

<b>STELLUNGNAHME zur Anfrage</b>  Stadträtin Sabine Zürn (Die Linke) Stadtrat Niko Fostiropoulos (Die Linke)  vom: 17.06.2013 eingegangen: 17.06.2013	Gremium:	<b>53. Plenarsitzung Gemeinderat</b>
	Termin: Vorlage Nr.: TOP:  Verantwortlich:	<b>24.09.2013</b> <b>2013/0006</b> <b>17.1</b> <b>öffentlich</b> <b>Dez. 2</b>
<b>Ausländerbehörde und Einbürgerungsstelle:          Personelle Ausstattung und Kundenservice</b>		

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

**a) Ausländerstelle: je in 2008, in 2010, in 2012?**

Jahr	beratende Sachbearbeiter	Ausländer	EU-Ausländer	mit Niederlassungserlaubnis	Zu beratende Ausländer	Zu beratende Ausländer pro Sachbearbeiter
2008	8,0	39.740	14.648	18.000*	7.092	887
2010	8,0	41.152	15.571	18.000*	7.581	948
2012	14,5**	44.177	18.791	12.674	12.712	877

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

\*\* Mit der Einführung des elektronischen Aufenthaltstitels wurde die Kundenberatung um fünf Stellen verstärkt (siehe Fragen 6 und 7). 1,5 Kräfte wurden durch interne Reorganisationsmaßnahmen in die Fachberatung eingebunden.

**b) Einbürgerungsstelle: in 2008, in 2010, in 2012?**

Stand Juni 2013: 950 offene Fälle und 2,5 Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter = 380 Fälle pro Sachbearbeiterin bzw. Sachbearbeiter.

Für die Jahre 2008, 2010 und 2012 sind keine Fallzahlen ermittelbar.

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

**a) Ausländerstelle, Beispiel Aufenthaltserlaubnis: in 2008, in 2010, in 2012?**

Zu den Jahren 2008 und 2010 kann leider keine verbindliche Auskunft gegeben werden, da hierzu keine Erhebungszahlen vorliegen. Im Jahre 2012 betrug die durchschnittliche Wartezeit ca. 3 Wochen.

**b) Einbürgerungsstelle, Beispiel Beratungstermin: in 2008, in 2010, in 2012?**

Stand Juni 2013 betrug die Wartezeit auf einen Termin sieben Monate. In laufenden Verfahren wurden kurzfristiger Termine vergeben. Trotzdem entsprechen die Wartezeiten nicht dem, was zumutbar ist. Für 2008, 2010 und 2012 kann keine verbindliche Auskunft gegeben werden.

### 3. Wie lange ist die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Fall (vom Erstkontakt bis Erledigung/Bescheid) für

#### a) Ausländerstelle, je in 2008, in 2010, in 2012?

Pauschale Zeitangaben sind nicht möglich, da die Bearbeitungszeiten durch die Individualität der jeweiligen Fallgestaltung zu stark variiert.

#### b) Einbürgerungsstelle, je in 2008, in 2010, in 2012?

Nach der Vorlage aller erforderlichen Unterlagen beträgt die Bearbeitungszeit für neue Fälle derzeit etwa 4 - 5 Monate. Dies liegt im Rahmen des Üblichen und kann durch uns nicht wesentlich beeinflusst werden (Einbindung externer Stellen notwendig). Problematisch sind deswegen allein die langen Wartezeiten auf einen Termin und ggf. die Notwendigkeit eines zweiten Termins, der wiederum lange Wartezeiten mit sich bringen kann.

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

#### a) Ausländerstelle: in 2008, in 2010, in 2012?

Jahr	in %
2008	7,30
2010	7,74
2012	9,93

#### b) Einbürgerungsstelle: in 2008, in 2010, in 2012?

Jahr	in %
2008	13,46
2010	41,19*
2012	20,52*

\* Langzeiterkrankungen in kleiner Einheit

### 5. Wie viele Tage Fortbildung standen/stehen pro Mitarbeiter/-in zur Verfügung bei

#### a) Ausländerstelle: in 2008 – in 2013?

#### b) Einbürgerungsstelle: in 2008 – in 2013?

Da die Fachbereiche Ausländerbehörde und Staatsangehörigkeitsbehörde bis Anfang 2013 einer Abteilung angehörten, wäre eine Aufteilung der Fortbildungstage nach Bereichen nur mit erheblichem Aufwand möglich. Wir haben deshalb folgende Darstellung gewählt:

Jahr	Fortbildungstage insgesamt (Ausländerbehörde + Staatsangehörigkeitsbehörde)
2008	56
2009	60
2010	53
2011	91
2012	147
2013 (Stand 30.06.)	94

