

ANFRAGE Stadträtin Sabine Zürn (Die Linke) Stadtrat Niko Fostiropoulos (Die Linke) vom 17. Juni 2013	Gremium: Termin: Vorlage Nr.: TOP:	53. Plenarsitzung Gemeinderat 24.09.2013 2013/0006 17.1 öffentlich
Ausländerbehörde und Einbürgerungsstelle: Personelle Ausstattung und Kundenservice		

1. Wie hoch ist die Anzahl der Fälle, die eine Fachkraft im Durchschnitt betreut, bei
 - a) Ausländerstelle: je in 2008, in 2010, in 2012?
 - b) Einbürgerungsstelle: in 2008, in 2010, in 2012?

2. Wie lange ist die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin bei:
 - a) Ausländerstelle, Beispiel Aufenthaltserlaubnis: in 2008, in 2010, in 2012?
 - b) Einbürgerungsstelle, Beispiel Beratungstermin: in 2008, in 2010, in 2012?

3. Wie lange ist die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Fall (vom Erstkontakt bis Erledigung/Bescheid) für
 - a) Ausländerstelle, je in 2008, in 2010, in 2012?
 - b) Einbürgerungsstelle, je in 2008, in 2010, in 2012?

4. Wie hoch war die Anzahl der Krankheitstage der Beschäftigten:
 - a) Ausländerstelle: in 2008, in 2010, in 2012?
 - b) Einbürgerungsstelle: in 2008, in 2010, in 2012?

5. Wie viele Tage Fortbildung standen/steht pro Mitarbeiter/-in zur Verfügung bei
 - a) Ausländerstelle: in 2008 – in 2013?
 - b) Einbürgerungsstelle: in 2008 – in 2013?

6. Wie hat sich die Anzahl der Personalstellen aufgrund welcher Entscheidungen des Gemeinderates und welcher Maßnahmen seitens der Stadtverwaltung entwickelt:

- a) Ausländerstelle: von 2008 bis 2013?
- b) Einbürgerungsstelle: von 2008 bis 2013?

7. Trifft es zu, dass mit der Einführung des „Elektronischen Aufenthaltstitels“ am 1. September 2011 sich der Arbeitsaufwand für die Mitarbeiter/-innen erhöht hat?

- a) Wenn ja, wie wurde das bei der Stellenbemessung und in Bezug auf die Planung weiterer Stellenschaffungen zur Verbesserung des Kundenservice und zur Minderung der Arbeitsbelastung der Mitarbeiter/-innen als eigener, zu berücksichtigender Faktor berücksichtigt?

8. Wie hat sich die Anzahl der Beschwerden über lange Bearbeitungszeiten und lange Terminfristen entwickelt:

- a) Ausländerstelle, je in 2008, 2010 und 2012?
- b) Einbürgerungsstelle, je in 2008, 2010 und 2012?

9. Welche Maßnahmen wurden seit 2008 durchgeführt, um Qualität und Bearbeitungszeit zu verbessern und die durchaus festgestellte Überlastung des Personals zu verringern, bei:

- a) Ausländerstelle?
- b) Einbürgerungsstelle?

und mit welchem Ergebnis?

10. Führt die Stadtverwaltung für die Ausländerstelle und die Einbürgerungsstelle Vergleiche beim Kundenservice in Bezug auf Qualität, Bearbeitungsdauer und Wartezeiten mit anderen vergleichbaren Städten durch?

Mit welchem Ergebnis?

Wenn nein, warum nicht?

11. Führt die Stadtverwaltung für die Ausländerstelle und die Einbürgerungsstelle Vergleiche mit anderen, vergleichbaren Städten durch in Bezug auf:

- a) Anzahl der Mitarbeiter/innen in Bezug auf Gesamtzahl der Ausländer/-innen?
- b) Zahl der Kunden/Fälle pro Mitarbeiter/-in?

Zu a) und b): Wenn ja: mit welchen Ergebnissen – wenn Nein, warum nicht?

