

**Antwort der Verwaltung  
Nr.: 20222709**

**Status:** öffentlich  
**Datum:** 10.10.2022  
**Verfasser/in:** Amt 33  
**Fachbereich:** Amt für Bürgerservice

Bezeichnung der Vorlage:

Situation Ausländerbüro

Bezug:

Anfrage der Fraktion DIE LINKE. Im Rat der Stadt Bochum zur 17. Sitzung des Rates am 25. August 2022, Vorlagen-Nr. 20222294

**Beratungsfolge:**

Gremien:

Rat

Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales

Sitzungstermin:

10.11.2022

24.11.2022

Zuständigkeit:

Kenntnisnahme

Kenntnisnahme

**Wortlaut:**

In der o.g. Sitzung wurde von der Fraktion DIE LINKE im Rat wie folgt angefragt:

„Die Fraktion DIE LINKE im Rat der Stadt Bochum fragt an:

1. *Welche Bilanz zieht die Verwaltung aus den bisher beim Ausländerbüro getätigten Veränderungen? Insbesondere: Wie haben sich die Fallbearbeitung und die Fluktuationsquoten bei den Beschäftigten verbessert?*
2. *Sind weitere Maßnahmen notwendig?*
3. *Wie läuft die Terminvergabe beim Ausländerbüro ab?*
4. *Sind der Verwaltung die Probleme mit der Terminanzeige im Ausländerbüro und die Informationsweitergabe am frühen Morgen an der Tür des Ausländerbüros bekannt? Welche Maßnahmen hat die Verwaltung ergriffen?*
5. *Wie sind die Security-Mitarbeiter geschult? Wurde bei der Vergabe auf eine breite Auswahl an Sprachkenntnissen Wert gelegt?*
6. *Wie viele Fälle fallen pro Bearbeiter:in an?*
7. *Wie lang ist die derzeitige durchschnittliche Wartezeit bis zur ersten Terminvergabe? Bitte aufschlüsseln nach: Aufenthaltsersterteilung, Aufenthaltsverlängerung und Einbürgerung.*

8. *Wie lang ist die derzeitige durchschnittliche Bearbeitungszeit je Fall? Bitte analog zu Frage 7 aufschlüsseln.*
9. *Wie viele Beschwerden sind gegen Sachbearbeiter:innen und Security-Mitarbeiter:innen bei der Stadt eingegangen? Welche arbeitsrechtlichen Konsequenzen sind erfolgt?“*

**Die Anfrage wird von der Verwaltung wie folgt beantwortet:**

**1. Welche Bilanz zieht die Verwaltung aus den bisher beim Ausländerbüro getätigten Veränderungen? Insbesondere: Wie haben sich die Fallbearbeitung und die Fluktuationsquoten bei den Beschäftigten verbessert?**

Die strukturellen Änderungen im Ausländerbüro zeigen -trotz der nach wie vor angespannten Personalsituation- Wirkung. Die Anzahl der offenen Antragsverfahren sinkt konstant. Anliegen Ratsuchender konnten, wie i.Ü. ausdrücklich durch die regionale Flüchtlingsberatung der Caritas bestätigt, in 1-2 Tagen bearbeitet werden.

Die Personalsituation unterliegt -besonders in einer derart großen Organisationseinheit- stetigen Veränderungen. Personalwechsel und die zeitversetzte Wiederbesetzung offener Stellen erfordern eine fortwährende Neuverteilung der Aufgaben auf die verbleibenden Mitarbeitenden. Auch durch den notwendigen Einsatz von Mitarbeitenden in der Sonderarbeitsgruppe Ukraine fehlen diese in dem originären Sachgebiet. Aktuell sind zwei vollständige Sachgebiete zusätzlich auf die anwesenden Mitarbeiter\*innen verteilt.

Mit der Schaffung einer Teamstruktur und der Etablierung von insgesamt 3 Stellen sog. „qualifizierter Sachbearbeiter\*Innen“, die im Wesentlichen einarbeitende und koordinierende Funktionen wahrnehmen sollen, ist die Erwartung verknüpft, einer künftig überdurchschnittlichen Fluktuation entgegenwirken zu können.

