

Universitätsstadt Tübingen
Fachabteilung Bürgeramt
Gunkel, Wilhelm Telefon: 07071 204-2586
Gesch. Z.: 33/Gu/

Vorlage 526a/2024
Datum 17.01.2025

Berichtsvorlage

zur Behandlung im **Verwaltungsausschuss**
zur Kenntnis im **Integrationsrat**

Betreff: **Aktuelle Situation der Ausländerbehörde,
Arbeitgebersprechstunde**
Bezug: Vorlage Nr. 526/2024
Anlagen:

Zusammenfassung:

Im Dezember 2023 wurde über die Entwicklungen beim Ausländeramt im Verwaltungsausschuss berichtet. Die Arbeit des Ausländeramts ist weiter geprägt von regelmäßigen gesetzlichen Änderungen. Eine zentrale Herausforderung des Ausländeramts bleibt es, im Einwanderungsprozess von Arbeitnehmer_innen die Voraussetzungen für die Arbeitsmarktintegration zu schaffen. Dasselbe gilt für die Eröffnung des sog. Spurwechsel aus dem Asylverfahren in einen dauerhaften Aufenthalt. Das Ausländeramt ist hier eine wesentlich am Prozess beteiligte Instanz. Die besondere Herausforderung besteht darin, dass Antragsverfahren schnellstmöglich zum Abschluss zu bringen und dadurch einen Beitrag zur Reduzierung des Arbeitskräftemangels zu leisten. Die nachfolgend aufgeführten Instrumente sollen dies befördern.

Finanzielle Auswirkungen

keine

Bericht:

1. Anlass / Problemstellung

Im Verwaltungsausschuss vom 14.12.2023 sagte die Verwaltung zu, in absehbarer Zeit erneut zur Situation der Ausländerbehörde zu berichten.

Darüber hinaus stellte die Fraktion AL/Grüne den Antrag Nr. 526/2024 zur Arbeitgebersprechstunde.

Beide Anliegen sollen in dieser Vorlage abgearbeitet werden.

2. Sachstand

Fallzahlen:

Der Anteil der in Tübingen erfassten Ausländer_innen liegt bei ca. 17.000, davon haben 5.759 Personen die Staatsangehörigkeit eines EU-Staates. Rd. ein Drittel hält sich max. 4 im Jahre bei uns auf. Dieser Personenkreis nimmt Dienstleistungen des Ausländeramts besonders ausgeprägt in Anspruch.

- Verteilung der Aufenthaltstitel laut Statistik des Ausländerzentralregisters:
 - Erwerbstätigkeit Ausbildung: 2.683
 - Humanitäre Gründe: 2.255
 - Familiäre Gründe: 1.118
 - Sonstige Aufenthaltsrechte: 195
 - Laufendes Asylverfahren: 234 Personen
 - Duldungen: 161 Personen
 - Insgesamt zur Ausreise verpflichtet: 201 Personen
- Zahlen aus dem Ticketsystem:
 - Im Jahresdurchschnitt pro Monat beantragte Aufenthaltstitel: 435
 - Im Jahresdurchschnitt pro Monat erteilte Aufenthaltstitel: 410
- Termine Wartemarkendrucker:
 - Monatlich im Durchschnitt: 330 Terminmarken
 - Daneben werden allgemeine Informationen ohne Terminmarken erteilt.

Organisatorische Ausrichtung:

- Teamleitung
- 2 Fachliche Leitungen (Buchstabenzuständigkeit sowie Zuordnung von bestimmten sonstigen fachlichen Themen)
- Sachbearbeitungen (mit Zuständigkeit nach Buchstaben)
- Zuarbeit
- Infothek (Kundensteuerung, allg. Beratung zu Vorgehensweise oder Unterlagen)
- Expressschalter (schnell zu erledigende Aufgaben, wie z.B. Fiktionsbescheinigungen)

Personalsituation:

Von 17,35 Vollzeitäquivalenten (VZÄ) sind derzeit 15,31 besetzt. Neben befristeter Reduzierungen einzelner Kolleginnen und Kollegen sind daher 45% für die Service-Klient_innen-Stelle sowie 100% in der schwierigen Sachbearbeitung nicht besetzt.

