



<b>STELLUNGNAHME zur Anfrage</b>  Stadträtin Sabine Zürn (Die Linke) Stadtrat Niko Fostiropoulos (Die Linke)	Vorlage Nr.:	<b>2018/0074</b>
	Verantwortlich:	<b>Dez. 2</b>
<b>Ausländerbehörde und Einbürgerungsstelle – Personelle Ausstattung und Kundenservice</b>		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
<b>Gemeinderat</b>	<b>20.03.2018</b>	<b>32</b>	<b>x</b>	

**1. Wie hoch war die Anzahl der Fälle, die eine Fachkraft im Durchschnitt betreut, bei**

**a) Ausländerstelle: je in 2012, 2016, 2017?**

Werden die ausländerrechtlichen Datensätze der Fachanwendung zugrunde gelegt, so hat eine Fachkraft zur Zeit circa 4.100 Fälle zu betreuen.

**b) Einbürgerungsstelle: je in 2013, 2016, 2017?**

Im Jahr 2013 hatte ein Sachbearbeitender aufgrund des Rückstandes von circa 1.200 Fällen etwa 480 Fälle zu betreuen.

2016 und 2017 waren keine Rückstände mehr vorhanden und es wurden etwa 210 Fälle von einem Mitarbeitenden betreut.

**2. Wie lange war die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin bei:**

**a) Ausländerstelle, Beispiel Aufenthaltserlaubnis: je in 2012, 2016, 2017?**

Die Ausländerbehörde arbeitet mit einem Online Terminvergabesystem sowie mit Fristabläufen. Über die Online Terminvergabe können die Kunden folgende Dienstleistungen buchen:

- Elektronischer Aufenthaltstitel (eAT) Abholung, Wartezeit: drei bis vier Tage.
- Antragsabgabe und Bestellung des eAT, Wartezeit bis zu drei Monate.

Die Fristabläufe zu ablaufenden Aufenthaltstiteln werden über die Fachanwendung generiert. Diese Termine werden durch die Sachbearbeitenden der Ausländerbehörde gesetzt und die Kundinnen und Kunden zu den Terminen eingeladen:

- Terminvergabe rechtzeitig vor Ablauf des Aufenthaltstitels

Die Ausländerbehörde bietet auch Notfalltermine (beispielsweise: Geschäftsreise) an:

- Tägliche Terminvergabe möglich.

Die durchschnittlichen Wartezeiten in den Jahren 2012 und 2016 waren deutlich höher als im Jahr 2017. Auswertungen liegen aus diesen Jahren nicht mehr vor.

**b) Einbürgerungsstelle, Beispiel Beratungstermin: je in 2013, 2016, 2017?**

Termine konnten zuletzt kurzfristig vereinbart werden. Aus den Jahren zuvor liegt keine Auswertung vor.

### 3. Wie hoch war die Anzahl der Krankheitstage der Beschäftigten:

#### a) Ausländerstelle: je in 2012, 2016, 2017?

Fehlzeiten Kalenderjahr 2012: 822 Krankheitstage

Fehlzeiten Kalenderjahr 2016: 529 Krankheitstage

Fehlzeiten Kalenderjahr 2017: 469 Krankheitstage

#### b) Einbürgerungsstelle: je in 2012, 2016, 2017?

Fehlzeiten Kalenderjahr 2012: keine Krankheitstage

Fehlzeiten Kalenderjahr 2016: 40 Krankheitstage

Fehlzeiten Kalenderjahr 2017: 24 Krankheitstage

### 4. Wie hat sich die Anzahl der Personalstellen entwickelt (Gesamtstellen, Planstellen, überplanmäßige Stellen):

#### a) Ausländerstelle: Stand 2013 und Stand 2017?

Stand 31. Dezember 2013:	20 Planstellen mit 14,96 VZW (Vollzeitwert)	
	8 überplanmäßige Stellen	mit 8,0 VZW
	3 unbesetzte Stellenanteile	mit 2,27 VZW

