Der Oberbürgermeister
Jochen Partsch

Postfach 11 10 61
64225 Darmstadt

Wissenschaftsstadt
Darmstadt

Herrn Stadtverordneten
Kevin Trah-Bente (SPD-Fraktion)
Smetanaweg 31
64291 Darmstadt

Per E-Mail: Kevin-trah-bente@gmx.de

Der Oberbürgermeister
Jochen Partsch

Neues Rathaus am Luisenplatz
Luisenplatz 5a
64283 Darmstadt
Telefon: 06151 13-2201 - 04
Telefax: 06151 13-2205
Internet: http://www.darmstadt.de
E-Mail: oberbuergermeister@darmstadt.de

Datum:
10. März 2022

Kleine Anfrage bezüglich der Sachlage in der Ausländerbehörde

Sehr geehrter Herr Trah-Bente,

Ihre o. g. Kleine Anfrage vom 24.02.2022 beantworte ich wie folgt:

Ihre Vorbemerkung:
In der Beantwortung einer Kleinen Anfrage der Stadtverordneten Anne Marquardt vom Juli 2021 wurde eine Verbesserung der Situation in der Ausländerbehörde in Aussicht gestellt. Dies vorangeschickt und vor dem Hintergrund der wiederholten Berichterstattung in den Medien, frage ich den Magistrat:

Frage 1:
Welche Maßnahmen wurden seit der Beantwortung der eingangs genannten Anfrage vom 16.07.2021 ergriffen, um die Arbeitsbelastung für die Mitarbeiter*innen in der Ausländerbehörde zu reduzieren, eine schnellere Terminvergabe sowie Fallbearbeitung zu gewährleisten und die Erreichbarkeit sowie den Service der Behörde zu verbessern?

Antwort:
Gemeinsam mit seinen Mitarbeiter*innen konnte der seit dem 01.04.2021 im Dienst befindliche neue Leiter der Ausländerbehörde und Staatsangehörigkeitsstelle einen internen Umstrukturierungsprozess in die Wege leiten. Bereits nach wenigen Monaten konnten zahlreiche Optimierungspotenziale in den Bereichen der internen Organisations- und Ablaufprozesse, des Bürgerservices (in den Bereichen Terminvergabe, telefonische Erreichbarkeit, Reaktionszeiten bei Kontaktaufnahmen und Willkommensbehörde) sowie der Prozesse zu externen Schnittstellen identifiziert und zur kurzfristigen Optimierung intern bereits Lösungsansätze umgesetzt werden. So konnten beispielsweise die Kontaktaufnahmemöglichkeiten durch die Implementierung einer Hotline (06151-13 3323) und damit die telefonische

Mitglied im Erfolgsfaktor Familie Unternehmensnetzwerk

Erreichbarkeit ausgeweitet werden. Durch die Hotline werden eingehende Anrufe und somit die jeweiligen Anliegen zentral und serviceorientiert entgegen genommen und auf kurzen Wegen an den/die zuständige Sachbearbeiter*in weitergeleitet. Innerhalb transparent den Bürger*innen formulierter Fristen erfolgt sodann ein Rückruf durch den/die zuständige Sachbearbeiter*in sowie eine auf das jeweilige Anliegen zugeschnittene ausländerrechtliche Beratung.

Darüber hinaus wurde die Homepage der Ausländerbehörde www.darmstadt.de/auslaenderbehoerde überarbeitet und ein neues digitales Kontaktformular implementiert. Das Kontaktformular erfragt die für eine erfolgreiche Verarbeitung der getätigten Anfrage benötigten Personendaten der/des Anfragenden, was eine einfachere interne Zuweisung ermöglicht.

Die Sachbearbeiter*innen arbeiten mit Hochdruck an der Aufarbeitung der Rückstände. Zur Unterstützung der Abteilung bei einfachen Verwaltungstätigkeiten wurden seit Frühjahr 2021 befristet bis zum 30.06.2022 insgesamt sechs Unterstützungskräfte einer Zeitarbeitsfirma eingestellt.

Mit zahlreichen externen Schnittstellen wurden darüber hinaus im Rahmen regelmäßig stattfindender Austauschgespräche kooperative Vereinbarungen getroffen, um die für die betreffenden Personenkreise relevanten Prozesse zu optimieren.

Um neben den getätigten und beabsichtigten kurzfristigen Maßnahmen die Ausländerbehörde und Staatsangehörigkeitsstelle auch mittel- und langfristig zu optimieren, wurde eine externe Organisationsuntersuchung beauftragt und gestartet. Mit externer Hilfe werden über die Dauer von sechs Monaten sowohl die bestehenden Organisationsstrukturen als auch die internen Prozesse auf weitere Optimierungspotenziale überprüft. Mit umsetzbaren Ergebnissen ist im Frühjahr 2022 zu rechnen.

Parallel hierzu wird innerhalb der Abteilung derzeit mit Hochdruck die Digitalisierung der Prozesse vorangetrieben. Durch die Teilnahme am Programm „Elektronische Ausländerakte Hessen“, welches das Ziel verfolgt, die hessischen Ausländerbehörden auf Landes- und Kommunalebene bei der Einführung und Inbetriebnahme eines Dokumentenmanagementsystems zur Führung einer elektronischen Ausländerakte zu unterstützen und die Zusammenarbeit der Behörden zu fördern, wird die Ausländerbehörde zukünftig von der Papieraktenführung auf eine digitale Aktenführung umstellen. Dadurch können die Bearbeitungsprozesse noch effizienter gestaltet werden. Erste Ausländerakten wurden bereits von dem beauftragten Scandienstleister zur weiteren digitalen Verarbeitung entgegengenommen.

