

## Berichtsvorlage

zur Behandlung im **Verwaltungsausschuss**

---

**Betreff:** **Aktuelle Situation/Verbesserungen in der  
Ausländerbehörde**  
**Bezug:** Antrag 552/2023  
**Anlagen:**

---

### Zusammenfassung:

Ausgangspunkt dieser Vorlage ist der Antrag von Die Fraktion vom 05.10.2023. Zunächst soll auf die Punkte im Antrag eingegangen werden. Anschließend werden die bisher erfolgten organisatorischen und personellen Änderungen dargestellt.

#### I. **Antrag Die Fraktion vom 05.10.2023**

##### 1. Flexible Terminvereinbarung:

Bis 20.09.2023 war eine Terminvereinbarung durch die Bürger\_innen über die Online-Terminvereinbarung auf der Homepage der Universitätsstadt Tübingen möglich. Diejenigen, die keinen Online-Zugang hatten, konnten einen Termin telefonisch vereinbaren. Für jede Buchstabengruppe wurde ein Terminfenster langfristig freigegeben. Darüber hinaus gehende Personalkapazitäten wurden für tagesaktuelle Termine genutzt.

Folgende Schwierigkeiten waren damit verbunden:

- Mehrfachterminbuchungen
- Terminbuchungen, obwohl (noch) kein Termin erforderlich war
- An den Terminen wurden Unterlagen nur unvollständig vorgelegt.
- Termine waren zeitlich umfangreich, da die gesamte Prüfung des Antrages während des Termins stattfinden musste; eine Vorprüfung war mangels Unterlagen nicht möglich.

Folgen dieser Schwierigkeiten:

- Termine waren nicht in ausreichendem Maß vorhanden

- Bürger\_innen mussten teilweise mehrere Vorsprachen wahrnehmen, um ihr Anliegen zu erledigen, da nicht alle Unterlagen vorlagen.

Mit der Umstellung der Terminvergabe können die Termine dank einer Vorprüfung des Antrages deutlich kürzer gehalten werden. Die Terminkapazitäten werden tatsächlich für die Fälle genutzt, in denen eine Auskunft oder Beratung weder per E-Mail noch telefonisch oder an der Infotheke möglich ist.

2. Ermessensspielraum zugunsten der Klient\_innen:  
Die Ausländerbehörde unterliegt der Rechts- und der Fachaufsicht. Bei der Aufgabenerledigung sind ermessenslenkende Vorgaben des Bundesministeriums des Inneren und für Heimat oder des Ministeriums der Justiz und für Migration Baden-Württemberg und Anweisungen zu Einzelfällen durch das Regierungspräsidium zu beachten. Die Ermessenausübung und die Auslegung unbestimmter Rechtsbegriffe richtet nach diesen Regeln. Im Rahmen dieser Regelungen entscheidet die Ausländerbehörde zugunsten der Personen.
3. Bereitstellung von Dolmetschenden:  
Im Ausländeramt arbeiten mehrere Mitarbeiter\_innen mit Zuwanderungsgeschichte. Folgende Sprachkompetenzen sind vorhanden:
  - arabisch
  - griechisch
  - albanisch
  - türkisch
  - ukrainisch
  - russisch
  - litauisch
  - polnisch

Eine ausreichende Verständigung ist in diesen Fällen gewährleistet. Bei einem großen Teil der Klientel (Student\_innen, Akademiker\_innen) erfolgt ein Austausch in englischer Sprache. In den anderen Fällen stehen in der Regel Familienangehörige oder Freunde zur Verfügung. Bei unproblematischen Sachverhalten würde es den Ablauf erheblich verlangsamen, wenn je nach Feststellung im Einzelfall ein erneuter Termin unter Beteiligung eines Übersetzers oder einer Übersetzerin anberaumt werden müsste.

4. Mehrsprachige Unterstützung:  
Soweit es um die Ablehnung von Anträgen geht und kein Rechtsbeistand bevollmächtigt ist, besteht die Möglichkeit einen öffentlich bestellten und vereidigten Übersetzer/Übersetzerin beizuziehen.

Das Antragsformular auf Erteilung einer Aufenthaltserlaubnis ist mehrsprachig (englisch/französisch). Weitere Übersetzungen stehen derzeit nicht zur Verfügung. In Planung ist auch das Formular zur Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis und die Beantragung einer Verpflichtungserklärung. Beides wird ebenfalls mehrsprachig sein.

