

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Integrationsrat	16.11.2021

Quartalsbericht über die weiteren Entwicklungen im Ausländeramt 3.Quartal 2021

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.

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

33 hat eine Dienstanweisung zur telefonischen Erreichbarkeit herausgegeben. Diese lautet wie folgt:

„Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

aus aktuellem Anlass möchte ich, wie im Jourfixe der Abteilungs-, Sachgebiets- und Gruppenleitung Bezirke angesprochen die notwendige telefonische Erreichbarkeit in Erinnerung rufen.

Laut Handbuch der Stadt Köln ist im Rahmen der telefonischen Erreichbarkeit der Dienststellen sicherzustellen, dass die Telefonanschlüsse der Mitarbeitenden während der Öffnungszeiten stets besetzt sind. Hierzu sind alle verfügbaren technischen Möglichkeiten zu nutzen (Anrufumleitung, Anrufübernahme, Voice Mail Server u. s. w.).

In Urlaubs-, in Krankheitszeiten und für Besprechungen oder sonstige Abwesenheiten bitte ich dies zu beachten und auf die Vertretung oder Anrufbeantworter o.Ä. umzuleiten. Anrufe auf verfügbaren Ringschaltungen bitte ich zuverlässig entgegen zu nehmen.

*Die derzeit für die Bezirksausländerämter Ehrenfeld, Porz, Kalk und Mülheim temporär eingerichtete Hotline wird voraussichtlich bis März 2022 bestehen bleiben. Die Nummer XXXXX kann von diesen Bezirken während der Publikumszeiten wie auch für Besprechungszeiten genutzt werden. 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.*

Die in der Hotline ankommenden Anrufe werden mit zuzuordnenden Daten bzw. Informationen listenmäßig erfasst und tagesaktuell an die zuständigen Bezirke oder an das Koordinierungsteam im Amt weitergeleitet. Eine zeitnahe Bearbeitung bzw. Kontaktaufnahme mit dem Anrufer ist sicherzustellen.

Sollte es zu z. B. krankheitsbedingten Ausfällen in der zentralen Hotline kommen, so sind die Anrufe wieder über die Hotline des Bezirkes bzw. die jeweiligen Telefonanschlüsse entgegenzunehmen. Über diese Notwendigkeit werden Sie selbstverständlich sofort informiert.“

Darüber hinaus wird derzeit 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. Hierzu hat das Ausländeramt aktuell Kontakt zum Amt für Informationsverarbeitung wie zum „Bürgertelefon“ aufgenommen. Erst müssen die technischen Möglichkeiten, der Hard- und Software bei 33 geprüft werden.

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

Wie schon am 24.08.2021 berichtet, gibt es ein bundesweites Projekt „Aufenthaltstitel“ und „Einbürgerung“ unter der Federführung von Herrn Dr. Richter aus Brandenburg. Diesem Projekt hat sich das Land NRW (MKFFI) angeschlossen. Die Ausländerbehörde Köln (ABH) ist als federführende ABH gemeinsam mit anderen kleineren Ausländerbehörden des Landes an der inhaltlich fachlichen Ausgestaltung beteiligt.

Die Digitalisierung wird seitens des Amtes für Informationsverarbeitung (12) begleitet. Die fachliche Ausgestaltung mit der rechtlichen Wertung ist schon recht weit fortgeschritten, Problem ist wie immer die Synchronisierung auf der digitalen Plattform. Unterschiedliche Systeme von Bund, Land und Städten müssen hier durch kluge Schnittstellenregelungen verknüpft werden.

Eine Produktivschaltung des Themas Einbürgerung war für das zweite Halbjahr 2021 geplant wird aber wegen technischer Probleme erst nächstes Jahr möglich sein. Es kann keine Prognose abgegeben werden, wann die technischen Voraussetzungen letztlich geschaffen sind, da dies nicht alleine von der Stadt Köln abhängig ist.

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,

Das Beschwerdeaufkommen hat sich deutlich verringert. Dies wird vom Bürgertelefon bestätigt und ist ebenfalls im Ausländeramt zu erkennen. Das Angebot der Hotline (siehe Antwort zur ersten Frage) greift zuverlässig. Die meisten Fragestellungen beziehen sich ausschließlich auf in Kürze auslaufende Aufenthaltstitel. In dringenden Fällen bleibt die Möglichkeit, für die noch anstehende Übergangszeit die Amtsleiterin weiterhin anzuschreiben.

4. Termine in Präsenz bzw. Online zu ermöglichen.

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 je nach Bezirk in einem Zeitraum von ca. 3 bis 6 Wochen vor Ablauf des Titels.

In diesem Zusammenhang ist erkennbar, dass viele ausländische Mitbürger*weiterhin der fälschlichen Information unterliegen, dass man zuerst einen Termin braucht, um überhaupt den Verlängerungsantrag stellen zu können. Daher gibt es dazu sehr 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 eingereicht (Nutzung je nach Bezirk derzeit bis zu 40 %) oder als Papierantrag anfordert werden und man erhält 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. Dies war ein unwürdiges

Verfahren der vergangenen Jahre, das durch die Terminvergabe abgeschafft wurde.