Außerdem waren 3 von 3 Aushilfsstellen besetzt, wobei eine Stelle zum Jahresende 2024 auf Grund der Konsolidierung abgebaut worden ist.

Im letzten Jahr gab es keine Personalabgänge. Der Personalbestand hat sich stabilisiert. Die Mitarbeitenden sind eingearbeitet.

Termine:

Die Terminvereinbarung wurde zum Anfang November 2024 auf eine sog. PinCode-Einladung umgestellt. Nach Abschluss der Fallprüfung wird eine Termineinladung versandt. Die antragstellenden Personen können aus einem Pool von Terminen den für sie am besten passenden Termin auswählen.

Daneben gibt es ein Kontingent tagesaktueller Termine für schnell zu erledigende Dienstleistungen vor Ort am Wartemarkendrucker.

Antragverfahren

Seit November 2024 ist eine neue Online-Antragstrecke in Betrieb. Dieser Prozess wurde vom Land Brandenburg entwickelt und steht bundesweit allen Ausländerbehörden zur Verfügung. Das Online-Formular steht nicht nur in Deutsch, sondern auch noch in sieben weiteren Sprache zur Verfügung. Durch das bundesweit einheitliche Formular sowie die Möglichkeit der Sprachauswahl werden bisher vorhandene Barrieren abgebaut. Einschränkungen gibt es noch im Bereich der humanitären Aufenthalte und der Niederlassungserlaubnis. Aufgrund der sehr ausdifferenzierten Erteilungsgrundlagen steht die Antragsstrecke hier noch nicht zur Verfügung. Für diese Zwecke wird daher noch auf das seither schon Online verfügbare Formular zurückgegriffen. Es ist aber damit zu rechnen, dass diese Lücken noch geschlossen werden.

Durch die neue Online-Antragsstrecke besteht die Möglichkeit, Anträge direkt in das Fachverfahren einzuarbeiten und an das Ausländerzentralregister zu übermitteln. Andere Behörden können diese Informationen dort abrufen. Das ist mit der Erwartung verbunden, dass sich Anfragen zum rechtlichen Status verringern.

Das Online-Verfahren für die Verpflichtungserklärung kann nach abschließender Implementierung des Online-Bezahlverfahrens als End-to-End-Dienstleistung voraussichtlich ab Januar/Februar 2025 angeboten werden. Bei Nutzung der eID-Funktion des Personalausweises oder des elektronischen Aufenthaltstitels ist ein Besuch bei der Ausländerbehörde dann nicht mehr erforderlich. Auch dieser Prozess kann von den Ausländerbehörden bundesweit einheitlich angeboten werden.

Ticketsystem

Das Ausländeramt setzt ein Ticketsystem ein. Anfragen oder Anträge, die eine Folgebearbeitung nach sich ziehen, werden im Ticketsystem erfasst und der zuständigen Buchstaben-Gruppe zugewiesen. Der anfragenden Person wird eine Ticketnummer zugeordnet. Über diese erfolgt die weitere Kommunikation. Auf diesem Weg werden auch Statusinformationen versandt. Da dies nicht automatisiert möglich ist, bleiben diese auf für die Bürger_innen wichtige Informationen beschränkt. Der Umfang der Statusinformationen wird allerdings ständig am Bedarf ausgerichtet angepasst.

Die Tickets werden bei Eröffnung mit einer Priorisierung versehen. Diese richtet sich in der Regel nach einem festgelegten Katalog. Die für die Ticketeröffnung zuständigen Mitarbeitenden können die Priorisierung anpassen, wenn sie einen anderen Bedarf erkennen.

