

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Carola Ensslen und Stephan Jersch (DIE LINKE)
vom 04.01.21

und Antwort des Senats

Betr.: Wie überlastet sind die Ausländerabteilungen in den Bezirksamtern?

Einleitung für die Fragen:

Die Bezirksamter sind die Schnittstelle zwischen der Verwaltung und den Hamburgern/-innen und sollen Ansprechpartner/-innen zu allen verwaltungsbezogenen Themen sein. Das funktioniert aber nur so lange gut, wie tatsächlich Mitarbeiter/-innen bei den Bezirksamtern erreichbar sind.

Wir fragen den Senat:

Frage 1: *Wie viele Mitarbeiter/-innen sind in den Bezirksamtern in den Ausländerabteilungen beschäftigt? Bitte auch in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) angeben, die Zahl der unbesetzten Stellen aufführen, nach den Bezirksamtern aufschlüsseln sowie die entsprechenden Werte von 2015 bis 2019 angeben.*

Antwort zu Frage 1:

Siehe Anlage 1.

Frage 2: *Wie viele Überlastungsanzeigen sind im Jahr 2020 jeweils monatlich von den Mitarbeitern/-innen der Ausländerabteilungen der Bezirke eingegangen? Bitte auch die Gründe und die ergriffenen Maßnahmen aufführen, nach Bezirksamtern aufschlüsseln sowie die entsprechenden Werte von 2015 bis 2019 angeben.*

Antwort zu Frage 2:

In den Jahren 2015 und 2016 wurden in den bezirklichen Ausländerabteilungen keine Überlastungen angezeigt, siehe Drs. 21/11568. In allen in Anlage 2 genannten Fällen wurde Abhilfe durch Personalverstärkung geschaffen.

Frage 3: *Wie hoch war die durchschnittliche krankheitsbedingte Fehlzeitenquote der Mitarbeiter/-innen in den Ausländerabteilungen der Bezirke im Jahr 2020? Bitte nach Monaten und Bezirksamtern aufschlüsseln sowie die entsprechenden Werte für die Jahre 2015 bis 2019 angeben.*

Antwort zu Frage 3:

Siehe Anlage 3.

Frage 4: *Wie hoch war die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin, auf einen Rückruf oder eine Antwortmail in den Ausländerabteilungen im Jahr 2020? Bitte nach Monaten und Bezirksamtern aufschlüsseln und auch die entsprechenden Werte für die Jahre 2015 bis 2019 angeben.*

Frage 5: *Wie viele Personen zogen im Jahr 2020 durchschnittlich eine Wartenummer für einen Spontantermin und wie viele davon konnten am selben Tag tatsächlich vorsprechen? Bitte nach Monaten und Bezirksämtern aufschlüsseln und auch die entsprechenden Werte für die Jahre 2015 bis 2019 angeben.*

Antwort zu Fragen 4 und 5:

Die meisten Ausländerabteilungen der Bezirksämter haben parallel zur offenen Sprechstunde mit unterschiedlich ausgeprägten Terminvergaben gearbeitet. In zwei Bezirksämtern war ein Teil des Dienstleistungsangebots auch online buchbar. Eine statistische Auswertung zur Terminvorlaufzeit, der Reaktionszeiten sowie für Spontanvorsprachen erfolgt nicht.

Darüber hinaus siehe Drs. 21/15905.

Frage 6: *In welchen Zeiträumen im Jahr 2020 waren die Ausländerabteilungen der Bezirksämter ohne Einschränkungen für den Publikumsverkehr geöffnet? Was waren die jeweiligen Öffnungszeiten der Bezirksämter?*

Frage 7: *In welchen Zeiträumen im Jahr 2020 waren die Ausländerabteilungen der Bezirksämter nur teilweise, in welchen gar nicht für den Publikumsverkehr geöffnet?*

Was waren die jeweiligen Öffnungszeiten?

Wie viele Mitarbeiter/-innen waren zu diesen Zeiträumen jeweils im Publikumsverkehr beschäftigt?

Wie viele Mitarbeiter/-innen waren nur telefonisch oder per Mail zu erreichen?