5. Transparente Verfahren:  
Das Ausländeramt ist bestrebt, die Verfahren transparent durchzuführen. Daher wurde im September ein Ticketsystem eingeführt. Anfragen oder Anträge, die eine Folgebearbeitung nach sich ziehen, werden im Ticketsystem erfasst und der

zuständigen Buchstabengruppe zugewiesen. Der anfragenden Person erhält eine Ticketnummer. Über diese erfolgt die weitere Kommunikation. Auf diesem Weg werden auch Statusinformationen versandt. Da dies im Moment nicht automatisiert möglich ist, müssen diese auf für die Bürger\_innen wichtige Informationen beschränkt bleiben. Eine automatisierte Statusinformation müsste vom Fachverfahren bereitgestellt werden. Das ist aktuell nicht der Fall. Der derzeitige Stand zum Ticketsystem wird unter Ziffer II.2 erläutert.

## II. Aktueller organisatorischer Stand und personelle Situation bei der Ausländerbehörde

### 1. Einzelsachbearbeitung:

Bisher war ein Team von zwei Mitarbeitenden für eine Buchstabengruppe zuständig. Dies wurde geändert. Die Buchstabengruppen wurden ausgeweitet. Für jeweils eine Buchstabengruppe ist ein/e Mitarbeiter\_in zuständig.

#### Vorteile:

- Ein Sachverhalt bleibt in einer Hand. Das beschleunigt die Bearbeitung.
- Antragstellende Personen haben verlässliche Ansprechpersonen. Es ist klar erkennbar, an wen man sich wenden kann. Dieser Wunsch wurde u.a. von Beratungsstellen immer wieder geäußert.

### 2. Ticketsystem:

Die Einführung ist zum 13.09.2023 erfolgt. Für jede eingehende Anfrage, die nicht sofort erledigt werden kann, wird ein Ticket eröffnet. Die antragstellenden Personen erhalten eine E-Mail mit der Ticketnummer. Über diese Ticketnummer erfolgt der weitere Austausch. Das Ticket wird automatisch der zuständigen Sachbearbeitung zugeordnet und dort weiterbearbeitet. Soweit noch Unterlagen erforderlich sind, werden diese über das Ticket angefordert. Die Mitarbeiter\_innen sind dabei sich mit dem System vertraut zu machen. Damit verbunden ist auch eine Anpassung des Systems an die Bedürfnisse der Ausländerbehörde.

#### Vorteile:

- Es ist für alle Mitarbeitenden des Ausländeramts möglich den aktuellen Bearbeitungsstand zu erkennen und entsprechende Auskünfte zu erteilen.
- Die Bürger\_innen erhalten eine Rückmeldung, sobald über ihr Anliegen ein Ticket eröffnet wurde. Dadurch können sie die Gewissheit haben, dass die Anfrage bzw. das Anliegen bei der Ausländerbehörde tatsächlich eingegangen ist.
- Über das Ticket kann der Stand der Bearbeitung mitgeteilt werden.

### 3. Infotheke

Das Ausländeramt hat seit dem Umzug in die neuen Räumlichkeiten eine eigene Infotheke, die zu den Öffnungszeiten besetzt ist und als erste Anlaufstelle zur Verfügung steht. Damit wurde schon eine deutliche Verbesserung erreicht. Insbesondere sind schnell zu erledigende Dienstleistungen der Infotheke zugewiesen. Eine tiefergehende Beratung oder eine Auskunft zu komplexen Fällen kann aber nicht geleistet werden.

#### Aktuell zugewiesene Aufgaben:

- Aufenthaltsgestattung verlängern
- Duldung verlängern
- Abholung Aufenthaltstitel

- Fiktionsbescheinigung beantragen bzw. verlängern
- Abgabe von Anträgen und Unterlagen
- Übertragung Aufenthaltstitel auf neuen Reisepass

#### 4. Online- Anträge:

Der Online-Antrag auf Erteilung einer Aufenthaltserlaubnis ist auf der Homepage hinterlegt. Dies wird besonders von der Universität begrüßt. Die Rückmeldungen sind hier sehr positiv. Bei den zwingend hochzuladenden Dokumenten sind noch Anpassungen erforderlich, damit der Antragsprozess nicht unnötig ins Stocken gerät. Für Personen, die keinen Zugang zum Online-Verfahren haben oder sich damit schwertun, gibt es weiterhin die Möglichkeit den Antrag per Post einzureichen oder persönlich abzugeben. Zeitnah folgen werden das Formular für die Verlängerung des Aufenthaltstitels und für die Abgabe einer Verpflichtungserklärung (Einladung von Personen, die auch für einen Besuchsaufenthalt ein Visum benötigen).