20 bis 30 % der Ausländer*innen ignorieren das Anschreiben des Ausländeramtes und stellen den Antrag nicht rechtzeitig oder nehmen den im zweiten Schritt angebotenen Termin einfach nicht wahr. Wenn den Betroffenen dann eine direkte Möglichkeit der Vorsprache, mit Verweis auf das Verfahren mit Antrag und Termin nicht ermöglicht wird, häufen sich die Beschwerden, dass die Ausländerbehörde untätig wäre. Bei einem derzeitigen Vorlauf von 3 bis 6 Wochen zum Ende des Aufenthaltstitels, werden Fiktionsbescheinigungen mit einer Dauer von 6 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.

Termine werden mit der Bearbeitung der Anträge zur Aufnahme der biometrischen Daten vergeben. Mit der Aufnahme dieser Daten wird direkt ein Termin zur Abholung des elektronischen Ausweises vergeben oder ein Zeitfenster benannt, in denen die Ausweise am Schnellschalter abgeholt werden können.

Seit dem Ende der extremen Einschränkungen der Pandemie finden im Ausländeramt seit dem 01.07.2021 die oben genannten Präsenztermine unter Beachtung der Hygienevorschriften statt. Da die ausländerrechtliche Bewertung der Anträge aufgrund der doch teilweise komplizierten Gesetzesvorgaben, wegen der Abfragen bei den Sicherheitsbehörden wie auch beispielsweise bei der Bundesagentur für Arbeit wesentlich aufwändiger ist, als die Ausstellung eines Personalausweises im Kundenzentrum, wird es die Möglichkeit einer Onlineterminvergabe nicht geben können.

Des Weiteren bittet Herr Keltek um die Beantwortung folgender Fragen aus Ihrem Vortrag bzw. den Vorträgen des Personalamtes aus der Sitzung am 28.09.2021

5. Sachstand der ausreichenden Besetzung aller Stellen im Ausländeramt und Sachstand der Personalsituation bei der Rückstandsbearbeitung – Stand August waren erst 2 von 6 Stellen besetzt

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. Die Ersteinsatzkräfte aus dem Sommer befinden sich noch in der Einarbeitung (in der Regel bis zu einem Jahr). Deren Professionalität nimmt mit jedem Tag zu und damit die Möglichkeit mehr Anträge ohne Hilfestellung abzuarbeiten.

Aktuell sind seit Juli 2021 fast dauerhaft drei dieser Stellen in der Zentrale durchgängig mit wechselnden Personen besetzt plus eine Sachbearbeiterin seit 01.09. in der Einarbeitung in der Innenstadt. Die zwei restlichen Stellen sollen extern besetzt werden. Ohne diese Kräfte und der Unterstützung anderer Bereiche im Amt hätte ich das neue Verfahren mit der unterstützenden Rückstandssachbearbeitung in der Zentrale nicht umsetzen können.

Für die Fortsetzung der Hotline wurde mit Blick auf die telefonische Erreichbarkeit in Zusammenhang mit der Umstellung auf das neue System „Zukunft Bezirke“ mit Unterstützung von Frau Blome der Einsatz von weiteren 5 Kräften (bisher Einsatz „Wahlen“) ermöglicht. Dieser Einsatz konnte fast direkt im Anschluss ab 05.11.2021 auch Dank der schnellen Hilfe durch Vertragsabschlüsse des Personal- und Verwaltungsmanagements umgesetzt werden.

Von weiteren fünf möglichen Kräften konnten bisher 3,5 vertraglich gebunden werden. Diese sollen ebenfalls bis März das Ausländerzentralregister und das Programm des Ausländeramtes OKVisa bereinigen, Akten versenden, Anträge, Unterlagen und Pässe scannen, die Vertretung in

der Hotline übernehmen, Emails beantworten, Übertragung von Niedererlassungserlaubnissen in neue Pässe übernehmen und viele mehr.

6. Sachstand der ab Oktober/ November 2021 geplanten Organisationsuntersuchung bzw. wann werden erste Ergebnisse des angekündigten Reformprojektes vorliegen und auch praktisch umgesetzt werden können?

Bereits im Integrationsrat wie beim „Runden Tisch für Flüchtlingsfragen“ wurde vorgetragen, dass 33 nicht auf die organisatorische Betrachtung gewartet habe sondern dass ich seit Juli 2021 mit zunehmenden Erfolg auf das System „Zukunft Bezirke“ als Reformprojekt, Kennzahlenorientiert nach Auswertung der auslaufenden Titel, umgestellt wurde. Mit dieser Umstellung wurden zeitgleich alle bisher erprobten geschäftsoptimierten Prozesse und die Dauer der Fallbearbeitung orientiert an den jeweilig zugrunde liegenden Rechtsgrundlagen von den Kolleg*innen nach Vorgaben manuell erfaßt.

Diese Informationen wurden als Grundlage für die organisatorische Betrachtung inzwischen auf der städtischen Projektplattform „cProject“ als Arbeitsgrundlage erfasst. Dadurch erhofft sich 33 eine immense Zeitersparnis, da diese Daten jetzt nicht erst noch erhoben werden müssen. Im engen Austausch mit 11 werden sicherlich viele Abläufe in kurzer Zeit als geeignet bestätigt werden können. Einige Vorschläge auch der Mitarbeiter*innen stehen noch an, um jeweils in einem Bezirk pilotierend ausprobiert und bewertet zu werden.

33 ist zuversichtlich, dass erste Ergebnisse bzw. Bestätigungen zur Eignung des Verfahrens bis zum Februar/März 2022 vorgetragen werden können

Gez. Blome