Bitte auch in VZÄ angeben und nach Bezirksämtern aufschlüsseln.

Frage 8: *In welchen Zeiträumen im Jahr 2020 waren die Ausländerabteilungen der Bezirksämter komplett für den Publikumsverkehr geschlossen?*

Wie viele Mitarbeiter/-innen waren zu diesen Zeiträumen telefonisch oder per Mail zu erreichen?

Bitte auch in VZÄ angeben und nach Bezirksämtern aufschlüsseln.

Antwort zu Fragen 6, 7 und 8:

Die Ausländerabteilungen waren bis 16. März 2020 ohne Einschränkungen im Präsenzbetrieb geöffnet. Zu den Öffnungszeiten siehe Anlage 4.

Seit dem 16. Mai 2020 sind die Ausländerabteilungen für den allgemeinen Publikumsverkehr nach Terminvergabe zu den in Anlage 4 genannten Zeiten geöffnet.

Für alle in der Antwort zu 1 genannten Mitarbeitenden der Ausländerabteilungen gilt:

In der Zeit vom 17. März 2020 bis 15. Mai 2020 waren die Ausländerabteilungen aufgrund infektionsschutzrechtlicher Bestimmungen für den allgemeinen Publikumsverkehr geschlossen. Sie waren jedoch durchgehend während der Öffnungszeiten sowohl telefonisch als auch per E-Mail erreichbar, diese Erreichbarkeiten wurden darüber hinaus im Bedarfsfall ausgeweitet. Die Bedienung von Kundinnen und Kunden im Rahmen einer Notfallversorgung vor Ort war auch während des oben genannten Zeitraums durchgehend sichergestellt. Zudem wurden auch außerhalb der in Anlage 4 genannten Öffnungszeiten Zusatztermine angeboten, um einer pandemiebedingten erhöhten Terminnachfrage entgegenzuwirken.

Frage 9: *Welche Regelungen auf welchen Rechtsgrundlagen greifen, wenn aufgrund der fehlenden Erreichbarkeit der Ausländerabteilungen eine Frist für die Verlängerung von Aufenthaltstiteln verpasst wird oder es absehbar ist, dass sie verpasst werden wird?*

Antwort zu Frage 9:

Die Erreichbarkeit der Hamburger Ausländerdienststellen ist auch in der derzeitigen Situation weiterhin gewährleistet. Neben der Erreichbarkeit über den Kundenservice vor Ort kann der Kontakt auch telefonisch oder per E-Mail erfolgen. Soweit durch die derzeitigen Maßnahmen zum Infektionsschutz nur ein verringerter Kundendienst vor Ort möglich ist, kann es dazu kommen, dass Aufenthaltstitel nicht immer zeitgerecht verlängert werden können. Hier wird jedoch durch entsprechende Erteilungen von Fiktionsbescheinigungen, nach denen der zuvor erteilte Aufenthaltstitel unverändert fortgilt, sichergestellt, dass die Betroffenen hierdurch keine Nachteile haben.

Frage 10: *Welche coronabedingten Sonderregelungen gelten aktuell in den Ausländerabteilungen der Bezirke im Hinblick auf die Erteilung oder Verlängerung von Aufenthaltstiteln?*

Antwort zu Frage 10:

Im Hinblick auf die Erteilung oder Verlängerung von Aufenthaltstiteln gelten die allgemeinen rechtlichen Regelungen. So ist für Inhaberinnen und Inhaber von Aufenthaltstiteln, die infolge der Auswirkungen der Corona-Pandemie ihren Lebensunterhalt befristet nicht weiter mit ihrem derzeitigen Einkommen sichern können und vorübergehend auf Leistungen nach dem SGB II angewiesen sind, geregelt, dass ein Ausnahmefall bei anstehender Verlängerung von Aufenthaltstiteln anzunehmen ist, der für die Verlängerung von Aufenthaltstiteln keine negativen Auswirkungen haben soll. Diese Ausnahmeregelung gilt bis zum 31. März 2021. Darüber hinaus wird mit Betroffenen, bei denen aus den Einschränkungen zum Infektionsschutz ohne deren Verschulden Probleme im aufenthaltsrechtlichen Sinne auftreten können, im Rahmen der ausländerrechtlichen Möglichkeiten individuell nach angemessenen Lösungsmöglichkeiten gesucht. Zum Beispiel erwachsen Studierenden aus der derzeitigen Situation keine Nachteile, da die zuständige Behörde die derzeitige Pandemielage wohlwollend berücksichtigt. Das Aussetzen der Präsenzvorlesungen wird sich nicht nachteilig auf den Aufenthaltsstatus der Studierenden auswirken.

