

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	29.11.2021

Beantwortung einer Anfrage der SPD Fraktion zu "Antragsstau bei den Ausländerämtern in Köln: Werden nun endlich Stellen zugewiesen?" (AN/2200/2021)

Auf die Anfrage der SPD Fraktion gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates zu „Antragsstau bei den Ausländerämtern in Köln: Werden nun endlich Stellen zugewiesen?“ (AN/2200/2021) antwortet die Verwaltung wie folgt:

- 1. Welche kurzfristig wirksamen Pläne liegen vor, um den immensen Antragsrückstau in der Ausländerbehörde bzw. deren Bezirksgruppen abzubauen?*

Pandemiebedingt war zwischen dem 16.03.2020 und 30.06.2021 nur ein eingeschränkter Publikumsverkehr in den städtischen Gebäuden möglich. So auch im Ausländeramt. Viele der Anliegen der stadtweit ca. 220 000 Ausländer*innen ließen sich im schriftlichen Verfahren nicht erledigen.

Frühzeitig wurden hierzu Informationen im Internet vorgehalten (FAQs), die Antworten auf die eingehenden Emails wurden auch aktuell noch einmal mit weiteren Informationen angepasst.

Die Aufnahme der biometrischen Daten und Fingerabdrücke für den elektronischen Aufenthaltstitel oder der Übertrag der Niederlassungserlaubnisse in neue Nationalpässe müssen zwingend bei einer persönlichen Vorsprache erfolgen. Aufgrund der Einschränkungen war dies monatelang bis auf absolute Notfälle (z.B. verlorene Unterlagen) nicht möglich. Diese Rückstände galt es aufzuarbeiten und tausendfach zusätzliche Termine zu vergeben. Es konnten inzwischen mit der z.T. temporären Unterstützung (ca. 4000 Anträge) aus der Zentrale des Ausländeramtes und in weiteren konzentrierten Aktionen 80 % aufgearbeitet.

Die Sachgebiete der Zentrale in der Dillenburger Straße wie auch die Bezirksausländerämter Innenstadt, Rodenkirchen, Lindenthal, Nippes und Chorweiler haben ihre Rückstände inzwischen weitestgehend vollständig aufgearbeitet.

Seit Mitte Juli 2021 wurden zusätzlich die Abläufe in allen Bezirksausländerämtern dauerhaft umgestellt und die ersten Geschäftsprozesse optimiert.

Alle Ausländer*innen deren aufenthaltsrechtliches Dokument abläuft, werden durch das Ausländeramt aktiv angeschrieben und zur Antragsstellung aufgefordert. Es wird gleichzeitig eine Fiktionsbescheinigung mit verschickt. Ein Vorlauf von mindestens drei Monaten vor Ablauf des Aufenthaltstitels ist angestrebt. Derzeit liegt das Zeitfenster in einem Zeitraum von ca. drei bis sechs Wochen vor Ablauf des Titels.

Die aktuell konzentrierte Anzahl von Rückfragen dazu führt in den Bezirksausländerämtern Kalk, Mülheim und Porz weiterhin zu einer zur Zeit noch erhöhten Beschwerdelage, die aber seit September 2021 sehr deutlich abgenommen hat.

2. Aus welchem Grund wurde auf das Mittel der Aufstockung von Personal zugunsten einer bloßen Umverteilung/Restrukturierung bisheriger Abläufe und Zuständigkeiten verzichtet?
3. Wie lange dauert die Abarbeitung des Antragsstaus nach gegenwärtig ergriffenen Maßnahmen voraussichtlich?

Vor der Aufstockung des Personals steht zunächst die Prüfung inwieweit schnellstmöglich vakanten Stellen besetzt werden konnten und können.

Das Ausländeramt hat insgesamt ca. 500 Mitarbeitende. Im Rahmen einer normalen Fluktuation durch Stellenwechsel, Schwangerschaften, Wechsel nach Aufstiegslehrgängen, Ausfall durch dauerhafte Erkrankungen sind bis zu 10 % der Stellen im gesamten Amt einschließlich der Bezirksausländerämter vorübergehend vakant. Alle Stellen befinden sich grundsätzlich sofort im mit dem Personal- und Verwaltungsmanagement abgestimmten Stellenbesetzungsverfahren. Eine zeitnahe Besetzung ist mangels ausreichender Bewerbungen (wie in vielen Bereichen der Stadt Köln) teilweise unterjährig nicht zeitnah möglich. Dank einer intensiven Auszubildendenbetreuung im Amt können diese Lücken zumindest zuverlässig mit Ersteinsatzkräften nach der Prüfung gefüllt werden.

