

Sitzung des Beirates für Migration und Integration am 23.05.2013

TOP 7: Umsetzung der Anträge des Beirates für Migration und Integration in der Ausländerbehörde

Beiratssitzung vom 22.04.2010

Prüfauftrag des Beirates, wie die Kundenzufriedenheit festgestellt werden kann und wie diverse Verbesserungspotentiale identifiziert werden können. Dies wurde in TOP 11 der Sitzung vom 19.08.2010 erledigt.

Beiratssitzungen 19.08.2010 und 17.02.2011

Sachstandsmitteilungen zum Konzept „Kundenzufriedenheit bei der Ausländerbehörde“. Es wurde kein Antrag gestellt. Zum Sachstand: Der angekündigte Wegfall der Sondergebiete Visum sowie Werkvertragsarbeitnehmer wurde vollzogen, das Sondergebiet Asyl/Rückführungen wurde beibehalten. Der Internetauftritt mit vielen Informationen ist seit Herbst 2010 vorhanden. Die Mitarbeiter/innen nehmen seit Jahren an Fortbildungsveranstaltungen zu interkultureller Kompetenz teil. An der zweitägigen städtischen Veranstaltung im Juni 2013 werden 18 Personen teilnehmen, davon drei Personen der Abteilung Aufenthaltsrecht.

Ein gemeinsamer Fachtag der Ausländerbehörde zu diesem Thema mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Migrationsberatungsstellen ist in der Vorbereitung und wird noch in diesem Jahr stattfinden.

Beiratssitzung vom 20.10.2011

In der Sitzung des Beirates am 20.10.2011 wurde eine Verbesserung der räumlichen Ausstattung der Ausländerbehörde zur Gewährleistung eines barrierefreien Zugangs gefordert. Da dies im Gebäude in der Marienstraße technisch sehr aufwändig gewesen wäre, wurde im Rathaus im 7. Obergeschoß im Zimmer 712 ein Arbeitsplatz für mobilitätseingeschränkte Personen eingerichtet, der nach entsprechender Absprache bei der Terminvereinbarung dann für den Termin besetzt ist. Somit ist der Datenschutz nun gewährleistet. Im Rathaus befinden sich behindertengerechte Toiletten, im Rathauscenter gibt es Parkplätze für mobilitätseingeschränkte Personen.

Ein entsprechender Hinweis für diese Personengruppe findet sich auf der städtischen Homepage bei den Kontaktdaten für die Terminvereinbarung.

Beiratssitzungen am 24.05.2012 und 30.08.2012

Änderung des Terminsystems in der Ausländerbehörde

Über einen entsprechenden Antrag des Beirates für Migration und Integration musste der Stadtrat letztlich nicht mehr entscheiden, da die Verwaltung bereits im Vorfeld verschiedene Maßnahmen getroffen hatte, um die schwierige telefonische Erreichbarkeit in der Monaten zuvor, die im Wesentlichen eine interne und zwei externe Ursachen hatte (Einführung des eAT zum 01.09.2011, neue Pässe für türkische Staatsangehörige, nur 10 von vorhandenen 14 Stellen waren mit ausgebildeten Mitarbeiter/innen besetzt), zu verbessern.

Seit Anfang Mai 2012 stehen weitere drei Mitarbeiter/innen neu zur Verfügung, die ab 01.10.2012 ihr eigenes Buchstabengebiet übernommen haben.

Geprüfte bzw. umgesetzte Maßnahmen (unvollständige Liste):

- a) Von der Einführung einer zentralen Terminvergabe wurde nach intensiver Prüfung der Vor- und Nachteile abgesehen. Die Sachbearbeiter/innen kennen ihre Kund/innen am besten, so dass aussichtslose Anträge ohne eine Terminvergabe abgelehnt werden können sowie besser eingeschätzt werden kann, wie viel Zeit z.B. aufgrund der Sprachkenntnisse zu veranschlagen ist.
- b) Zur Entspannung der Situation wurde der Kreis der ausländischen Personen, die ihre Anmeldung oder Ummeldung nicht in der Ausländerbehörde, sondern in den Bürgerbüros wahrnehmen können, erweitert.
- c) Den Mitarbeiter/innen wurde die Möglichkeit eröffnet, Anrufbeantworter zu schalten. Diese wurden zu einem nicht unerheblichen Teil von den Kunden nicht besprochen, zum anderen gab es erhebliche Probleme mit den Rückrufen. So war niemand erreichbar oder Familienmitglieder, die nicht ausreichend deutsch sprachen oder nichts von den Anrufversuchen wussten.
- d) Die Mitarbeiter/innen stellten die Telefone während der Kundenzeiten abwechselnd nach einem Absprachesystem über mehrere Monate auf zwei Personen ohne Schaltertätigkeit um. Bei diesem Personenkreis handelt es sich um die vier Teamleiter, die Vorzimmerkraft der Ausländerbehörde, die drei neuen Mitarbeiter/innen und den Bereichsleiter mit Vorzimmerkraft. Durch die Verteilung auf mehrere Schultern wird gewährleistet, dass die zeitliche Belastung, die am Donnerstag acht Stunden beträgt, vertretbar bleibt und auch Urlaubs- und Fehlzeiten abgedeckt werden können. Die Daten der Anrufer werden aufgenommen und die Personen von den Sachbearbeiter/innen zurückgerufen.
- e) Es wird verstärkt darauf geachtet, dass die Telefone der in Urlaub befindlichen oder krankheitsbedingt fehlenden Kollegen auf einen Sachbearbeiter umgestellt sind, damit die Weiterleitung an die während der Öffnungszeiten geschalteten Ansprechpartner gewährleistet ist.
- f) Die drei neuen Mitarbeiter/innen erhielten vorübergehend eine spezielle Ausbildung auf einfachere Tätigkeiten, um zügig eigenständig Termine

vereinbaren zu können und die anderen Mitarbeiter/innen auf der Etage zu entlasten.

- g) Es konnte erreicht werden, dass die Wiederbesetzungssperre nicht eingehalten werden muss und freie Stellen auch extern ausgeschrieben werden können.
- h) Bereits seit Monaten werden Personen, deren Aufenthaltstitel ausläuft, wieder mit einem Terminvorschlag und einer Liste der mitzubringenden Unterlagen angeschrieben, um so die Zahl der Anrufe zu minimieren.

Ausblick:

Aktuell sind erneut aufgrund von Wegbewerbungen auf höhere Stellen und aufgrund von Elternzeit wieder nur 10 von 14 Stellen mit ausgebildeten Sachbearbeiter/innen besetzt. Es besteht aber eine etwas andere Ausgangslage als im letzten Sommer. Zwei neue Mitarbeiter stehen ab 15.05. bzw. 01.06.2013 zur Verfügung und werden eingearbeitet. Die zwei fehlenden Stellen sind im Ausschreibungsverfahren.

Es steht in Kürze die Urlaubszeit an, die eine befristete Personalverknappung mit sich bringt, da einige Mitarbeiter/innen an die Ferienzeit gebunden sind.

Sofern sich Schwierigkeiten abzeichnen, werden die obigen Maßnahmen wieder in Kraft gesetzt.

2-16:
Gez. Fuchs