**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?**

Jahr	Gesamtstellen	Planstellen	Überplanmäßige Stellen	Grundlagen der Veränderung (V=Verwaltung, G=Gemeinderat)
2008	19,96	15,46	4,50	
2009	18,96	17,46	1,50	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Umwandlung 2 überplanmäßige Stellen in Planstellen (G)</li> <li>▪ Weggang überplanmäßiger Mitarbeiter (V)</li> </ul>
2010	18,96	16,46	2,50	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wiedereinrichtung der üpl. Stelle von 2009 (V)</li> <li>▪ Einsparung Sondersachbearbeiter (V)</li> </ul>
2011	22,32	19,96	2,36	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schaffung Abteilungsleitung (G)</li> <li>▪ Schaffung Teamleitungen (G)</li> <li>▪ Assistenz der Abteilungsleitung (V)</li> </ul>
2012	27,96	18,96	9,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einführung eAT (V)</li> <li>▪ Projektstelle unbegleitete minderjährige Flüchtlinge (V)</li> <li>▪ Ruhestand Sozialstelle (V)</li> </ul>
2013	26,23	17,23	9,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufgabenverlagerung zur Staatsangehörigkeitsbehörde (V)</li> <li>▪ Verlagerung Verpflichtungserklärung zum Bürgerbüro (V)</li> </ul>

**b) Einbürgerungsstelle: von 2008 bis 2013?**

Jahr	Gesamtstellen	Planstellen	Überplanmäßige Stellen	Grundlagen der Veränderung (V=Verwaltung, G=Gemeinderat)
2008	2,50	2,50	0,00	
2009	2,50	2,50	0,00	
2010	2,50	2,50	0,00	
2011	2,50	2,00	0,50	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stellenneutrale Verwaltungsmaßnahme (V)</li> </ul>
2012	2,50	2,00	0,50	
2013	5,00	2,50	2,50	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schaffung Sachgebietsleitung (V)</li> <li>▪ Einrichtung von 2 Projektstellen zur Abarbeitung der Rückstände (V)</li> </ul>

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

Ja. Die mittlere Bearbeitungszeit hat sich hierdurch um etwa 30 Minuten erhöht.

**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?**

Der personelle Mehrbedarf wurde durch die zusätzliche Einrichtung von fünf Stellen, die der Ausländerbehörde als Projektstellen, auf zwei Jahre befristet, genehmigt wurden, anerkannt.

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

### a) Ausländerstelle, je in 2008, 2010 und 2012?

Die Anzahl der Beschwerden für den angefragten Zeitraum ist deutlich rückläufig, wenngleich Zahlen aus den vergangenen Jahren nicht vorliegen. Derzeit gehen etwa 5 Beschwerden pro Monat ein, was in Relation zu den 3 000 Kundenvorsprachen im gleichen Zeitraum völlig unauffällig ist.

### b) Einbürgerungsstelle, je in 2008, 2010 und 2012?

Auch hier liegt keine Statistik aus der Vergangenheit vor. Allerdings ist die Unzufriedenheit insbesondere mit den langen Wartezeiten deutlich spürbar.

## 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?

- Ausgliederung aus dem Fachbereich öffentliche Sicherheit und Ordnung
- Aufwertung zur eigenen Abteilung
- Schaffung eines Führungsunterbaus (1 SGL und 2 TL)
- Installation eines Fachkoordinators
- Analyse und Optimierung der Geschäftsprozesse
- Verlagerung der Entscheidungsfindung in den Hintergrund
- Verschriftlichung des Verfahrens zur Schaffung von Rechtssicherheit
- Definition von Qualitäts-, Führungs- und Entscheidungsstandards
- Aufbau eines Wissensmanagements
- pilotweise Einführung der digitalen Aktenführung an zwei Arbeitsplätzen
- Schaffung eines Warteraumes mit Aufrufanlage
- Einführung der Online-Terminvereinbarung

### b) Einbürgerungsstelle?

- Ausgliederung aus der Abteilung Ausländerbehörde
- Eingliederung in das Standesamt
- Einrichtung einer Sachgebietsleitung
- Schaffung von zwei befristeten Projektstellen zum Abbau der Rückstände
- Einbürgerungsvollzug neuerdings im Trauraum der K8

### und mit welchen Ergebnis?

- einheitliche Sachbearbeitung und verbesserte Ergebnisqualität durch Standards
- Fachkoordinator plant und setzt Schulungen um, informiert alle Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter über rechtliche Neuerungen und gewährleistet dadurch einen einheitlichen Wissenstand
- Teamleiterinnen und Teamleiter als fachliche Anlaufstelle für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter
- Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit Termine für bestimmte Anliegen selbst zu buchen
- deutlicher Rückgang des Beschwerdeaufkommens

**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?**

Nein.

**Mit welchem Ergebnis?**

-

**Wenn nein, warum nicht?**

Der Aufbau eines solchen Vergleichsrings wird derzeit von Karlsruhe für den Bereich der Ausländerbehörde initiiert. Bisher wurden lediglich Merkmale im Sinne der Frage 11 interkommunal verglichen.