Frage 11: *Wie ist der Sachstand im Hinblick auf die Umsetzung des Projektes KOALA in den jeweiligen Bezirksamtern? Wann wird es ein Online-Antragsverfahren sowie eine Online-Terminvergabe geben? Welcher Bezirk ist beziehungsweise wird hierfür Pilotbezirk?*

Antwort zu Frage 11:

Die Bezirksamter haben aufgrund der Empfehlungen des Projekts KOALA ein Umsetzungsprogramm (KUNdE – Kundenorientierte Umsetzung der Neuorganisation der bezirklichen Ausländerdienststellen im Einwohnerwesen) initiiert. Die Bezirksamter haben gemeinsam mit der zuständigen Fachbehörde am 1. November 2020 die Projektarbeit aufgenommen, in deren Rahmen die Einführung eines Online-Antragsverfahrens (Ende 2. Quartal 2021) sowie eine hamburgweit einheitliche Terminsoftware (Ende 4. Quartal 2021) geplant ist.

Stand	Bezirksamt	Stellen	Anzahl Mitarbeitende	Vollzeitäquivalente	unbesetzte Stellen
31.12.2015	Hamburg-Mitte	41,44	46	40,33	1,11
	Altona	16,38	17	15,31	1,07
	Eimsbüttel	12,55	10	9,39	3,16
	Hamburg-Nord	14,50	17	11,75	2,75
	Wandsbek	15,55	15	13,75	1,80
	Bergedorf	6,28	7	5,09	1,19
	Harburg	9,51	10	9,51	0,00
	Hamburg	116,21	122	105,13	11,08
31.12.2016	Hamburg-Mitte	42,44	48	42,12	0,32
	Altona	16,38	17	15,33	1,05
	Eimsbüttel	13,20	11	9,80	3,40
	Hamburg-Nord	15,50	18	11,75	3,75
	Wandsbek	17,06	16	14,57	2,49
	Bergedorf	6,28	7	5,51	0,77
	Harburg	10,20	10	9,77	0,43
	Hamburg	121,06	127	108,85	12,21
31.12.2017	Hamburg-Mitte	49,09	49	43,84	5,25
	Altona	15,33	17	13,33	2,00
	Eimsbüttel	15,20	14	13,00	2,20
	Hamburg-Nord	15,75	17	14,00	1,75
	Wandsbek	18,06	20	17,15	0,91
	Bergedorf	6,12	8	5,80	0,32
	Harburg	12,20	12	11,77	0,43
	Hamburg	131,75	137	118,89	12,86
31.12.2018	Hamburg-Mitte	52,09	51	47,32	4,77
	Altona	18,33	20	16,18	2,15
	Eimsbüttel	17,20	13	12,41	4,79
	Hamburg-Nord	18,75	22	16,54	2,21
	Wandsbek	21,06	17	15,16	5,90
	Bergedorf	8,12	9	6,80	1,32
	Harburg	13,20	13	12,33	0,87
	Hamburg	148,75	145	126,74	22,01
31.12.2019	Hamburg-Mitte	54,09	52	48,84	5,25
	Altona	18,33	21	18,06	0,27
	Eimsbüttel	17,20	16	15,41	1,79
	Hamburg-Nord	20,75	23	16,10	4,65
	Wandsbek	22,06	24	20,98	1,08
	Bergedorf	9,12	9	8,01	1,11
	Harburg*	15,20	18	16,45	-1,25
	Hamburg	156,75	163	143,85	12,90

