

## **Mitteilung der Verwaltung Vorlage Nr.: 20172881**

**Status:** öffentlich

**Datum:** 15.11.2017

**Verfasser/in:** Heimrath, Stephan

**Fachbereich:** Einwohneramt

Bezeichnung der Vorlage:

Wartezeiten im Ausländerbüro

Bezug:

Anfrage der Links-Fraktion zur Sitzung des Integrationsrates vom 22.06.2017; VorlageNr. 20171715

### **Beratungsfolge:**

Gremien:

Sitzungstermin:

Zuständigkeit:

Integrationsrat

07.12.2017

Kenntnisnahme

Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales

18.01.2018

Kenntnisnahme

### **Wortlaut:**

Die Links-Fraktion fragt an:

1. Wie hoch schätzt die Verwaltung den Personalmangel bei der Sachbearbeitung im Ausländerbüro ein? Wie müsste das Personal aufgestockt werden, damit sowohl eine zügige Terminvergabe vor Ort möglich ist als auch dem Bedarf an Terminen zeitnah Rechnung getragen werden kann?
2. Auf der Homepage des Ausländerbüros steht, dass Termine entweder per E-Mail oder telefonisch angefragt werden sollen. Gleichzeitig findet sich dort der Hinweis, dass nicht zu den Öffnungszeiten angerufen werden soll, da sich die Sachbearbeiter\*innen dann "in der Kundenbedienung befinden". Ist das ein Witz auf Kosten der Betroffenen, oder wie ist das zu verstehen?
3. Was gedenkt die Verwaltung zu unternehmen, damit auch Menschen mit schlechteren Deutschkenntnissen eine barrierearme Möglichkeit zur Terminvereinbarung erhalten? Ihnen zu sagen, dass sie auf deutsch telefonieren oder eine E-Mail auf deutsch schreiben müssen, ist keine sinnvolle Lösung, das belegen die sehr langen Warteschlangen im Ausländerbüro eindrucksvoll. Wie plant die Stadt, auf den unzweifelhaft bestehenden Bedarf zu reagieren und den Missstand abzustellen?
4. Auch in anderen Bereichen der Verwaltung gibt es viel zu lange Wartezeiten. Für die Bürgerbüros und das Straßenverkehrsamt hat die Stadt jedoch zumindest ein Ticket-System mit verlässlicher Online-Buchungsmöglichkeit eingeführt. Wieso steht das System nicht auch Menschen zur Verfügung, die einen Termin im Ausländerbüro benötigen?

Könnte ein solches System auch mehrsprachig umgesetzt werden? Ist eine Integration in die städtische Integreat-App möglich?

Die Verwaltung beantwortet die Fragen wie folgt:

Zu 1.

Insgesamt sind mit Ausnahme von zwei Stellen an der Informationstheke alle Stellen im Bereich der Publikumsbearbeitung des Ausländerbüros besetzt. Für die Stellen an der Informationstheke läuft derzeit das Verfahren zur Wiederbesetzung. Sobald diese zwei Stellen besetzt sind, werden die derzeit entstehenden Wartezeiten an der Informationstheke deutlich reduziert werden können.

In der Publikumsbedienung befinden sich allerdings derzeit noch sieben Nachwuchskräfte, die seit Juli 2017 erstmals im Ausländerbüro eingesetzt wurden und sich noch in der Qualifizierungs- und Einarbeitungsphase befinden.

Aktuell erhöht sich die Bearbeitungssituation dadurch, dass das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge vermehrt Entscheidungen trifft und Bescheide erlässt sodass in der Folge auch mehr entsprechende Aufenthaltstitel erteilt werden müssen.

Mit Abbau der Bearbeitungsrückstände des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge und Erlass entsprechender Asylbescheide werden sich in Folge die Wartezeiten wieder normalisieren.

Zu 2.

Anders als im Bürgerbüro, werden die Termine regelmäßig nicht von den Kundinnen und Kunden des Ausländerbüros selbst beantragt, sondern durch das Ausländerbüro vorgeschlagen. Neben der individuellen Terminvereinbarung werden alle in Bochum wohnhaften Ausländerinnen und Ausländer die im Besitz eines befristeten Aufenthaltsrechts sind, ca. 6-8 Wochen vor Ablauf ihres Titels auf die Erforderlichkeit der Verlängerung hingewiesen und mit einem entsprechenden Terminvorschlag und Antragsformularen durch das Ausländerbüro angeschrieben. Bei Dokumenten/Bescheinigungen mit ggf. kurzfristiger Erteilungsdauer, wie z.B. Duldungen oder Fiktionsbescheinigungen werden bereits bei Vorsprache konkrete Folgeterminvereinbarungen getroffen. Mit diesen verschiedenen Möglichkeiten der Termingestaltung, wird individuell auf die Anliegen des Einzelnen eingegangen. Dadurch werden weitere Vorsprachen wegen fehlender Unterlagen vermieden.