**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?**

Ja. Die Stadt Karlsruhe nimmt am Vergleichsring „Kommunen in Kennzahlen“ teil und vergleicht sich hierdurch mit Düsseldorf, Halle und Kiel. Die Vergleichszahlen liefern zwar einen guten Anhaltspunkt, sind jedoch nur bedingt aussagekräftig (siehe Stellungnahme zur Anfrage der SPD vom 08.07.2013 – Frage 1).

**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 beiden 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?**

Alle oben dargelegten Maßnahmen wurden in einem moderierten Prozess unter Einbindung aller Beschäftigten aus der Ausländerbehörde und der Staatsangehörigkeitsbehörde erarbeitet und mittlerweile auch umgesetzt. Sie alle dienen der Verbesserung der Entscheidungsqualität und der Schaffung einheitlicher Qualitätsstandards.

Zudem werden Qualitätsziele individuell in den Mitarbeitergesprächen/LOB-Gesprächen vereinbart.

Speziell für die Staatsangehörigkeitsbehörde wurde vereinbart, dass neu entgegengenommene Anträge vorrangig bearbeitet werden, wodurch sich die Bearbeitungszeit auf durchschnittlich 4 Monate verkürzt.

Ebenso bewirkten die beiden dort eingerichteten Projektstellen zur Abarbeitung der Rückstände, dass die erfahrenen Sachbearbeiterinnen und der Sachbearbeiter Zeit fanden, weitere Kundinnen und Kunden, deren Anträge schon länger vorliegen, gezielt durch kurzfristige Terminvergaben außerhalb der allgemeinen Terminzeiten vorzuziehen. Es erfolgte eine spürbare Verbesserung der Situation.

Weiterhin wurden einige Abläufe so verändert, dass Kundinnen und Kunden ohne erneute Vorgesprache ihr Anliegen erfüllt bekommen, wie z. B. den Erhalt der Einbürgerungszusicherung.

**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?**

Ja.

- **Vorgespräch für Einbürgerung im Juni 2012 – nächstmöglicher Termin: Februar 2014?**

Nein, diese Aussage ist nicht richtig. Kunden erhalten beim Beratungstermin den Termin für die Abgabe der Unterlagen (Antragstellung). Dieser Termin liegt derzeit bei 6 Monaten (nicht in 20 Monaten).

- **Einbürgerungsverfahren dauern in Karlsruhe derzeit im Durchschnitt 2 Jahre – in Rheinland-Pfalz dauern sie im Durchschnitt 4 bis 5 Monate?**

Neue Einbürgerungsverfahren dauern durchschnittlich 4 Monate.

- **Beratungstermin für eine Einbürgerung: 3 bis 4 Monate; laut Aussage aus Kreisen der Einbürgerungsstelle soll sich die Wartezeit auf 7 Monate erhöht haben?**

Die Aussage ist richtig. Allerdings konnte die Zahl der Einbürgerungen nach Besetzung der beiden Planstellen zur Abarbeitung der Rückstände deutlich gesteigert werden. Bis Ende Juli 2013 konnten 328 Einbürgerungen ausgesprochen werden, während es im gesamten Jahr 2012 insgesamt nur 390 waren.

**14. Welche Auffassung hat die Stadtverwaltung zu diesen Angaben?**

Wartezeiten von drei Monaten für einen Gesprächstermin (Abgabe der biometrischen Daten) können unter Umständen, je nach Fallkonstellation, vorkommen. Allerdings handelt es sich hierbei um Ausnahmen.

Eine längere Bearbeitungszeit kann u. a. dann vorkommen, insbesondere wenn

- fehlende bzw. nicht vollständige Unterlagen nachgefordert müssen
- Sicherheitsanfragen gem. § 73 AufenthG gestellt werden müssen (z. B. bei unbefristeten Aufenthaltstiteln)
- andere Behörden oder Institutionen angefragt und beteiligt werden müssen, z. B. IHK/Handwerkskammer
- Dokumentenuntersuchungen veranlasst werden müssen, z. B. durch die deutschen Auslandsvertretungen oder die Kriminaltechnische Untersuchung (KTU)

**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?**

Ja.

**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?**

Unabhängig von der Aufgabenstellung der einzelnen Bereiche der Stadt Karlsruhe ist für die Stadtverwaltung ein hohes Maß an Kundenservice und Qualität sowie eine ausreichende Personalausstattung selbstverständlich. In den beiden angesprochenen Bereichen wurde durch die ausgeführten Maßnahmen in den letzten Jahren nachgesteuert und deutliche Verbesserungen erreicht. Gleichwohl ist das Ende des Weges noch nicht erreicht - dies ist der Verwaltung bewusst.