31.12.2020	Hamburg-Mitte**	42,09	45	41,22	0,87
	Altona*	18,33	23	20,81	-2,48
	Eimsbüttel	17,20	17	15,67	1,53
	Hamburg-Nord	20,75	21	18,33	2,42
	Wandsbek*	22,06	27	23,18	-1,12
	Bergedorf	9,12	9	7,78	1,34
	Harburg*	15,20	17	15,95	-0,75
	Hamburg	144,75	159	142,94	1,81

Quelle: Angaben der Bezirksämter

* Negative Beträge ergeben sich rechnerisch durch zweitweise Besetzung von Stellen über die Zahl der Vakanzen hinaus, zum Beispiel bei Überlappungen durch Personalwechsel zu Zwecken der Einarbeitung/des Wissenstransfers.

** Veränderungen bei Stellen und Personalkapazität gehen im Wesentlichen darauf zurück, dass die organisatorische Zuständigkeit für das Hamburg-Welcome Center seit dem 1. März 2020 der Behörde für Inneres und Sport obliegt.

Überlastungsanzeigen in den Ausländerabteilungen			
2017			
Bezirksamt	Anzahl	Grund der Anzeige	Monat(e) der Anzeige
Hamburg-Mitte	keine	entfällt	entfällt
Altona			
Eimsbüttel	2	Rückstandsanzeige	Juni/November
Hamburg-Nord	keine	entfällt	entfällt
Wandsbek	3	Überlastung	nicht dokumentiert
Bergedorf	keine	entfällt	entfällt
Harburg			

2018			
Bezirksamt	Anzahl	Grund der Anzeige	Monat(e) der Anzeige
Hamburg-Mitte	3	krankheitsbedingt Personalausfälle	Januar
Altona	keine	entfällt	entfällt
Eimsbüttel			
Hamburg-Nord	1	Überlastung	Juni
Wandsbek	keine	entfällt	entfällt
Bergedorf			
Harburg			

2019			
Bezirksamt	Anzahl	Grund der Anzeige	Monat(e) der Anzeige
Hamburg-Mitte	keine	entfällt	entfällt
Altona			
Eimsbüttel	1	Rückstandsanzeige	Februar
Hamburg-Nord	1	Überlastung	Juni
Wandsbek	keine	entfällt	entfällt
Bergedorf			
Harburg			

2020			
Bezirksamt	Anzahl	Grund der Anzeige	Monat(e) der Anzeige
Hamburg-Mitte	keine	entfällt	entfällt
Altona			
Eimsbüttel	1	Rückstandsanzeige	November
Hamburg-Nord	1	Überlastung	April
Wandsbek	1	Überlastung	Juni
Bergedorf	keine	entfällt	entfällt
Harburg			

**Durchschnittliche krankheitsbedingte Fehlzeitenquote
(vollkräftebereinigt) in den Ausländerabteilungen der Bezirksämter**

Bezirksamt Altona	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Januar	11,8%	9,9%	22,0%	11,8%	13,3%	18,4%
Februar	14,8%	8,1%	29,0%	14,6%	18,5%	25,6%
März	9,7%	11,6%	13,0%	13,7%	20,5%	20,0%
April	5,9%	11,7%	9,2%	19,4%	21,9%	7,0%
Mai	9,4%	13,3%	12,4%	12,6%	18,9%	8,6%
Juni	17,4%	9,1%	6,0%	20,9%	21,6%	13,0%
Juli	15,1%	5,8%	5,7%	24,1%	24,1%	24,7%
August	12,0%	9,1%	6,2%	31,0%	25,7%	21,8%
September	7,2%	13,9%	20,6%	32,4%	26,3%	19,9%
Oktober	10,8%	22,2%	11,1%	24,6%	23,7%	23,0%
November	17,0%	13,6%	11,1%	21,2%	25,6%	*
Dezember	4,3%	17,9%	11,4%	25,5%	15,9%	*

