

Beschlussvorlage
vom 24.04.2023

öffentliche Sitzung

Neuausrichtung und Umstrukturierung im A 33/ Ausländeramt

Beratungsreihenfolge

Datum	Gremium
04.05.2023	Ausschuss für Personal, Informationstechnik und Beteiligungen
01.06.2023	Städteregionsausschuss
15.06.2023	Städteregionstag

Der Städteregionstag trifft folgende Entscheidungen:

1. Er nimmt die bisher eingeleiteten Maßnahmen zur Neuausrichtung und Umstrukturierung des A 33/ Ausländeramt zur Kenntnis.
2. Er beauftragt die Verwaltung, den Prozess weiter fortzuführen und zu Beginn des Jahres 2024 erneut zu berichten.
3. Er beschließt zur weiteren Umsetzung des Prozesses mit Wirkung ab 01.01.2024 eine Ausweitung des Stellenplans um insgesamt 14 VZÄ – davon entfallen zwölf Stellen auf das Callcenter, die entfristet werden sollen. Zwei weitere Stellen entfallen auf das Projekt Kommunales Integrationsmanagement (KIM).
4. Er beauftragt die Verwaltung, im Haushaltsentwurf 2024 und in den Folgejahren zusätzlich die Haushaltsmittel zur befristeten Einrichtung von 2,5 Stellen zur Wahrnehmung der Aufgaben nach dem Chancenaufenthaltsrecht bis zum 31.12.2027 einzuplanen.

Sachlage:

Mit Dienstantritt der neuen Amtsleitung wurde ein Prozess der Neuausrichtung und Umstrukturierung im A 33/ Ausländeramt initiiert mit dem Ziel, das Amt in eine moderne und offene Verwaltungskultur zu überführen.

Seither wurden u.a. folgende Maßnahmen ergriffen:

Einführung einer Online-Terminverwaltung, die aktuell im Monat von 8.000 bis 12.000 Menschen für diverse ausländerrechtliche Anliegen genutzt wird. Der Ausbau der Online-Terminverwaltung wird weiter fortgesetzt.

Durch die Einrichtung eines CallCenters konnte die Erreichbarkeit der Ausländerbehörde erheblich verbessert werden. Dieses wurde in den Aachen-Arkaden in den Räumlichkeiten der „kleinen Kontaktpersonennachverfolgung“ des Gesundheitsamtes der StädteRegion Aachen innerhalb von sechs Wochen konzeptioniert, aufgebaut und in Betrieb genommen. Im Rahmen dessen wurden zehn CallCenter-Plätze und ein Leitungsbüro eingerichtet. Die CallCenter-Plätze werden aktuell durch zehn befristet eingestellte Hilfskräfte besetzt.

Seit der Inbetriebnahme des CallCenters konnte die telefonische Erreichbarkeit auf bis zu 67,3 % deutlich gesteigert werden.

Erhebliche Rückstände im Bereich der Bearbeitung der eingehenden E-Mails im zentralen E-Mail-Postfach sind darüber hinaus durch die Mitarbeitenden des CallCenters auf einen tagesaktuellen Stand abgebaut worden (im 1. Quartal 2023 sind insgesamt 6.718 E-Mails – Januar: 2979, Februar 1703 und März 2036 – beantwortet worden).

Die durch den Krieg in der Ukraine ausgelöste Fluchtbewegung hat zwischenzeitlich kurzfristig verschiedene Maßnahmen erfordert, die auch noch weiterhin andauern.

Aufgrund von rechtlichen Vorgaben muss die Ausländerbehörde der StädteRegion Aachen vertriebene Menschen aus der Ukraine registrieren. Mit Registrierung ist die vollständige Erfassung der biometrischen Daten über eine sog. Personalisierungsinfrastrukturkomponente (kurz PIK-Station) erforderlich.

Da die PIK-Station der Ausländerbehörden grds. nicht für Registrierung großer Menschenmengen geeignet waren, wurden zehn PIK-Stationen des Landes NRW kurzfristig ausgeliehen und im ehemaligen Erwachsenenimpfzentrum der StädteRegion Aachen in den „Aachen Arkaden“ im Zeitraum vom 27.06.2022 bis zum 15.07.2022 aufgebaut. Ca. 5.400 Menschen wurden zur Registrierung vorgeladen. Davon sind 4.423 Menschen erschienen und wurden registriert.