Derzeit werden drei neue Mitarbeiter\*innen eingearbeitet, welche die Ausbildung bei der Stadt Bochum abgeschlossen haben, eine weitere Stelle wurde extern wiederbesetzt. Dieser Mitarbeiter tritt seinen Dienst Mitte Oktober 2022 an. Angesichts einer Einarbeitungszeit von mindestens 6 Monaten können die personellen Änderungen frühestens Anfang 2023 zu signifikanten Auswirkungen führen.

**2. Sind weitere Maßnahmen notwendig?**

Um die Situation für Kunden\*innen **und** Mitarbeiter\*innen zu verbessern, ist es zwingend erforderlich, dass auf Personalveränderungen schnell und rechtzeitig reagiert wird. Die zeitnahe Wiederbesetzung von freiwerdenden Stellen unmittelbar nach Bekanntwerden des Wegganges von Mitarbeiter\*innen ist daher unbedingt erforderlich und erfordert ein reibungsloses Miteinander der hausintern einzubindenden Fachbereiche. Personal- und Fachverwaltung arbeiten intensiv miteinander um Vakanzen möglichst zügig zu beseitigen.

Diese Vorgehensweise ist schon im Hinblick auf die lange Einarbeitungsdauer von neuen Mitarbeitern\*innen unabdingbar.

**3. Wie läuft die Terminvergabe beim Ausländerbüro ab?**

Kunden\*innen, deren Gültigkeit des Aufenthaltstitels abläuft, werden von Amts wegen anhand von Auswertungen aus dem Datenbestand zum Ablaufdatum des Aufenthaltstitels von den Sachbearbeitenden aktiv angeschrieben und erhalten einen Termin zur Vorsprache im Ausländerbüro. Dies ist im Vergleich zu den gesetzlichen Vorgaben des AufenthG, die von einer Eigeninitiative der Kund\*Innen ausgehen, ein deutliches Mehr an Service.

Sonstige Terminwünsche gehen per E-Mail, über das Kontaktformular auf der Internetseite des Ausländerbüros oder telefonisch bei den zuständigen Sachbearbeiter\*innen ein.

Termine für die Übertragung von Niederlassungserlaubnissen können per E-Mail unter einer nur für diesen Zweck eingerichteten E-Mail-Adresse vereinbart werden.

Die Beantragung einer Verpflichtungserklärung und die Übermittlung der hierfür erforderlichen Unterlagen ist nunmehr auch digital möglich. Ebenso besteht die Möglichkeit, Termine für die Abgabe einer Verpflichtungserklärung per E-Mail zu vereinbaren.

Kund\*innen, die aus zwingenden Gründen noch am gleichen Tag bei der Ausländerbehörde vorsprechen müssen, erhalten eine sog. Ad-Hoc Wartenummer. Die Anzahl der täglich ausgehändigten Ad-Hoc-Wartenummern richtet sich nach der Anzahl der anwesenden Mitarbeitenden und variiert daher. In der Regel werden donnerstags bis zu 55 Ad-Hoc-Nummern, an den restlichen Wochentagen – mit Ausnahme des Mittwoch - täglich bis zu 35 Ad-Hoc-Nummer vergeben.

**4. Sind der Verwaltung die Probleme mit der Terminanzeige im Ausländerbüro und die Informationsweitergabe am frühen Morgen an der Tür des Ausländerbüros bekannt? Welche Maßnahmen hat die Verwaltung ergriffen?**

Die Fragestellung ist in Bezug auf „Probleme mit der Terminanzeige“ unklar. Sofern hier die Anzeige der Terminnummern auf dem Display im Wartebereich bzw. Flur des Ausländerbüros gemeint ist, muss ggf. nachberichtet werden.

Grundsätzlich ist eine Vorsprache im Ausländerbüro nur mit vorheriger Terminvereinbarung möglich. Dies wird sowohl auf der Internetseite des Ausländerbüros als auch in sonstiger Weise regelmäßig kommuniziert. Daher sollten grundsätzlich keine Kunden\*innen des Ausländerbüros ohne terminierte Vorsprache vor den Öffnungszeiten vor dem Rathaus warten.