Bezirksamt Hamburg-Mitte	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Januar	8,3	13,7	9,6	5,0	11,0	9,1
Februar	16,8	17,9	18,5	14,9	12,9	14,1
März	20,8	9,3	16,2	16,1	12,3	18,5
April	8,5	9,5	10,8	6,2	6,9	8,4
Mai	11,1	5,8	9,3	5,3	8,1	8,3
Juni	14,3	12,4	6,6	10,1	10,4	12,2
Juli	14,6	9,3	15,1	4,3	7,7	8,3
August	10,9	9,6	10,6	8,1	13,0	11,4
September	12,5	11,9	6,8	9,6	14,7	10,1
Oktober	15,7	10,7	8,7	7,5	11,5	15,0
November	11,5	14,9	12,0	12,7	13,6	19,3
Dezember	13,0	12,6	9,6	11,9	16,0	*

Bezirksamt Eimsbüttel	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Januar	0,8%	3,7%	3,3%	11,7%	5,8%	12,5%
Februar	7,3%	3,8%	8,3%	19,3%	4,0%	14,0%
März	2,8%	0,5%	9,7%	15,3%	8,8%	27,9%
April	8,1%	2,3%	10,4%	4,8%	6,3%	19,2%
Mai	10,3%	1,4%	3,2%	6,8%	13,7%	10,4%
Juni	1,2%	10,9%	10,8%	13,3%	9,8%	18,5%
Juli	1,3%	10,1%	12,6%	5,8%	2,7%	17,4%
August	0,3%	6,5%	18,1%	2,9%	11,2%	19,6%
September	1,2%	7,1%	13,7%	4,6%	7,5%	15,0%
Oktober	5,7%	11,6%	9,2%	6,2%	8,2%	9,4%
November	2,9%	9,7%	7,2%	10,0%	11,5%	9,5%
Dezember	3,2%	2,2%	7,5%	10,6%	15,3%	*

Bezirksamt Hamburg Nord	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Januar	4,1%	15,5%	30,7%	10,8%	14,4%	14,7%
Februar	5,5%	2,8%	13,4%	16,0%	12,0%	8,6%
März	6,5%	12,5%	2,9%	15,4%	13,0%	19,9%
April	12,4%	17,8%	1,5%	12,4%	9,3%	12,5%
Mai	6,1%	11,6%	8,2%	6,8%	11,8%	9,1%
Juni	10,8%	8,5%	6,6%	9,5%	10,6%	13,0%
Juli	13,7%	11,8%	11,2%	4,0%	7,9%	9,0%
August	10,1%	12,4%	8,6%	15,3%	16,5%	14,0%
September	8,7%	8,7%	7,5%	11,5%	14,9%	6,8%
Oktober	12,2%	16,9%	10,0%	12,2%	15,5%	10,2%
November	14,7%	20,6%	9,4%	8,1%	12,0%	*
Dezember	7,5%	12,7%	11,5%	16,6%	6,6%	*

Bezirksamt Wandsbek	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Januar	7,5%	15,7%	8,0%	8,4%	13,5%	6,7%
Februar	12,5%	16,7%	9,9%	12,5%	11,3%	8,5%
März	4,3%	12,3%	15,7%	13,7%	7,8%	10,8%
April	10,1%	13,0%	20,7%	10,1%	7,0%	3,6%
Mai	6,3%	11,5%	17,4%	6,9%	8,5%	8,7%
Juni	11,6%	8,8%	11,9%	16,0%	5,2%	10,1%
Juli	12,9%	6,7%	9,8%	7,4%	4,9%	7,7%
August	4,4%	7,3%	7,7%	10,6%	7,5%	9,0%
September	16,2%	8,8%	8,7%	13,2%	9,0%	12,0%
Oktober	12,1%	14,1%	9,4%	13,1%	10,2%	12,0%
November	8,5%	15,7%	16,4%	14,1%	12,1%	4,7%
Dezember	9,2%	14,3%	9,5%	5,5%	10,8%	*