Gerade in den Bezirksausländerämtern hatte es eine erhöhte Fluktuation gegeben, die inzwischen im Sommer durch Stellennachbesetzungen durch Ersteinsatzkräfte kompensiert werden konnten. Neue Mitarbeiter*innen bedürfen in der Regel einer einjährigen Einarbeitungszeit, um sorgsam und umfassend alle ausländerrechtlichen Bewertungen bei den Anträgen vornehmen zu können. Mit zunehmender Einarbeitung dieser Kräfte können auch mehr Anträge eigenständig abgearbeitet werden.

Die zweite Prüfung bezog sich auf die Bewertung, was ist Pandemiebedingt und was ist seit Jahren in den Abläufen nicht optimiert worden.

Seit dem 01.07.2021 werden wieder Termine angeboten, da eine persönliche Vorsprache schon zur Aufnahme der biometrischen Daten notwendig ist. Zusätzlich gibt es vorher bei Antragstellung vorgegebene Zeitfenster zur Abholung von elektronischen Ausweisen an den Schnellschaltern.

Alle Ausländer*innen deren aufenthaltsrechtliches Dokument abläuft, werden durch das Ausländeramt aktiv angeschrieben und zur Antragsstellung aufgefordert. Hier ist ein Vorlauf von mindestens drei Monaten vor Ablauf des Aufenthaltstitels angestrebt. Derzeit liegt das Zeitfenster in einem Zeitraum von ca. drei bis sechs Wochen vor Ablauf des Titels.

Erkennbar ist, dass viele ausländische Mitbürger*innen irrig annehmen, dass man zuerst einen Termin braucht, um überhaupt den Verlängerungsantrag stellen zu können. Daher gibt es dazu viele zu beantwortende Emails und telefonische Anfragen. Viele Standardfragen werden bereits mit dem Anschreiben einen Antrag zu stellen, beantwortet. Im Internet können auch die FAQs nachgelesen werden, diese wurden auch mit den Trägern und Vertretungen der Ehrenamtler*innen kommuniziert.

Der seit Juli 2021 im Internet eingestellte Verlängerungsantrag kann online eingereicht (Nutzung je nach Bezirk derzeit bis zu 40 %) oder als Papierantrag anfordert werden. Dann erhält man nach der Bearbeitung einen Termin zur Aufnahme der biometrischen Daten oder erst den Hinweis, dass Unterlagen fehlen. Viele warten bis kurz vor Ablauf des Aufenthaltstitels und wollen sich einfach wie früher in die Schlange vor das Bezirksausländeramt stellen, bis sie dran kommen oder eben wie früher, schon morgens um 8.30 Uhr weggeschickt werden. Dieses unwürdige Verfahren der vergangenen

Jahre wurde durch die Terminvergabe abgeschafft.

Führt aber oftmals dazu, dass die Anschreiben des Ausländeramtes ignoriert und der Antrag nicht gestellt wird. Wenn den Betroffenen dann diese direkte Möglichkeit der Vorsprache, mit Verweis auf das Verfahren mit Antrag und Termin nicht sofort ermöglicht wird, häufen sich die Beschwerden. Bei einem derzeitigen Vorlauf von drei bis sechs Wochen zum Ende des Aufenthaltstitels, werden Fiktionsbescheinigungen mit einer Dauer von sechs Monaten mit verschickt, damit genügend Zeit für die Antragstellung bleibt. Es besteht also kein Grund zur Sorge, da auch in diesen Fällen genügend Zeit für die Antragstellung verbleibt. Allerdings müssen die Betroffenen den Aufforderungen bzw. Terminen des Ausländeramtes dann auch Folge leisten.

Hier muss mit der Nutzung von Informationsquellen ein Lernprozess bei den Betroffenen abgeschlossen werden, der das zukünftige Zusammenspiel zwischen Ausländeramt und Antragsteller*in vertrauensvoll optimiert.

Bleibt der Punkt der Erreichbarkeit zu bewerten.

Mit der Neuvergabe von Terminen ab Juli 2021 gab es tausende von Terminen, die ausstanden, abzarbeiten, zumal viele Betroffene mit Beginn der Urlaubszeit sofort ihre Aufenthaltstitel aktualisiert wissen und nicht nur auf ihre Fiktionsbescheinigungen zurückgreifen wollten. Ca. 2700 dieser Betroffenen wurden in die Zentrale umgeleitet und mit entsprechenden Erklärungen (zur Fiktionsbescheinigung und deren Gültigkeit mit dem eigenen Pass im Ausland usw.) informiert und die Anträge wurden mit der Aufnahme der biometrischen Daten abschließend bearbeitet und die Ausweise bei der Bundesdruckerei bestellt. Alle Ausweise wurden auch in der Zentrale ausgehändigt – ca. 500 mussten allerdings aufwändig gegen Postzustellungsurkunde versandt werden, da die Ausweisinhaber*innen diese trotz großzügiger Abholzeitfenster nicht abgeholt haben.