Entwicklung der Tickets in 2024:

Offene Tickets

Januar	657
Februar	613
März	726
April	747
Mai	781
Juni	660
Juli	776
August	748
September	759
Oktober	637
November	498

Neu eröffnete Tickets

Januar	685
Februar	466
März	495
April	503
Mai	445
Juni	331
Juli	570
August	414
September	579
Oktober	512
November	421

Geschlossene Tickets

Januar	--
Februar	665
März	539
April	635
Mai	544
Juni	603
Juli	591
August	574
September	701
Oktober	774
November	710

Die Auswertung im Ticketsystem ist immer eine Momentaufnahme. Das heißt, die Auswertung für Januar erfolgt in den ersten Tagen des Februars und bildet lediglich den Status Quo zu diesem Zeitpunkt ab.

Problem Eskalationstickets:

Die Tickets werden entsprechend einem festgelegten Schema mit Prioritäten versehen. Damit ist die Zeit vorgegeben innerhalb der das Verfahren abgeschlossen werden soll. Nach Zeitablauf „eskalisieren“ diese Tickets. Eine Überschreitung der Ticketlaufzeit entsteht häufig auch dadurch, dass nicht alle Unterlagen mit der Antragstellung vorgelegt werden und diese dann teilweise mehrfach nachgefordert werden müssen.

In einem 4-6-wöchigen Zyklus werden „eskalierte“ Tickets während einer Woche vorrangig bearbeitet. Damit soll erreicht werden, dass die Eskalationszeitraum begrenzt wird. Diese Maßnahme zeigt Wirkung. Zusätzlich soll die Möglichkeit eingeführt werden, die Ticketlaufzeit zu pausieren. Das ist sinnvoll, wenn der weitere Fortgang der Bearbeitung von der Rückmeldung anderer Stellen abhängt (z. B. Zustimmung der Bundesagentur für Arbeit).

Entwicklung der Eskalationstickets seit Einführung im März 2024:

März	59
April	153
Mai	253
Juni	242
Juli	244
August	297
September	257
Oktober	207
November	128

Infotheke/Expressschalter

Das Ausländeramt hat seit dem Umzug in die neuen Räumlichkeiten eine eigene Infotheke, welche zu den Öffnungszeiten besetzt ist und als erste Anlaufstelle zur Verfügung steht. Damit wurde schon eine deutliche Verbesserung erreicht. Ursprünglich wurden nachfolgend aufgeführte schnell zu erledigende Dienstleistungen der Infotheke zur Bearbeitung zugewiesen:

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

Die Besucher_innen, die sich um allgemeine Auskünfte bemüht haben, konnten dadurch nicht ausreichend bedient werden. Die Dienstleistungen werden daher jetzt an einem separaten Expressschalter bearbeitet. Damit verbleibt ausreichend Zeit für eine individuelle Beratung an der Infotheke.

Arbeitgeberservice:

Im November 2024 wurde eine Ansprechstelle für Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber eingerichtet. Ausgangspunkt war, dass aufenthaltsrechtliche Regelungen für Außenstehende nicht immer nachvollziehbar sind. Davon sind auch Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber bei der Anstellung ausländischer Arbeitskräfte und Auszubildender betroffen. Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten des Arbeitsmarktzugangs, aber auch nach wie vor Beschränkungen, die beachtet werden müssen.

Eine ganze Reihe von Personen hat schon einen unbeschränkten Zugang zum Arbeitsmarkt. Dies betrifft vor allem diejenigen, die im Wege des Familiennachzugs eingereist sind, oder die einen Aufenthaltstitel aus humanitären Gründen besitzen. Es gibt daneben aber noch andere Konstellationen. Es geht hier zum einen um die Personen, bei denen sich der Aufenthaltswitzweck aus dem Arbeitsmarktzugang ergibt. Dabei handelt es sich um Fachkräfte, die ihre Ausbildung in Deutschland abgeschlossen haben, des Weiteren um die Gruppe der nicht qualifizierten Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen. Bei Personen, die sich im Asylverfahren oder nach dessen Ablehnung im Status der Duldung befinden, sind in der Regel ebenfalls Beschränkungen vorhanden. Hinzu kommt der Zugang zum Arbeitsmarkt aus dem Ausland, der in der Regel die Anerkennung der Ausbildung voraussetzt. Hier hat die Ausländerbehörde die Möglichkeit im Rahmen des beschleunigten Fachkräfteverfahrens zu unterstützen. Das Land ergänzt dieses Angebot im Laufe des Jahres 2025 mit der Landesagentur für die Zuwanderung von Fachkräften. Mit der Chancenkarte besteht seit Mitte letzten Jahres die Möglichkeit einer Orientierung auf dem Arbeitsmarkt ohne konkretes Arbeitsplatzangebot.

