstigen Hilfestellungen für die Kund*innen?

Frau Baum, Leiterin des Amtes für Integration und Vielfalt, hat diesen Passus vorgetragen:

Wir sehen in der Zuwanderung sowohl Chancen für den Arbeitsmarkt selbst als auch eine Möglichkeit, dem Fachkräftemangel in unterschiedlichen Bereichen zu begegnen.

Aus diesem Grund ist die Stadt Köln mit dem Amt für Integration und Vielfalt aktiv in den Bereichen Bildung und Arbeit (für Neuzugewanderte und Geflüchtete), um dort die Arbeitsmarkt- und Ausbildungschancen Neuzugewanderter zu verbessern, sei es bei der Anerkennung von Schul- und bei Berufsabschlüssen, als auch bei bedarfsgerechten Angeboten, um die Chancen auf Schul- und Berufsabschlüsse zu erhöhen.

Die Stadt Köln hat sich einer humanitären Geflüchteten Politik verpflichtet. Sie ist Mitglied im Städteternetzwerk sichere Häfen und ist dort aktiv. Frau Oberbürgermeisterin Reker hat anlässlich verschiedener Ratsbeschlüsse zur Aufnahme Geflüchteter aus Kriegs- und Krisengebieten Appelle an das Bundesinnenministerium und an das Landesintegrationsministerium gerichtet, um die solidarische Aufnahmebereitschaft Köln für Geflüchtete deutlich zu machen, unlängst mit Blick auf die Situation in Afghanistan und an der polnisch-belarussischen Grenze.

8. Gibt es beim Ausländeramt Erfahrungen mit dem Einsatz der Familiensprachen der Mitarbeitenden mit internationaler Familiengeschichte bei erklärenden Kund*innengesprächen? Sehen Sie hier ein Potential und eine Möglichkeit diese Gespräche zu beschleunigen und Gesprächsatmosphären zu verbessern?

Mitarbeitende mit internationaler Geschichte arbeiten aufgrund ihrer Mehrsprachigkeit gerne im Ausländeramt, haben sich bei uns deshalb bewusst beworben und sind hier herzlich willkommen. Oftmals ist die Mehrsprachigkeit hilfreich und wird auch unter den Kolleg*innen im Einzelfall zur Unterstützung bei Sprachbarrieren genutzt. Die Gesprächsatmosphäre ist grundsätzlich von Wertschätzung und Respekt geprägt – egal in welcher Sprache!

Das gehört zu den Amtszielen und wird so u.a. in Teamgesprächen auch vermittelt.

9. Wie ist der Stand der Organisationsüberprüfung? Wann wurden die Fallzahlen zur Sachbearbeitung durch die Mitarbeitenden zuletzt festgelegt – wann ist mit einer Neufestlegung zu rechnen? Wann wird die gesamte Organisationsüberprüfung abgeschlossen sein?

Durch die beschriebenen flankierenden Maßnahmen zur Rückstandsauflösung (siehe Fragen 2 und 4) ist ein Zeitfenster geschaffen, damit die organisatorische Betrachtung auf die Fallkonstellationen nach ihren rechtlichen Grundlagen abzielen kann. Die Prüfung der zu optimierenden Abläufe spielt dabei ebenso eine Rolle wie die Dauer der Bearbeitung je nach rechtlicher Grundlage. Ziel ist es für die Zukunft Geschäftsprozesse zu optimieren, digitale Möglichkeiten auszuschöpfen bzw. zu entwickeln und eine auskömmliche Personalressource für die zu bewältigenden Fallzahlen bereit zu halten. Dabei spielt auch der Servicegedanke eine wesentliche Rolle, bei Überlegungen zu Terminangeboten, telefonische Erreichbarkeit, Emailsteuerungen uvm.

Die Hotline leistet für die telefonische Erreichbarkeit sehr gute Dienste. Es bleibt organisatorisch zu klären, ob diese zentral beim Ausländeramt mit zusätzlichen Vorarbeiten für die Sachbearbeiter*innen letztlich aufgebaut wird oder zum Bürgertelefon gegeben wird.

10. Halten Sie die Bezahlung der Mitarbeitenden in der Ausländerbehörde mit EG 8 bzw. EG9 angesichts der Verständigungsschwierigkeiten und oftmals seitens der Kund*innen als unbefriedigend oder negativ wahrgenommenen Entscheidungen, noch für angemessen? Gibt es Möglichkeiten einer Verbesserung der Bezahlung und damit höheren Attraktivität der Stellen durch eine Änderung der Stellengestaltung, verbunden mit einer besseren Bezahlung? Ist die in vergleichbaren Arbeitsfeldern wie z.B. bei der Leistungsgewährung nach dem AsylbLG praktizierte bessere Bezahlung der Sachbearbeitenden auch auf das Ausländeramt übertragbar?

Die Klärung der Eingruppierung wird Bestandteil der organisatorischen Betrachtung werden und richtet sich grundsätzlich nach der Verantwortlichkeit und den Ansprüchen der Aufgabeninhalte.

11. Die Mitarbeitenden im Ausländeramt haben z.B. aufgrund der Sprachbarrieren und komplexen ausländergesetzlichen Vorgaben schwierige Arbeitssituationen? Gleichzeitig gibt es eine Jahr alte gesellschaftliche Diskussion über Vorbehalte gegenüber Migrant*innen. Inwieweit gibt es hier regelmäßige Fortbildungsangebote bzw. Supervision, um berufliches Handeln reflektieren zu können und weiterhin einen gleichbleibenden freundlichen Service anzubieten?

Es gibt grundsätzlich keine Vorbehalte gegenüber Migrant*innen. Es kann gerne bei den zahlreichen Kolleg*innen mit Migrationshintergrund nachgefragt werden.

Mit Verweis auf die Amtsziele, die Vorbildfunktion der Vorgesetzten, als Thema auch in Jourfixe Terminen und in Workshops ist dieses Thema beim Ausländeramt viel beachtet. Zusätzlich sollen spezielle Schulungen (wegen der Pandemie derzeit nur fachliche Schulungen online) zu dieser Thematik aufgelegt werden.

Gez. Blome