Während die Bezirke ab Juli 2021 auf das neue Verfahren der Aufforderung zur Antragstellung vor Ablauf des Aufenthaltstitels umgestellt wurden, bearbeitete ein Teil der Bezirke selbst und die vier am stärksten betroffenen Bezirke Mülheim, Kalk, Porz und Ehrenfeld zusammen mit einem extra gegründetes Rückstandsteam (aus bisherigen Springerstellen und erfahrenen Kolleg*innen der Zentrale) die bis Juli angefallenen Anträge bis heute ab. 80 % konnten inzwischen erledigt werden.

Problematisch war und ist teilweise, dass tausende von Anrufen und Emails (teilweise mehr als 20 Erinnerungsemails pro Person) nicht vollständig aufgefangen werden konnten.

Deshalb wurde in der Zentrale seit Mitte Juli 2021 eine Hotline durch fünf zusätzliche Mitarbeiter*innen besetzt. Die vier bereits bestehenden Hotline Rufnummern der Bezirke Ehrenfeld, Porz, Kalk und Mülheim sind seit dem in die Zentrale umgeleitet. Diese Mitarbeiter*innen können durch eine Kurzschulung, Ansprechpartner*innen vor Ort und Zugriff auf das Datensystem des Ausländeramtes zuverlässig die wesentlichen Auskünfte erteilen.

So können sich die Mitarbeiter*innen vor Ort in den betroffenen Bezirken, der Antragsbearbeitung und Termindurchführung gezielt widmen, um das Ziel der Antragsbearbeitung und der rechtzeitigen Anfrage an die Betroffenen mit dem Zeit Ziel von drei Monaten im Voraus, tatsächlich zu erreichen. Bis heute konnten nach kurzzeitigen technischen Schwierigkeiten mehr als 7000 Anrufe entgegen genommen werden. Ca. die Hälfte der Anrufe können mit einer Auskunft zur aktuellen Antragsstellung, Terminvergabe oder Versand von Dokumenten beantwortet werden. Die andere Hälfte wird als persönliches Anliegen aufgenommen und in die Bezirke zur Bearbeitung weitergeleitet.

Das Koordinierungsteam (bisher Rückstandsteam) in der Zentrale bearbeitet dringende Anliegen (z.B. wenn ein Anrufer mitteilt, dass das Dokument verloren gegangen ist), eine vorgegebene Anzahl von

Anträgen zu bestimmten Rechtsgrundlagen oder mit aufwändigen Recherchen. Durch die bis Januar 2021 erfolgreich in allen Bereichen eingeführte E Akte, kann hier von allen Rechnern auf die Akten zur Bearbeitung und Pflege der Daten zugegriffen werden

Weitere drei Unterstützungskräfte (noch weitere zwei in der Akquise) wurden befristet ab November 2021 für die Aufarbeitung der Datenrückstände, der Emails, den Aktenversand an andere Ausländerbehörden, scannen von Unterlagen und Pässen, Ausgabe von elektronischen Ausweisen an Schnellwechseln, Übertragung von Niederlassungserlaubnissen in neue Pässe und vieles mehr, gewonnen.

Dies wird in dieser Form zur Unterstützung der Bezirke bis ca. März/April 2022 erprobt. Bis dahin soll das Zeit Ziel (drei Monate im Voraus) erreicht sein und erste wesentliche Erkenntnisse aus der organisatorischen Betrachtung in der Zusammenarbeit mit dem Personal- und Verwaltungsmanagement vorliegen. Der Personalbedarf wie auch die Geschäftsprozessoptimierung stehen ab November 2021 (Pandemiebedingt um fast zwei Jahre verzögert) auf dem Prüfstand.

4. Wie beurteilt die Stadt die Vorschläge der NGOs im Einzelnen, die diese im Aufruf zur Demo gemacht haben?

Die Hinweise der Ehrenamtler*innen, denen durch die Amtsleitung seit letztem Jahr persönlich in zahlreichen Gesprächen und Konferenzen angeboten wurde im Einzelfall sofort Kontakt aufzunehmen, ist es sicherlich auch zu verdanken, dass einige Fälle schnell zu einem positiven Abschluss gebracht werden konnten. Viele gute Anregungen aus diesem Kreis (Beispiel Online-Verlängerungsantrag; Erläuterung zur Fiktionsbescheinigung für Arbeitgeber wie für Betroffene unter anderem) konnten sofern vertretbar schon umgesetzt werden. Das gilt selbstverständlich auch für die Anregungen der NGOs.

Gez. Blome