Aufgrund der guten Erfahrungen im Rahmen der PIK-Aktion wurde kurzfristig eine temporäre Außenstelle in den „Aachen Arkaden“ geplant und umgesetzt, die sich schwerpunktmäßig mit der Bearbeitung der Anliegen der vertriebenen Menschen aus der Ukraine beschäftigt.

Diese wurde am 04.07.2022 eröffnet und übernimmt, auch aktuell, die sich aus der Ukraine-Situation ergebenden Aufgaben.

Insgesamt befinden sich mit Stand vom 14.04.2023 6.343 vertriebene Menschen aus der Ukraine in der StädteRegion Aachen.

Darüber hinaus wurden auf Grund der zentralen Lage und der vorhandenen Räumlichkeiten vor Ort die Aufgabenbereiche in den „Aachen Arkaden“ um die Ausgabe aller erteilten elektronischen Aufenthaltstitel sowie die Aufgaben aus dem neuen Chancen-Aufenthaltsgesetz erweitert.

Im Zuge dessen wurden im Jahr 2022 durch die Ausländerbehörde über 25.000 elektronische Aufenthaltstitel ausgegeben. Im Bereich des Chancen-Aufenthaltsgesetz sind hier aktuell bereits 357 Termine wahrgenommen worden (Stand 31.03.2023).

Durch die erhebliche Verlagerung publikumsintensiver Aufgaben in die Aachen-Arkaden konnte die ungünstige räumliche Situation im Verwaltungsgebäude Hackländerstraße entschärft und eine Schlangenbildung vor dem Gebäude seither gänzlich verhindert werden.

Seit der Übernahme durch die neue Amtsleitung werden in allen Bereichen des Amtes Arbeitsabläufe hinterfragt und ggfls. überarbeitet und angepasst. Bei den in der Folge in den Arbeitsabläufen vorgenommenen Veränderungen handelt es sich um vertretbare Verfahrensvereinfachungen/-verkürzungen, die zu erheblichen Effizienzsteigerungen führen, was folgende Beispiele verdeutlichen:

1. Terminangebote im Bereich A 33.3

Durch die Verkürzung der Vorsprachezeit von 45 auf 30 Minuten konnte erreicht werden, dass nun 30 statt durchschnittlich 26,7 Termine pro Sachbearbeiter_in pro Woche wahrgenommen werden können und gleichzeitig mehr Zeit für die allgemeine Sachbearbeitung zur Verfügung steht.

Darüber hinaus wurde im Bereich der A 33.3 und A 33.5 seit November 2022 parallel eine Testphase bzgl. einer möglichen Bearbeitung von aufenthaltsrechtlichen Verlängerungsanträgen in einem Front-/Backoffice-System gestartet. Dieses wird bis zur Mitte des Jahres 2023 fortgesetzt.

2. Rückstandssachbearbeitung im Bereich der abgelehnten Asylbewerber A 33.4

Im Bereich der abgelehnten Asylbewerber wurden alle aktuellen Vorgänge gesichtet und kurz auf die Möglichkeit der Erteilung eines Aufenthaltstitels geprüft. Über diese Verfahrensweise wurden im Jahr 2022 bereits 362 Vorgänge positiv entschieden (Stand 09.12.2022).

Die bereits gewonnenen Erkenntnisse und Verfahrensweisen werden nun entsprechend zur Umsetzung der Regelung des Chancen–Aufenthaltsrechtes angewandt. Bis zum 18.04.2023 konnten so bereits 414 positive Entscheidungen gemäß § 104c AufenthG getroffen. In 18 weiteren Vorgängen konnten Aufenthaltsrechte gemäß § 25a AufenthG oder § 25b AufenthG geprüft und erteilt werden.

3. Terminangebote im Bereich der „Überträge“ A 33.5

Aufgrund von Vorschlägen der Sachbearbeiter_innen konnten Arbeitsabläufe optimiert und die Terminzeit von 30 Minuten/Termin auf 20 Minuten/Termin reduziert werden.

4. Veränderung in der Bearbeitung von Einbürgerungsverfahren

Seit dem 01.01.2023 wurde die Bearbeitung auf eine effizientere Arbeitsweise umgestellt, durch die eine kürzere Verfahrensdauer erreicht werden kann.

Zudem werden seit Mitte Januar 2023 Online–Termine für die Antragsabgabe und Beratung zur Einbürgerung angeboten.

