

STELLUNGNAHME zur Anfrage Stadträtin Sabine Zürn (Die Linke) Stadtrat Niko Fostiropoulos (Die Linke) vom: 26.04.2012 eingegangen: 26.04.2012	Gremium:	36. Plenarsitzung Gemeinderat
	Termin: Vorlage Nr.: TOP: Verantwortlich:	26.06.2012 1115 23 öffentlich Dez. 2
Ausländerstelle und Staatsangehörigkeitsstelle (Ausländerbehörde) - Personalausstattung und Personalauslastung		

1. Zu welchen Zeitpunkten wurden bei der Ausländerbehörde seit 2008

- je wie viele zusätzliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- für je welche Aufgaben

dauerhaft neu eingestellt bzw. neu beschäftigt?

Im Zeitraum 2008 bis heute wurden im Ausländeramt insgesamt 7,5 zusätzliche Stellen eingerichtet. Davon sind 3 Stellen planmäßig, die restlichen 4,5 Stellen sind zunächst überplanmäßig geschaffen.

Aufgabe	Stellen	Besetzungstermin
unbegleitete minderjährige Flüchtlinge	1,0 Stellen	01.03.2011
Einführung eAT	5,0 Stellen	01.07.2011, 2 x 20.09.2011, 2 x 01.11.2011
Assistenz der Abteilung	0,5 Stellen	01.09.2010
Sachbearbeitung	0,5 Stellen	01.05.2011
Teamleitungen	0,5 Stellen	01.02.2011

2. Wie viele Fälle hatte die Ausländerbehörde je in den Jahren 2008 bis 2011 zu bearbeiten?

Über die Anzahl der Kundenkontakte wird kein Controlling geführt. Die Anzahl der in Karlsruhe gemeldeten Ausländer hat sich von 39 740 im Jahr 2008 auf 42 850 Ausländer in 2011 erhöht.

3. Wie haben sich die Zahlen der durchschnittlich von einer Fachkraft zu beratenden Ausländerinnen und Ausländer in der Ausländerbehörde entwickelt, je in den Jahren 2008 bis 2011?

Jahr	beratende Fachkräfte Ausländerstelle	Ausländerinnen/ Ausländer	EU-Ausländer/-innen	mit Niederlassungserlaubnis	zu beratende Ausländer/-innen	zu beratende Ausländer/-innen/Stelle
2008	8,0	39740	14648	18000*	7092	887
2009	8,0	39593	14686	18000*	6907	863
2010	8,0	41152	15571	18000*	7581	948
2011	8,0	42850	16915	18000*	7935	992

* nur mit erheblichem Aufwand auswertbar. Zahl ist deshalb auf Basis der Anzahl aus 2007 und Aussage der Ausländerbehörde geschätzt

Seit 01.05.2012 sind zwei weitere Terminalschalter eröffnet worden, so dass zwischenzeitlich insgesamt 10 Stellen für die Beratung der Ausländerinnen und Ausländer an unseren Terminalschaltern zur Verfügung stehen. Damit sinken die Fallzahlen pro Fachkraft in Zukunft unter den Wert von 2008. Weitere 5,5 geschaffene Stellen sind mit neu hinzugekommenen Aufgaben gebunden (eAT, unbegleitete minderjährige Flüchtlinge).

4. Wie lange dauert/-e im Durchschnitt eine Einbürgerung von der Antragstellung bis zur Gewährung im Jahr 2008, wie lange im Jahr 2011?

Dauer Einbürgerung 2008: 380 Tage

Dauer Einbürgerung 2011: 275 Tage

Was sind die Gründe für diese Entwicklung?

Aus dem Vergleich der Einbürgerungsdauer im Jahr 2008 mit dem Wert aus 2011 kann keine Entwicklung abgeleitet werden.

5. Gibt es bei der Ausländerstelle ein Beschwerdemanagement für die zu betreuende Kundschaft, wenn ja, wie sieht es aus?

Bei der Ausländerbehörde gibt es analog zum gesamten Ordnungs- und Bürgeramt ein Beschwerdemanagement. Die Kundinnen und Kunden haben hierbei die Möglichkeit, online oder mit vor Ort zur Verfügung gestellten Formularen Ihre Hinweise/Anregungen/Kritik zu äußern. Dies ist sowohl anonym als auch unter Angabe der Kontaktdaten möglich. Auf Wunsch wird jede Äußerung schriftlich beantwortet.