#### 5. Personelle Besetzung:

Die Klient\_innenservicestelle ist mit einer Teilzeitkraft (75%) besetzt. Sie befindet sich aktuell in der Einarbeitung. Eine weitere Ausschreibung mit einem Stellenumfang von 50% brachte bisher keinen Erfolg. Daneben wurde eine Stelle für die Ausgabe der elektronischen Aufenthaltstitel neu besetzt.

In der Sachbearbeitung sind aktuell zwei Vollzeitäquivalente unbesetzt. Die Personalauswahl ist aber erfolgt. Eine Kraft befindet sich noch in der Einarbeitung. Eine weitere Stelle in der gehobenen Sachbearbeitung steht zur Besetzung an. Die Ausschreibung erfolgt zeitnah.

#### 6. Überlastungsanzeige

Aufgrund der prekären Personalsituation haben die Mitarbeiter\_innen am 16.06.2023 ihre Überlastung angezeigt.

Thematisiert wurde vor allem die prekäre Personalausstattung in der Sachbearbeitung und in der Führung. Die Mitarbeitenden in der Sachbearbeitung sahen für sich keine ausreichende (zeitliche) Unterstützung bei schwierigen Fragestellungen. Die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden war nicht adäquat möglich, da kaum Kräfte mit ausreichender Vorerfahrung beim Ausländeramt gearbeitet haben. Der Sachgebietsleitung fehlte ein ausreichendes Zeitkontingent für die rechtliche Einarbeitung der neuen Mitarbeitenden und die Bearbeitung komplexer Fälle, inklusive der Begleitung der verwaltungsgerichtlichen Verfahren. Dies führte vermehrt zu Untätigkeitsklagen.

Am 16.10.2023 wurde die Überlastungsanzeige vorerst abschließend im Rahmen einer Teamsitzung bearbeitet. Mit den Beschäftigten des Ausländeramts wurden die bisher eingeleiteten Maßnahmen besprochen. Durch die mittlerweile erfolgte Stellennachbesetzung und -aufstockung sowie die durchgeführten organisatorischen Änderungen ergibt sich die Perspektive einer schrittweisen Entlastung und Verbesserung. Durch die Ausschreibung einer weiteren Stelle in der gehobenen Sachbearbeitung werden die für die Fallbearbeitung zuständigen Mitarbeitenden weitere Unterstützung erhalten.

#### 7. Projektgruppe Ausländeramt

Am 25.05.2023 war Start der Projektgruppe. Unter externer Begleitung wurden organisatorische Maßnahmen in die Wege geleitet.

Insbesondere wurden folgende Prozesse auf den Weg gebracht:

- Online-Antrag Erteilung Aufenthaltserlaubnis
- Ticketsystem
- Erstellung von Handlungsleitfäden und Arbeitshilfen
- Aufbau einer Wissensdatenbank
- Ermittlung von Digitalisierungspotential

Die Projektgruppe wird die organisatorischen Änderungen auch noch zu Beginn des nächsten Jahres begleiten. Das Augenmerk wird dabei auf der Digitalisierung und der zweiten Stufe des Ticketsystems liegen. Die anderen Prozesse werden im Hinblick auf einen möglichen Bedarf an Nachsteuerung begleitet.

Fazit:

Die personelle Situation hat sich in der zweiten Jahreshälfte gebessert, wenn auch die Vollbesetzung noch nicht erreicht ist und die Einarbeitungsprozesse noch nicht bei allen neuen Mitarbeitenden abgeschlossen sind. Zudem führen häufig wechselnde rechtliche Rahmenbedingungen und Gesetze zu ständigem Schulungsbedarf.

Mit dem Ticketsystem wurde ein neuer Prozess eingeführt. Dieser muss noch verbessert und angepasst werden. Eine Unwägbarkeit sind die rechtlichen Änderungen zum März und Juni 2023. Es ist zu erwarten, dass die Neuregelungen zu einem Anstieg der Fallzahlen führen werden. Insbesondere in den Bereichen, in denen eine schnelle Integration in Beschäftigung vorgesehen ist, werden Arbeitgeber\_innen die Erwartung einer schnellen Ausstellung des berechtigenden Aufenthaltstitels haben. Es ist auch zu erwarten, dass sich der Anstieg der Flüchtlingszahlen im nächsten Jahr spürbar auf die Arbeitsbelastung auswirken wird.