In ihrer Antwort auf die Anfrage der LINKEN vom 29.09.2008 (Personelle Besetzung der Ausländer- und Staatsangehörigkeitsstelle) hat die Stadtverwaltung auf die Frage 8. Welche Qualitätsziele sind vorhanden, werden diese regelmäßig überprüft? geantwortet (53. Plenarsitzung, 23.09.2008, TOP 28, Vorlage 1527):

„Ziele ergeben sich aus den Karlsruher Leitlinien für Integration und sind daneben im Haushalt 2008 wie folgt festgeschrieben:

- Gewährleistung des rechtmäßigen Aufenthalts in der Bundesrepublik
- Einleitung des Integrationsprozesses von Ausländern (auch durch Beratung im Hinblick auf mögliche Einbürgerungen)“.

Abgesehen davon, dass es sich bei den zwei letzten Angaben nicht um Qualitätsziele, sondern um die Pflichtaufgaben der Behörde handelt:

12. Gibt es mittlerweile bei der Ausländerbehörde und der Einbürgerungsstelle definierte, mit dem Personal ausgehandelte/vereinbarte Qualitätsziele, die den Kundenservice betreffen?

Wenn ja, seit wann und welche sind das – und zu welchen Maßnahmen und Ergebnissen haben diese Qualitätsziele geführt?

Wenn nein, warum nicht?

13. Sind der Stadtverwaltung folgende Aussagen zu Wartezeiten und Bearbeitungsdauer bei der Ausländerstelle und der Einbürgerungsstelle bekannt:

- Wartezeit von 3 Monaten für Gesprächstermin nach Vorlage der Antragsunterlagen für eine Aufenthaltserlaubnis?
- Vorgespräch für Einbürgerung im Juni 2012 – nächst möglicher Termin: Februar 2014?

-
- Einbürgerungsverfahren dauern in Karlsruhe derzeit im Durchschnitt 2 Jahre – in Rheinland-Pfalz dauern sie im Durchschnitt 4 bis 5 Monate?
 - Beratungstermin für eine Einbürgerung: 3 bis 4 Monate; laut Aussage aus Kreisen der Einbürgerungsstelle soll sich die Wartezeit auf 7 Monate erhöht haben?

(Schreiben von RA Hoß an den Oberbürgermeister, Juni 2013)

14. Welche Auffassung hat die Stadtverwaltung zu diesen Angaben?

15. Sieht die Stadtverwaltung die Ausländerbehörde als wichtigen Teil der Willkommenskultur, zu der sich die Stadtverwaltung und Gemeinderat in ihrer Internationalisierungsstrategie und anderen Dokumenten bekannt und verpflichtet haben?

a) Welche besonderen Maßnahmen, Qualitätsansprüche und -ziele ergeben sich seitens der Stadtverwaltung hieraus für die Ausländerstelle und die Einbürgerungsstelle – in Bezug auf

aa) den Kundenservice?

ab) auf eine ausreichende Personalausstattung?

Sachverhalt/Begründung:

Gemeinderat und Stadtverwaltung haben sich seit 2008 mehrfach mit Problemen des Kundenservice und Arbeitsüberlastungen beim Personal der Ausländerstelle und der Einbürgerungsstelle der Stadt Karlsruhe befasst. Diese schlagen sich u. a. in vergleichsweise langen Bearbeitungszeiten und Terminfristen für die hilfeschenden Ausländerinnen und Ausländer nieder. Der Gemeinderat hat zusätzliche Stellen bewilligt und die Stadtverwaltung hat mehrere Maßnahmen zur Verbesserung ergriffen. Das hohe Engagement der Amtsleitung wie des Personals steht außer Frage. Dennoch deuten Aussagen von Betroffenen wie mit Ausländerfragen beschäftigter Stellen und Organisationen darauf hin, dass noch nicht von einer befriedigenden Situation gesprochen werden kann – nicht zuletzt unter dem Aspekt,

dass sich der Gemeinderat mehrfach zu einer guten Willkommenskultur gegenüber Migrantinnen und Migranten verpflichtet hat. Diese Anfrage soll dazu beitragen, Verbesserungen in die Wege zu leiten.

unterzeichnet von:

Sabine Zürn

Niko Fostiropoulos

Hauptamt - Ratsangelegenheiten -

13. September 2013