Die Kräfte des Sicherheitsdienstes sind erste Anlaufstelle für Kund\*Innen mit unaufschiebbaren Anliegen, Ad-Hoc-Wartenummern werden ggf. nach Rücksprache mit den zuständigen Mitarbeiter\*innen des Ausländerbüros durch den Sicherheitsdienst ausgegeben.

**5. Wie sind die Security-Mitarbeiter geschult? Wurde bei der Vergabe auf eine breite Auswahl an Sprachkenntnissen Wert gelegt?**

Die Auftragsvergabe an den Sicherheitsdienst erfolgt durch Ausschreibung der Zentralen Dienste der Stadt Bochum. Der Sicherheitsdienst im Eingangsbereich des Ostflügels ist für die Besuchersteuerung des gesamten Rathauses zuständig. Fremdsprachenkenntnisse sind kein Bestandteil der Vergabekriterien.

Das Ausländerbüro spricht mit den Mitarbeitenden des Sicherheitsdienstes den Umgang mit den Kunden\*innen des Ausländerbüros ab und weist die Mitarbeitenden entsprechend ein.

**6. Wie viele Fälle fallen pro Bearbeiter:in an?**

Bei vollständiger Stellenbesetzung und nach erfolgreicher Einarbeitung sind pro Sachbearbeiter\*in des Ausländerbüros ca. 1.300 Fälle zu bearbeiten. Durch die zwei derzeit nicht besetzten Stellen erhöht sich die Fallzahl für jede/n Sachbearbeiter\*in um weitere ca. 150 Fälle.

Hinzu kommt derzeit die Bearbeitung von Anträgen auf Ausstellung einer Verpflichtungserklärung. Diese Aufgabe wurde aufgrund der Personalsituation in der Visastelle (langfristig

krankheitsbedingte Ausfälle) vorübergehend in den Publikumsbereich des Ausländerbüros übertragen.

**7. Wie lang ist die derzeitige durchschnittliche Wartezeit bis zur ersten Terminvergabe? Bitte aufschlüsseln nach: Aufenthaltsersterteilung, Aufenthaltsverlängerung und Einbürgerung.**

Die Terminvergabe durch die Sachbearbeiter\*innen richtet sich individuell nach Einarbeitungsstand und Arbeitsaufkommen. Eine Erhebung von Wartezeiten bis zur ersten Terminvergabe ist nicht auswertbar.

Die Einbürgerungsstelle gehört nicht zum Ausländerbüro, sie ist seit Jahren dem Standesamt zugeordnet.

**8. Wie lang ist die derzeitige durchschnittliche Bearbeitungszeit je Fall? Bitte analog zu Frage 7 aufschlüsseln.**

Aufgrund der Vielzahl der Fallkonstellationen bei der Erteilung bzw. Verlängerung eines Aufenthaltstitels, ggf. bei notwendiger Beteiligung Dritter, kann eine generelle Bearbeitungsdauer nicht benannt werden. Die Bearbeitungsdauer eines Antrages ist ebenfalls auch vom Einarbeitungsstand des/der jeweiligen Mitarbeitenden abhängig.

**9. Wie viele Beschwerden sind gegen Sachbearbeiter:innen und Security-Mitarbeiter:innen bei der Stadt eingegangen? Welche arbeitsrechtlichen Konsequenzen sind erfolgt?**

Es gehen wöchentlich - allerdings tendenziell mit sinkender Fallzahl - Beschwerden bei der Stadt Bochum mit unterschiedlichen Beschwerdevorbringen ein. Begründeten Beschwerden wird unmittelbar abgeholfen. Liegt der Beschwerde ein feststellbares Fehlverhalten einer/eines Mitarbeitenden zugrunde, wird dies in einem Mitarbeiter\*innengespräch thematisiert. Weitere arbeitsrechtliche Konsequenzen waren bislang nicht erforderlich, da ein entsprechend gewichtiges dienstliches Fehlverhalten in keinem Fall vorlag.

Die Mitarbeitenden des Sicherheitsdienstes sind nicht städtische Bedienstete. Beschwerden wurden und werden von hier zeitnah mit den vor Ort eingesetzten Kräften, bzw. mit der Geschäftsleitung erörtert.

Im Mai des laufenden Jahres erfolgte in diesem Zusammenhang ein Austausch der beauftragten Firma.