

STELLUNGNAHME zur Anfrage Stadträtin Bettina Lisbach (GRÜNE) Stadträtin Dr. Dorothea Polle-Holl (GRÜNE) Stadträtin Tanja Kluth (GRÜNE) vom: 16.11.2010 eingegangen: 16.11.2010	Gremium: Termin: Vorlage Nr.: TOP: Verantwortlich:	18. Plenarsitzung Gemeinderat 14.12.2010 611 34 öffentlich Dez. 2
Auslastung der Ausländerbehörde		

Frage 1:

Weiß die Stadtverwaltung von wiederholten, teilweise anhand konkreter Fallbeschreibungen belegten Beschwerden über personelle Engpässe bei der Ausländerstelle? Falls ja: Welche Bedeutung wird diesen Beschwerden beigemessen und welche Konsequenzen werden gezogen, um die dargestellten Missstände zu beheben?

Der Stadtverwaltung sind entsprechende Beschwerden bekannt. Die personelle Situation in der Ausländerbehörde ist derzeit aus verschiedenen Gründen angespannt. Die Verwaltung sucht intensiv nach Lösungen, um die Engpässe zu beseitigen. Kurzfristig werden zwei überplanmäßige Stellen für zwei Jahre zur Verfügung gestellt. Auf diesen Stellen sollen Personen ausgebildet werden, die bei Bedarf sofort an die Stelle von ausgefallenen bzw. ausscheidenden Beschäftigten rücken können.

Frage 2:

Wie wurden die beiden im Doppelhaushalt 2009/2010 durch Gemeinderatsbeschluss neu geschaffenen Stellen in der Ausländerstelle umgesetzt und konnte dadurch eine gewisse Entlastung der einzelnen Mitarbeiter/-innen erreicht werden?

Die beiden im Doppelhaushalt 2009/2010 durch Gemeinderatsbeschluss neu geschaffenen Stellen gingen in der Schaffung von Führungspositionen auf.

In einem externen Gutachten aus dem Jahr 2008 wurde eine fehlende Führungsstruktur bemängelt und für viele Umstände in der Ausländerbehörde verantwortlich gemacht. Eine Entlastung für die einzelnen Mitarbeiter/-innen ist dadurch noch nicht in dem gewünschten Umfang erreicht worden, zumal derzeit noch eine Stelle unbesetzt ist.

Frage 3:

Wie wird die momentane Arbeitsbelastung der Mitarbeiter/-innen in der Ausländerbehörde eingeschätzt?

Die momentane Arbeitsbelastung der Beschäftigten der Ausländerbehörde ist hoch.

Frage 4

Wie viele Migrant(inn)en werden durchschnittlich durch eine/-n Sachbearbeiter/-in bei der Ausländerbehörde betreut und wie hat sich der Betreuungsschlüssel in den letzten Jahren verändert?

In der Ausländerbehörde werden durchschnittlich 2.174 Ausländer/-innen durch eine Vollzeitkraft betreut. Rechnet man die EU-Ausländer heraus, beträgt die Quote 1.355 Migranten bzw. Migrantinnen je Vollzeitkraft.

Diese Quote hat sich in den letzten Jahren nicht wesentlich verändert.

Frage 5:

Wie haben sich die pro Fall erforderlichen durchschnittlichen Beratungszeiten in den letzten Jahren entwickelt?

Da keine Auswertungsmöglichkeit besteht, können hierzu keine Angaben gemacht werden. Die Erfahrung zeigt aber, dass sich die Bearbeitungszeiten nicht reduziert, sondern eher ausgeweitet haben.

Frage 6:

Sind Mitarbeiter/-innen zeitlich in der Lage, externe telefonische und schriftliche Anfragen sowie persönliche Beratungsgespräche angemessen zeitnah durchzuführen bzw. zu bearbeiten? Kommt es vor, dass telefonische Anfragen oft in langen Warteschleifen hängen bleiben, so dass teilweise ein Gespräch gar nicht zustande kommt? Ist es richtig, dass schriftliche Anfragen oft monatelang unbeantwortet bleiben?

a) Externe telefonische Anfragen:

Zum Oktober 2010 wurde ein Konzept umgesetzt, das mittelfristig durch die Aufteilung in 1st und 2nd Level der telefonischen Anfragen eine Entlastung für die Beschäftigten bewirken soll. Eine Stelle wird daher von der Ausländerbehörde an das städtische Call-Center (1st Level) übertragen. Der 2nd Level wird von der Ausländerbehörde aktuell bereits wahrgenommen und hat gemäß dem Konzept die Aufgabe, komplizierte oder fallspezifische Anfragen zu übernehmen. Da der 1st Level sich jedoch noch in der Einarbeitungsphase befindet, werden aktuell auch einfache Anfragen übergeben mit der Folge, dass die Beschäftigten im Moment doppelt belastet sind. Es besteht jedoch die begründete Erwartung, dass der 1st Level durch weitere Qualifikation und das Sammeln von Erfahrungswerten deutlich leistungsfähiger wird.

-
- b) Externe schriftliche Anfragen:
Die Beschäftigten sind bemüht, diese zeitnah zu beantworten.
- c) Persönliche Beratungsgespräche:
Die Wartezeit für einen persönlichen Vorsprachetermin beträgt für nicht dringliche Termine aktuell ca. zwei Monate. Fristsachen, die eine negative Rechtsfolge für die Betroffenen zur Folge haben können, werden, sofern dies möglich ist, priorisiert behandelt.
- d) Lange Warteschleifen und unbeantwortete schriftliche Anfragen können nicht ausgeschlossen werden.

Frage 7:

Wie viele Personalstellen bindet aktuell die Betreuung der minderjährigen unbegleiteten Flüchtlinge und ist hier zukünftig mit einem weiter steigenden Arbeitsaufwand zu rechnen?

Das Innenministerium Baden-Württemberg hat am 11.05.2010 entschieden, dass die Ausländerbehörde Karlsruhe für die sich im Stadtgebiet aufhaltenden unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge zuständig ist.

Die Aufgabe wurde am 01.11.2010 vom Regierungspräsidium an die Ausländerbehörde übergeben. Die Vorlaufzeit wurde genutzt, um die Organisation auf die Aufgabe vorzubereiten. Der Wechsel sollte so reibungslos wie möglich vonstatten gehen und bei der Kundschaft möglichst nur positiv spürbar sein. Die Vormünder äußern sich zur strukturierten Vorgehensweise der Ausländerbehörde bereits zum jetzigen Zeitpunkt positiv.

Nach den bisher selbst gesammelten Erfahrungen und der Aussage des Regierungspräsidiums ist damit zu rechnen, dass eine Vollzeitkraft durch die neue Aufgabe gebunden sein wird.

Frage 8:

Wie stark wird voraussichtlich der Arbeits- und Beratungsaufwand durch die Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels für Ausländer ansteigen?

Die aktuell zur Verfügung gestellten Vergleichswerte gehen von einem mittleren Personalmehrbedarf von 10 -15 % unter Bezugnahme auf eine angemessene Personaldecke aus.

Geht man in Karlsruhe von einer Personaldecke von 23 Vollzeitstellen aus, ergibt dies einen Stellenmehrbedarf von 2,3 - 3,5 Vollzeitstellen.

Frage 9:

Erfüllt die Ausländerstelle der Stadtverwaltung aktuell die Qualitätsziele, die sich aus den Karlsruher Leitlinien für Integration ergeben und wie wird dies angesichts einer weiter steigenden Aufgabenfülle für die Zukunft eingeschätzt?

Die Ausländerbehörde ist für die neu einreisenden oder zugezogenen Migrantinnen und Migranten traditionell die erste Anlaufstelle in der neuen Heimat und bleibt auf Jahre hinaus der Ansprechpartner, wenn es um die existenzielle Frage des Aufenthaltsrechts geht.

Dieser „Visitenkartenfunktion“ gegenüber ca. 39.000 ausländischen Einwohnern gerecht zu werden, verlangt von den Beschäftigten in der täglichen Praxis ein hohes Maß an Kompetenz, Freude und Sensibilität, insbesondere im Umgang mit Menschen anderer Ethnien, da die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben dazu führt, dass nicht immer alle Besucherwünsche erfüllt werden können und ggf. auch Aufenthaltsbeendigungen durchgesetzt werden müssen.

Es bleibt jedoch nur wenig Zeit, um diesen Anforderungen gerecht zu werden.