Personelle Situation:

Zahlreiche Stellen des A 33 waren in der Vergangenheit nicht besetzt und es herrschte generell eine hohe Mitarbeiterfluktuation. Es wurden daher Maßnahmen der Personalgewinnung und Personalführung ergriffen.

1. Personalgewinnung

Durch zeitlich gestraffte Auswahlverfahren und Öffnung der Stellenausschreibungen für weitere/andere Qualifikationen konnten zwischenzeitlich zahlreiche vakante Stellen besetzt werden.

Festzustellen ist auch, dass es wieder eine bessere Bewerberlage, insbesondere im Bereich des gehobenen Dienstes, gibt. Exemplarisch kann hier die Gewinnung von Gesellschaftswissenschaftlern im Bereich des gehobenen Dienstes angeführt werden. Drei dieser Bewerber_innen haben bereits ihre Stellen im Laufe des Jahres 2022 angetreten. Mit Anfang des Jahres 2023 wurden zwei weitere Gesellschaftswissenschaftler_innen eingestellt. Die hiesigen Einarbeitungspläne und Schulungskonzepte wurden entsprechend überarbeitet und angepasst (z. B. erfolgt nun auch eine Schulung im Allgemeinen Verwaltungsrecht).

Auch Nachwuchskräfte interessieren sich für das A 33. Im Jahr 2023 werden erneut vier Stellen hierdurch besetzt.

Des Weiteren wird erstmalig im Bereich der Ausländerbehörde mit Aushilfskräften gearbeitet. Diese werden überwiegend im Bereich des Themenkomplexes „Ukraine“ und im CallCenter eingesetzt.

Zeitweise waren über 50 Hilfskräfte, überwiegend in Teilzeit, zeitgleich beschäftigt (z. B. im Rahmen der o. g. PIK-Aktion).

Die Aushilfskräfte konnten überwiegend kurzfristig aus den pandemiebedingt eingesetzten Hilfskräften im Gesundheitsamt übernommen werden. Nur so ist es möglich, auch plötzlich entstehendem Aufgabenzuwachs begegnen zu können.

2. Personalführung

Aus zusätzlich zur Verfügung gestellten Haushaltsmitteln wurde ein Workshop „Weiterentwicklung des A 33“ durchgeführt. Dieser Workshop richtet sich an die Amtsleitung und die Arbeitsgruppenleitungen und beschäftigt sich im Schwerpunkt mit der Führung und Mitnahme der Mitarbeiter durch sämtliche Veränderungsprozesse sowie der kollegialen Beratung der Führungskräfte untereinander bzgl. der Konzeption und Umsetzung von Veränderungen in den einzelnen Organisationseinheiten des A 33.

Auftreten des A 33 nach außen

Zur Neuausrichtung des Amtes ist eine Öffnung nach außen erforderlich.

Hierzu hat die Amtsleitung zwischenzeitlich an zahlreichen Veranstaltungen teilgenommen und proaktiv den Kontakt zur Politik, Gremien, Behörden und sonstigen Institutionen gesucht und sich als direkter Ansprechpartner angeboten.

Des Weiteren erfolgte eine Öffnung durch einzelne Arbeitsgruppen des A 33 nach außen durch Kooperationsvereinbarungen, die Teilnahme an Arbeitskreisen oder durch Schulungen anderer, wie Ehrenamtler_innen, Integrationsrät_innen, usw. durch das amtsinterne Wissensmanagement.

Derzeit in Planung sind folgende Maßnahmen:

- Aufbau einer Wissensdatenbank
- Installation und Umstellung auf eine modernen IT-Fachanwendung im ersten Halbjahr 2023
- Überarbeitung des gesamten Internetauftrittes der Ausländerbehörde und Umsetzung einfacher Sprache

- Fortentwicklung der Online-Terminverwaltung
- In allen Bereichen des Amtes erfolgen Umstrukturierung. Schwerpunkte sind hier aktuell die Einbürgerung A 33.2 sowie ein Konzept für den Aufbau einer zentralen Arbeitsgruppe zur Bearbeitung der Anliegen von geflüchteten Menschen.
- Erstellung eines Konzeptes für eine dauerhafte Außenstelle in den „Aachen Arkaden“
- Etablierung einer Front-/Backoffice Struktur für weite Teile des Amtes.