Für die große Mehrheit der Kundinnen und Kunden besteht daher gar kein Erfordernis, sich selbst um einen Termin zu kümmern. Soweit darüber hinaus Termine gewünscht werden, können diese per Email oder Telefon mit dem zuständigen Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin direkt vereinbart werden.

Damit sich die einzelnen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter bei der Vorsprache ihrer/seiner Kunden in der Dienststelle angemessen mit deren Bedienung und Beratung befassen können, sollen Unterbrechungen z.B. durch telefonische Terminanfragen oder Beratungsgespräch möglichst nicht erfolgen. Ansonsten würde das Kundengespräch vor Ort unterbrochen und gestört.

Tatsächlich war der bisherige Hinweistext im Internet missverständlich. Aus diesem Grund wurde eine Änderung bereits veranlasst. Es wird nun deutlich darauf hingewiesen, dass wäh-

rend der allgemeinen Öffnungszeiten/ Terminzeiten die zuständigen Sachbearbeiter des Ausländerbüros in Gesprächen und damit persönlich nicht immer erreichbar sind.

Für die Kundinnen und Kunden besteht jedoch jederzeit die Möglichkeit, der zuständigen Sachbearbeiterin oder dem zuständigen Sachbearbeiter eine Nachricht auf deren Sprachbox zu hinterlassen, damit ein zeitnaher Rückruf erfolgen kann.

Zu 3.

Hinsichtlich sprachlicher Barrieren ist auf die gesetzlichen Regelungen hinzuweisen. Sämtliche Antragsverfahren müssen in deutscher Sprache geführt und dokumentiert werden. Soweit die Sprachkenntnisse der Kundinnen und Kunden dazu nicht ausreichen, müssen Dolmetscher mit hinzugezogen werden. Beim Ausländerbüro sind natürlich auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, die häufig die Heimatsprache der Kundinnen und Kunden beherrschen. Dies hilft uns ungemein in der allgemeinen Kommunikation. Allerdings dürfen verwaltungsrechtliche Verfahren eben nur in deutscher Sprache geführt werden.

Wenn schon bei der Terminvereinbarung deutlich wird, dass die deutschen Sprachkenntnisse nicht ausreichen, ist dies ein klarer Hinweis darauf, dass für den inhaltlichen Teil auf die Dienste eines Dolmetschers zurückgegriffen werden muss.

Die Erfahrungen zeigen im Übrigen, dass Sprachschwierigkeiten weder an der Informationstheke noch per Telefon ursächlich für erhöhte Wartezeiten sind, weil die Kundinnen und Kunden, die nicht ausreichend die deutsche Sprache beherrschen, regelmäßig bereits in der Begleitung von dolmetschenden Vertrauenspersonen erscheinen bzw. anrufen.

Zu 4.

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter des Ausländerbüros treffen im Rahmen ihres jeweiligen Zuständigkeitsbereiches mit den einzelnen Kundinnen und Kunden eine individuelle Terminabsprache entsprechend ihrer persönlichen Anliegen. Aufgrund der Vielschichtigkeit der verschiedenen Aufenthaltszwecke und Aufgaben des Ausländerbüros, sowie der Unterschiedlichkeit der einzelnen Lebenssachverhalte findet während dieser individuellen Terminvereinbarung bereits eine entsprechende Beratung zu erforderlichen Nachweisen und Unterlagen statt. Ebenso unterschiedlich wie die Anliegen der einzelnen Kundinnen und Kunden richtet sich hier auch das entsprechende Zeitfenster für diese Bearbeitung aus. Hier unterscheiden sich die Anliegen der Kunden des Ausländerbüros deutlich von den doch häufig gleichartigen Aufgaben des Bürgerbüros, wie z.B. die Beantragung eines Personalausweises oder Reisepasses.

Die Einbindung der Terminvergabe über ein automatisiertes Verfahren wird derzeit für das Ausländerbüro geprüft. Da dieses Verfahren nicht nur eine einfache Terminvergabe abdecken muss, sondern eine individuelle Vergabe und Steuerung von Terminen für mehr als 50 MitarbeiterInnen ist die Anforderung daran ungleich höher als an die bereits im Bürgerbüro oder Standesamt eingesetzten Verfahren.

## **Anlagen:**