6. Wie hat sich der durchschnittliche Krankenstand bei der Ausländerstelle von 2008 bis heute entwickelt?

Fehlzeiten:

Jahr	Ausländerstelle	Staatsangehörigkeitsstelle
2008	7,30 %	13,46 %
2009	13,97 %	9,39 %
2010	7,74 %	41,19 %
2011	8,72 %	17,05 %
2012 (bis 30.04.)	10,00 %	35,85 %

Wegen der hohen Fehlzeiten im Bereich Staatsangehörigkeitsstelle wurde in 2012 eine Krankheitsvertretungsstelle genehmigt. Diese Stelle ist mit einer Vollzeitkraft im gehobenen Dienst besetzt.

7. Welche organisatorischen Maßnahmen wurden bei der Ausländerstelle seit 2009 eingeleitet, um der offensichtlichen Überlastung der dortigen Fachkräfte, v. a. beim an den Kundensaltern tätigen Personal entgegenzuwirken?

Seit 2009 wurden in Anlehnung an das Gutachten zur Organisationsuntersuchung der Ausländerbehörde der Stadt Karlsruhe durch die Unternehmensberatung Dr. Malcher folgende organisatorischen Maßnahmen umgesetzt:

Im Sachgebiet Ausländerrecht:

- a) wurde der Aufbau der Führungsstruktur im August 2011 abgeschlossen. Der Aufbau gestaltete sich wie folgt: Sachgebietsleitung: Dezember 2010, erste Teamleitung: Februar 2011, zweite Teamleitung: August 2011.
- b) Ein Fachkoordinator wurde als zusätzlicher fachlicher Ansprechpartner für die Mitarbeitenden eingerichtet.
- c) Das Online-Terminsystem wurde auch intern zur Verbesserung der Prozesse im März 2011 eingeführt.
- d) Die Homepage wurde im Juni 2011 umfassend zur eigenverantwortlichen Information der Kundschaft aktualisiert und mit dort ausfüllbaren Formularen versehen.
- e) Teilweise wurden stark belastete Mitarbeitende umgesetzt und oder vom internen Beratungsdienst beraten.
- f) Schaffung von Stellen (siehe Frage 1).
- g) Geschäftsprozesshebungen und -optimierungen.

Im Sachgebiet Einbürgerungen/Staatsangehörigkeitsrecht:

- a) Es wurden die Akten in eine digitale Ablage überführt, so dass nicht mehr mit dem Mikrofiche-Gerät recherchiert werden muss.
- b) Einführung der Wissensmanagementsoftware Knowledge-Guide.

8. Teilt die Stadtverwaltung die Auffassung, dass Ausstattung und Qualität einer Ausländerbehörde ein relevanter Index für die Willkommenskultur ist, die eine Stadt ihren ausländischen Mitbürgerinnen und Mitbürgern entgegenbringt?

Ja.

9. Ist die Stadtverwaltung der Auffassung, dass sie die Ausländerbehörde mittlerweile mit ausreichenden Ressourcen versehen hat, damit die dort beschäftigten Fachkräfte ihre Kundschaft in der angemessenen Qualität beraten können?

Im Bereich der Ausländerstelle sind unter Berücksichtigung der überplanmäßigen Stellen und der üblichen Personalberechnungsmodelle ausreichend Ressourcen verfügbar. Auf Grund der aufwändigen Einarbeitung der vielen neuen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ist das erforderliche Fachwissen jedoch noch nicht abschließend vermittelt. Für weitere Aufgaben (etwa im Rahmen der Einbürgerungskampagne) oder die Abarbeitung der zum Teil erheblichen Rückstände sind keine Ressourcen verfügbar. Auf Grund der ungewöhnlichen Belastungssituation an diesen Arbeitsplätzen rechnen wir allerdings auch in Zukunft mit erheblichen Ausfallzeiten.