Zur weiteren Umsetzung und Verstetigung der bereits begonnenen Maßnahmen, ist es aus Sicht des A 33 erforderlich, folgende Entscheidungen zu treffen:

1. Verstetigung des Callcenters

Das im November 2022 eingerichtete Callcenter hat sich erfolgreich etabliert und soll dauerhafter Bestandteil des A 33/ Ausländeramt werden. Die Aufgaben werden derzeit durch zehn befristet beschäftigte Hilfskräfte wahrgenommen. Während die Erreichbarkeit der Ausländerbehörde nach Einrichtung des CallCenters auf rund 67 % gesteigert werden konnte, flachte dieser Wert, vor allem bedingt durch zahlreiche Anfragen im Zusammenhang mit der Erdbebenkatastrophe in der Türkei und Syrien, auf aktuell rund 50 % ab. Zur Verstetigung der Aufgabenwahrnehmung und weiteren Sicherstellung einer guten Erreichbarkeit der Ausländerbehörde per Telefon und Email sollten die befristeten Stellen in unbefristete Stellen umgewandelt und ausgebaut werden.

2. Wahrnehmung der Aufgaben nach dem Chancenaufenthaltsgesetz

Im Rahmen des ersten Migrationspaketes der Bundesregierung ist am 31.12.2022 u.a. das Chancen-Aufenthaltsrecht (§ 104c AufenthG) in Kraft getreten. Hierbei handelt es sich um eine neue gesetzliche Regelung, die es bisher noch nie gab und die unmittelbar umzusetzen ist. Aufgrund der aus dem ausländerrechtlichen Fachverfahren ermittelten Anzahl der potentiell begünstigten Personen (1.863) ergibt sich, unter Berücksichtigung der zeitlichen und zahlenmäßigen Vorgaben aus der Gesetzesbegründung zum Erfüllungsaufwand der Verwaltung, ein personeller Mehrbedarf von 2,5 VZÄ.

Das Chancen-Aufenthaltsrecht tritt am 31.12.2025 außer Kraft, so dass bis zum 30.12.2025 Anträge gestellt werden können. Da die Aufenthaltserlaubnis nach § 104c AufenthG für die Dauer von 18 Monaten erteilt wird und anschließend über ein weiteres Bleiberecht zu entscheiden ist, wird der Mehrbedarf zumindest bis zum 31.12.2027 bestehen. Da es sich an dieser Stelle um befristete Stellen handelt, bedarf es hier lediglich der Bereitstellung der entsprechenden Haushaltsmittel zur Deckung des entstehenden Personalaufwands.

3. Vollumfängliche Wahrnehmung der Aufgaben nach dem Projekt KIM Modul 3

Ziel des Kommunalen Integrationsmanagements NRW (KIM) ist es, die Teilhabechancen von Menschen mit Einwanderungsgeschichte weiter zu verbessern.

Mit der Novellierung des Teilhabe- und Integrationsgesetzes wurde die dauerhafte Landesförderung für das Kommunale Integrationsmanagement rechtlich verankert und langfristig finanziell abgesichert. Die StädteRegion Aachen erhält seitdem jährlich einen Förderbescheid in Höhe von 150.000 Euro.

Schwerpunkt des KIM liegt in der Sachbearbeitung durch die Case Manager in den kommunalen KIs, die durch das Land NRW im sogenannten „Baustein 2“ des KIM umfangreich gefördert werden.

Für eine Verbesserung der Teilhabechance von Menschen mit einer Einwanderungsgeschichte ist die Arbeit der kommunalen Ausländer- und Einbürgerungsbehörden unabdingbar. Diese werden daher durch das Land NRW durch den „Baustein 3“ gefördert. Zielrichtung ist hier insbesondere die Unterstützung bei der Erlangung eines Bleiberechtes für ausreisepflichtige Menschen und die Unterstützung im Verfahren zum Erwerb der deutschen Staatsangehörigkeit.

Der aktuelle Förderbescheid lässt die Besetzung von insgesamt drei Stellen zu, von denen bislang erst eine Stelle unbefristet besetzt ist. Um diese Aufgaben dauerhaft mit qualifiziertem Personal sicherstellen zu können, sollten alle drei geförderten Stellen in Anspruch genommen und dauerhaft im Stellenplan eingerichtet werden.

Rechtslage:

Das A 33 nimmt als Sonderordnungsbehörde Aufgaben der notwendigen und zu erfüllenden Daseinsvorsorge wahr. Der stetige Zuwachs an Aufgaben, resultierend aus den rechtlichen Vorgaben, erfordert zur ordnungsgemäßen Erfüllung einen adäquaten Personalschlüssel.