Aktuell arbeitet die Ausländerbehörde, neben der Neustrukturierung ihrer Homepage, intensiv an dem Aufbau eines prozessorientierten, digitalen Kontaktformulars, das entsprechend der getätigten Bürgerangaben eine automatisierte Vorsortierung und Priorisierung der eingehenden Bürgeranliegen vornimmt und eine Abfrage des individuellen Bearbeitungsstands ermöglicht.

Zusätzliche Synergieeffekte erhofft man sich aber auch von dem nun vollzogenen Umzug an den neuen Verwaltungsstandort und der dortigen zentralen Anlaufstelle für Ausländer*innen (separater Infobereich), einem separaten Wartebereich, einem ausgeweiteten Expressbereich, SelfService-Terminals und zentralen Ausgabeschaltern.

Frage 2:
Ist dem Magistrat bekannt, dass es trotz etwaiger Anstrengungen und der intensiven Bemühungen des Ausländerbeirats nach wie vor Antragsteller*innen gibt, die keine rechtzeitigen Termine bekommen?

Antwort:
Die weiterhin vermehrt und wiederkehrend auftretenden Sachstandsanfragen vieler Bürger*innen und deren Bevollmächtigter führen leider dazu, dass die Abarbeitung der vorhandenen Rückstände gehemmt wird. Dies führt weiter zu Verzögerungen in der Terminvereinbarung. Es wurden daher zuletzt mehrere zusätzliche befristete Unterstützungskräfte eingestellt, um diesem Umstand entgegenzuwirken. Durch das Aufgreifen von zahlreichen, meist kurz- und mittelfristigen, Maßnahmen zur Optimierung von internen Abläufen konnte der Bürgerservice der Ausländerbehörde in den vergangenen Monaten bereits spürbar optimiert werden. Der Entwicklungs- und Veränderungsprozess der Ausländerbehörde steht hierbei jedoch noch am Anfang. Bei weiterer zielgerichteter Fortsetzung werden die Erfolge schon bald deutlicher zu Tage treten.

Frage 2a:
Wie lange muss eine Person aktuell warten bis sie einen Termin in der Ausländerbehörde bekommt?

Antwort:
Eingehende Terminanfragen werden derzeit je nach Fallgestaltung priorisiert bearbeitet. Eine einheitliche Dauer lässt sich daher nicht benennen.

Frage 3:
Die Öffnungszeiten der Ausländerbehörde überschneiden sich stark mit den Zeiten, zu denen die ABH Hotline erreichbar ist. In wie fern sind die Zeiten, in denen die Ausländerbehörde erreichbar ist, also durch die Hotline ausgeweitet worden?

Antwort:
Die Terminvorsprachezeiten der Ausländerbehörde wurden am neuen Verwaltungsstandort (Luisencenter Darmstadt, 4. Stock, Luisenplatz 5, 64283 Darmstadt) ausgeweitet. Darüber hinaus wurde eine dauerhaft besetzte Infotheke implementiert. Die Hotline-Zeiten am neuen Verwaltungsstandort finden teilweise parallel zu den Terminvorsprachezeiten statt und sind durch Mitarbeiter*innen der Ausländerbehörde besetzt. Die Hotline-Zeiten können der Homepage der Ausländerbehörde entnommen werden.

Frage 4:
Wie hoch ist aktuell (Stand Ende Feb 2022) die Zahl der gestellten, aber noch nicht bearbeiteten Anträge auf Verlängerung oder erstmalige Gewährung einer Aufenthaltserlaubnis?

Antwort:
Die Anzahl der "gestellten, aber noch nicht bearbeiteten Anträge auf Verlängerung oder erstmalige Gewährung einer Aufenthaltserlaubnis" kann nicht beziffert werden. Es kann jedoch mitgeteilt werden, dass sich die Anzahl der im Umlauf befindlichen Fiktionsbescheinigungen in den letzten 12 Monaten deutlich reduziert hat.

Frage 5:
"Es ist durchaus bekannt, dass sich viele Beschäftigte in benachbarte Landkreise bewerben. Hauptbeweggründe hierfür sind vor allem die höhere Vergütung bei gleich gelagerter Tätigkeit sowie die herrschende Digitalisierung der Arbeitsprozesse (eAkte)." Beantwortung KA im Februar 2022. Wurde die Vergütung der Mitarbeiter*innen angepasst?

Frage 5a:
Wenn nein, warum nicht?

Antwort:
Aus dem Bereich der Ausländerbehörde wurden in den letzten zwei Jahren viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Regierungspräsidium Darmstadt abgeworben. Dort sind die Stellen offensichtlich höher dotiert, welches z.B. auch an der nach Größenklasse strukturierten Behördenform hängt. Die Bezahlung der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt für Beamtinnen und Beamte auf Basis der nach den Richtlinien der KGSt vorgenommenen Bewertung und für die Tarifbeschäftigten entsprechend der Eingruppierung nach dem TVöD. Hierfür ist die vom Magistrat eingesetzte Arbeitsgruppe zur Bewertung von Stellen zuständig. Eine darüber hinaus gehende Bezahlung kann aus diesen Gründen grundsätzlich nicht erfolgen. Für Stellen des gehobenen Dienstes in der Ausländerbehörde werden jedoch schon seit mehreren Jahren die Zugangsvoraussetzungen flexibilisiert, um somit dem Personenkreis des mittleren Dienstes (oder vergleichbar für Tarifbeschäftigte mit 3-jähriger Verwaltungsausbildung) im Wege einer Personalentwicklungsmaßnahme Aufstiegsmöglichkeiten zu eröffnen.

Mit freundlichen Grüßen

Jochen Partsch
Oberbürgermeister