Stand 31. Dezember 2017:	36 Planstellen mit 30,45 VZW	
	3 überplanmäßige Stellen	mit 3,0 VZW
	3 unbesetzte Stellenanteile	mit 2,05 VZW

#### b) Einbürgerungsstelle: Stand 2013 und Stand 2017?

Stand 31. Dezember 2013:	3 Planstellen	mit 2,5 VZW
	3 überplanmäßige Stellen	mit 2,5 VZW

Stand 31. Dezember 2017:	5 Planstellen	mit 4,5 VZW
	1 überplanmäßige-Stelle	mit 0,5 VZW

### 5. Welche Aussagen kann die Stadt zur Entwicklung der Fluktuation bei den Beschäftigten der Ausländerstelle und der Einbürgerungsstelle zwischen 2013 und 2017 machen?

#### Ausländerstelle:

Die Fluktuation in der Ausländerbehörde lag in 2012 bei 80 Prozent. Insbesondere durch die in Nummer 6 genannten Maßnahmen, konnte die Fluktuation auf ein normales Maß gesteuert werden. In 2015 gab es drei Austritte, in 2016 waren es noch sechs und in 2017 nur noch ein Austritt.

#### Einbürgerungsstelle:

Hier gab es keine Fluktuation bei den Planstellen.

### 6. Wie hat sich die Zufriedenheit der Mitarbeiterschaft bei Ausländer- und Einbürgerungsstelle in den letzten 5 Jahren entwickelt?

#### Ausländerstelle:

Trotz der oft belastenden Aufgaben, dem hohen Arbeitsaufkommen, den häufigen Gesetzesänderungen und der schwierigen Rechtsmaterie, liegen die Ergebnisse der Mit-

arbeiterbefragungen zum Klimacheck 2015 und 2017 im oberen Bereich.

Die im Rahmen des Förderprojektes zur Stärkung der Handlungsfähigkeit von Ausländerbehörden umgesetzten Maßnahmen lassen bereits jetzt erkennen, dass sich die Zufriedenheit noch positiver entwickeln wird.

**Einbürgerungsstelle:**

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterschaft in der Einbürgerungsstelle hat sich sehr positiv entwickelt.

**7. a) Wie beurteilt die Stadt die derzeitige Ressourcenausstattung der Ausländerbehörde und der Einbürgerungsstelle in Bezug auf Verbesserung des Kundenservice und Minderung der Arbeitsbelastung der Beschäftigten?**

**Ausländerbehörde:**

Wie unter Nummer 4a bereits mitgeteilt, sind nicht alle Stellen der Ausländerbehörde besetzt. Die steigenden Fallzahlen lassen - auch nach Besetzung aller Planstellen - einen Stellenmehrbedarf erwarten.

**Einbürgerungsstelle:**

Die Ressourcenausstattung ist ausreichend. Es besteht kein Verbesserungsbedarf.

**b) Wird Nachholbedarf gesehen, wenn ja wo?**

**Ausländerbehörde:**

Die aktuellen Projekte des Ordnungs- und Bürgeramtes wie Qualitätssicherung, Prozessmanagement, internem Kontrollsystem sowie Überlegungen zur Willkommensbehörde und nicht zuletzt zur Personalgewinnung, stellen aktuelle Herausforderungen dar, die am Ende zur Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit beitragen werden.

**Einbürgerungsstelle:**

Es wird kein Nachholbedarf gesehen.

**Die Beschäftigten der Ausländerstelle und der Einbürgerungsstelle waren lange Zeit Überbelastungen ausgesetzt. Gemeinderat und Verwaltung haben darauf mit einem Bündel von Maßnahmen reagiert. Wie haben die sich ausgewirkt?**

**Ausländerstelle:**

Die Maßnahmen haben erhebliche Verbesserungen gebracht. Nachdem nunmehr die Ausländerbehörde wieder stabil ist, soll über eine inhaltliche Weiterentwicklung in Richtung Willkommensbehörde gestartet werden.

**Einbürgerungsstelle:**

Die Maßnahmen haben vollumfänglich gegriffen.