Bezirksamt Harburg	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Januar	9,8	10,9	11,5	11,5	10,1	10,5
Februar	12,5	11,6	12,0	13,2	11,7	11,6
März	10,3	9,4	8,9	12,7	9,5	12,8
April	8,3	8,7	8,1	8,5	7,8	7,8
Mai	7,0	7,5	8,1	6,5	6,9	5,4
Juni	7,3	8,9	7,2	7,3	7,5	6,1
Juli	7,9	8,6	7,4	7,1	4,6	6,6
August	6,7	6,7	6,4	7,2	7,8	7,1
September	7,4	8,3	7,5	9,1	8,3	8,3
Oktober	8,8	9,5	7,4	8,4	9,3	8,3
November	9,2	11,1	9,2	10,9	10,0	9,6
Dezember	9,4	9,8	9,1	11,1	9,7	*

Bezirksamt Bergedorf	2015	2016	2017	2018**	2019**	2020**
Januar	12,70%	6,10%	41,10%	7,00%	9,70%	13,70%
Februar	8,20%	29,20%	44,10%	8,60%	15,80%	19,90%
März	22,50%	15,50%	35,50%	16,30%	14,80%	10,20%
April	18,90%	12,80%	35,40%	12,60%	6,70%	7,00%
Mai	17,60%	21,80%	32,00%	11,00%	7,50%	1,90%
Juni	16,70%	16,40%	29,20%	9,80%	11,10%	4,60%
Juli	14,30%	13,90%	27,10%	8,90%	7,00%	6,80%
August	18,10%	12%	25,20%	11,80%	8,90%	12,00%
September	15,80%	11,90%	24,30%	9,90%	9,60%	12,10%
Oktober	15,00%	13,50%	24,10%	8,50%	11,20%	12,70%
November	13,10%	14,30%	25,40%	13,60%	12,20%	22,60%
Dezember	12,40%	16,70%	25,70%	9,50%	9,90%	*

* Daten liegen noch nicht vor

** Aufgrund der Kostenstellenzuordnung im BA-Bergedorf gibt es ab 07/2018 keine gesonderte Fehlzeitenquote für die Ausländerabteilung, sondern nur für das gesamte Fachamt Einwohnerwesen.

Quelle: Angaben der Bezirksamter

Bezirksamt	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Bemerkungen
Hamburg-Mitte	8.00 - 16.00	8.00 - 16.00	geschlossen	8.00 - 16.00	geschlossen	
Billstedt	8.00 - 16.00	8.00 - 16.00	8.00 - 16.00 (nur Ausgabe elektronischer Aufenthaltstitel)	8.00 - 16.00	geschlossen	
Hamburg-Welcome Center	8.00 - 17.00	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	8.00 - 18.00	7.00 - 12.00	Zuständigkeit seit 1. März 2020 bei Behörde für Inneres und Sport
Altona	8.00 - 16.00	8.00 - 16.00	geschlossen	8.00 - 16.00	geschlossen	
Eimsbüttel	8.00 - 12.00 + 13.00 - 15.00	8.00 - 12.00 + 13.00 - 15.00	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	geschlossen	
Hamburg-Nord	Bedienung nach vorheriger persönlicher Terminvereinbarung. Zeiten für Terminvergabe 8.00-12.00	Bedienung nach vorheriger persönlicher Terminvereinbarung. Zeiten für Terminvergabe 8.00-12.00	Bedienung nach vorheriger persönlicher Terminvereinbarung. Zeiten für Terminvergabe 8.00-12.00	Bedienung nach vorheriger persönlicher Terminvereinbarung. Zeiten für Terminvergabe 8.00-12.00	Bedienung nach vorheriger persönlicher Terminvereinbarung. Zeiten für Terminvergabe 8.00-12.00	
Wandsbek	8.00 - 14.00	8.00 - 18.00 persönliche Terminvergabe	geschlossen	8.00 - 14.00	8.00 - 12.00	
Begegnungsdorf	Bedienung nach vorheriger telefonischer Terminvereinbarung					
Harburg	8.00 - 16.00	7.00 - 14.00	8.00-12.00 nach Terminvereinbarung	8.00 - 16.00	geschlossen	

Quelle: Angaben der
Bezirksämter