Die Zuständigkeit des SRT ergibt sich aus § 26 Abs. 1 Buchstabe g KrO NRW.

Personelle Auswirkungen:

Für die Verstärkung des CallCenters ist der Stellenplan um 12,0 VZÄ zu erweitern. Bisher handelt es sich um befristete Beschäftigungen, welche nach den Maßgaben des NKF-CUIG isoliert werden.

Die Vergütung der Beschäftigten/Bediensteten richtet sich, vorbehaltlich einer abschließenden Stellenbewertung, nach EG 6 TVöD/A 7 LBesG NRW.

Für die befristeten Stellen im Rahmen des Chancen–Aufenthaltsrechtes ist eine Erweiterung des Stellenplanes nicht erforderlich. Die Vergütung der Beschäftigten/Bediensteten richtet sich, vorbehaltlich einer abschließenden Stellenbewertung, nach EG 9c TVöD/A 10 LBesG NRW. Sofern das entsprechende Auswahlverfahren bereits im laufenden Jahr erfolgreich abgeschlossen werden kann, ist beabsichtigt, die Stellen so schnell wie möglich zu besetzen. In diesem Fall ist geplant, die zusätzlichen Personalkosten über das Dezernatsbudget zu decken.

Für die Einrichtung der weiteren Stellen im Bereich des Kommunalen Integrationsmanagements ist eine Erweiterung des Stellenplanes um 2,0 VZÄ erforderlich. Die Vergütung der Beschäftigten/Bediensteten richtet sich, vorbehaltlich einer abschließenden Stellenbewertung, nach EG 9a TVöD/A 8 LBesG NRW.

Die Stellen zur Wahrnehmung der Aufgaben nach dem Chancen–Aufenthaltsrecht sowie im Bereich des Kommunalen Integrationsmanagements wurden parallel der Sonder–Verwaltungskonferenz am 02.05.2023 zur Beratung über personelle Mehrbedarfe vorgelegt.

Finanzielle/bilanzielle Auswirkungen:

Zur Berücksichtigung der finanziellen Auswirkung ist das Budget des A 33 um insgesamt um 160.000,00 EUR/Jahr für 2,5 VZÄ im Bereich des Chancen– Aufenthaltsrechtes zu erweitern.

Die derzeit befristeten Stellen im Bereich des CallCenters sollen auch weiterhin nach dem NKF–CUIG isoliert werden. Dies ist nach aktueller Gesetzeslage bis zum Jahr 2026 möglich und soll entsprechend ausgeschöpft werden. Da das CallCenter erst im November 2022 im Betrieb genommen wurde, ist eine Planung des entstehenden personellen Aufwands auch im Hinblick auf die bis dato ungewisse Fortführung des Callcenters nicht erfolgt. Es ist daher beabsichtigt, den Personalaufwand im laufenden Jahr, so weit wie möglich, über das Budget des Dezernats II zu decken. Für das Haushaltsjahr 2024 sowie die Folgejahre wäre das Budget des A 33 um weitere 600.000,00 EUR/Jahr zu erweitern.

Die Stellen im Bereich des Kommunalen Integrationsmanagements werden zu 100 % gefördert und stehen zunächst unter dem Vorbehalt der fortgeführten Förderung. Im Falle einer auslaufenden Förderung ist die Fortführung der entsprechenden Tätigkeiten dennoch beabsichtigt, so dass dann eine unbefristete Einrichtung mit ca. 150.000 Euro zu berücksichtigen wäre.

Unter Berücksichtigung der o.a. Ausführungen wären zwölf Stellen im Bereich des CallCenters, zweieinhalb Stellen im Bereich des Chancenaufenthaltsrechtes und eine Stelle im Bereich des Kommunalen Integrationsmanagements dem Teilprodukt Ausländeramt zuzuordnen und wie folgt aufzuschlüsseln: StädteRegion Aachen 30,79%

– Stadt Aachen 69,21%. Die beiden verbleibenden Stellen im Bereich des Kommunalen Integrationsmanagements sind dem Teilprodukt Einbürgerung zuzuordnen und wie folgt aufzuschlüsseln: StädteRegion Aachen 42,16% – Stadt Aachen 57,84%.

In Vertretung:

gez.: Nolte