Während große Betriebe sehr oft eine gut funktionierende Struktur für die Gewinnung von Arbeitskräften entwickelt haben, sind kleinere Betriebe mit den Fragestellungen sehr oft überfordert. Insgesamt haben alle Betriebe immer wieder Informationsbedarf zum konkreten Einzelfall und sei es nur, dass sie ihre Beschäftigten auf dem Weg zu einem unbefristeten Aufenthaltstitel unterstützen wollen. Die Ansprechstelle soll offene Fragen klären und falls erforderlich über weitergehende Beratungsangebote (z.B. zur Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen) informieren.

Die Ansprechstelle ist telefonisch an 2 Std. pro Woche und per E-Mail (arbeitgeber@tuebingen.de) erreichbar. Bei längerem Beratungsbedarf werden separate Termine vereinbart. Ziel ist es mehr Transparenz zu den Prozessen zu erreichen und Barrieren bei der Anstellung von Arbeitnehmerinnen abzubauen. Außerdem soll die Ansprechstelle eine Lotsenfunktion für die gesamte Verwaltung wahrnehmen.

Telefonische Erreichbarkeit

Neben dem Arbeitgeberservice ist das Ausländeramt für sonstige Fragen zwischen Montag bis Donnerstag von 14 bis 16 Uhr erreichbar. Mit der Einführung einer neuen Telefonsoftware war es möglich beide Services unter einer Telefonnummer zu vereinen. Die Weiterleitung zur richtigen Stelle erfolgt über die Eingabe der entsprechenden Ziffer. Weitere Ergänzungen bis hin zu einer direkten Weiterleitung an die zuständige Sachbearbeitung nach Nennung des Nachnamens werden gemeinsam mit dem Beschäftigten auf die Möglichkeit der Umsetzung geprüft. Hier ist allerdings eine Balance zwischen Erreichbarkeit und Fallbearbeitung sicherzustellen.

Befragung der Klientel des Ausländeramts zur Zufriedenheit:

Auf Initiative der Beschäftigten wird derzeit ein Fragebogen entwickelt, in dem die Besucher und Besucherinnen den Grad ihrer Zufriedenheit mit dem Prozessablauf und der Bedienung zum Ausdruck bringen können. Der Fragebogen soll in erster Linie über eine QR-Code aufgerufen werden.

3. Vorgehen der Verwaltung

Sehr hohe Priorität hat die Bindung der Beschäftigten. Mit dem Projekt Team Tübingen steht ein entsprechender Rahmen zur Verfügung. Die Beschäftigten sollen trotz regelmäßigem Publikumsverkehr auch die Möglichkeit haben, im Homeoffice zu arbeiten.

Der monatliche Zyklus mit vorrangiger Bearbeitung der angefallenen Eskalationstickets wird als Instrument beibehalten, damit Fälle, deren Bearbeitung schon lange andauert, zeitnah zum Abschluss gebracht werden.

Beim Arbeitgeberservice werden die Erfahrungen zeigen, ob die Einbindung weiterer Akteure, wie z.B. die WIT sinnvoll ist.

Die Weiterentwicklung der telefonischen Erreichbarkeit ist unter dem Gesichtspunkt wichtig, dass die Beschäftigten bisher aufgrund der begrenzten Zahl an Arbeitsplätzen keine feste Rufnummer haben. Dies schränkt die Erreichbarkeit ein. Mit der neuen Telefonsoftware ist die Einrichtung einer „mobilen“ Telefonnummer möglich.