

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Frank Schmitt und Kazim Abaci (SPD) vom 24.06.21

und Antwort des Senats

Betr.: Bezirkliche Ausländerabteilungen

Einleitung für die Fragen:

Für die Belange ausländischer Staatsangehöriger im gesicherten Aufenthalt sind in Hamburg die für den Wohnort zuständigen Ausländerdienststellen in den Bezirksämtern zuständig. Dies betrifft Ausländer/-innen, die bereits in Deutschland sind und bei denen ein Aufenthaltstitel (Aufenthaltserlaubnis oder Niederlassungserlaubnis) oder ein Visum vorhanden ist, sowie für Ausländer/-innen, die visumsfrei einreisen durften. Hier werden Aufenthaltstitel erteilt oder verlängert sowie notwendige ausländerrechtliche Bescheinigungen ausgestellt.

Zu den Ausländerabteilungen der Bezirksämter haben sich Frank Schmitt und Anna Gallina am 11.12.2018 (Drs. 21/15459) bereits erkundigt, um die Entwicklung zu Anforderungen und Ausstattung der Kundenzentren für Ausländer/-innen nachvollziehen zu können. Mittlerweile ist in der Behörde für Inneres und Sport eine Projektorganisation eingesetzt worden, in deren Rahmen eine Organisationsuntersuchung der ausländerrechtlichen Aufgaben vorgenommen werden sollte, um eine effiziente und moderne Organisationsstruktur für das Ausländerwesen in Hamburg zu schaffen. Die Projektlaufzeit war für 15 Monate vorgesehen.

Um den Sachstand zu dieser Projektierung zu erfahren und um die aktuelle Situation, besonders auch im Zusammenhang mit der aktuellen SARS-CoV-2-Pandemie, in Erfahrung zu bringen, fragen wir den Senat:

Sachstand zur Projektorganisation

Frage 1: *Seit wann läuft dieses Projekt und ist es mittlerweile abgeschlossen?*

Antwort zu Frage 1:

Das Projekt „Künftige Organisation der ausländerbehördlichen Aufgaben (KOALA)“ hatte eine Laufzeit von April 2019 bis Oktober 2020.

Frage 2: *Welche Zielsetzung hat dieses Projekt im Einzelnen?*

Antwort zu Frage 2:

Das Projekt KOALA sollte die vorhandene Organisationsstruktur untersuchen und Empfehlungen erarbeiten, inwieweit die ausländerbehördliche Aufgabenwahrnehmung durch Bündelung von Aufgaben, Bereinigung von Schnittstellen sowie klarere Zuordnung von Verantwortlichkeiten verbessert werden kann.

Frage 3: Welche konkreten Ergebnisse hat dieses Projekt erbracht?

Antwort zu Frage 3:

Folgende Empfehlungen wurden vom Projekt ausgesprochen:

- Ein neuer Soll-Prozess beschreibt ein verbessertes Verfahren zur Bearbeitung von Anträgen auf Erteilung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln inklusive Ermöglichung einer digitalen Kommunikation zwischen Kundinnen und Kunden mit ihrer Ausländerdienststelle.
- Um die Sachbearbeitung effizienter zu gestalten, empfiehlt das Projekt, eine „Drei-Level-Sachbearbeitung“:
 - Level 1 als Front-Office mit direktem Kundenkontakt für einfache, rasch zu erledigende Aufgaben;
 - Level 2 für die klassischen Aufgaben der Ausländerverwaltung und die üblicherweise anfallenden Entscheidungen;
 - Level 3 für die Beantwortung komplexer und komplizierter Fragestellungen sowie die Abfassung von schwierigen Bescheiden.
- Die dezentrale Organisation soll um eine zentrale übergreifende Steuerung ergänzt werden, wobei die dezentralen Dienststellen in den Bezirksämtern erhalten bleiben. Für die Steuerung wird angeregt, einen operativ steuernden Leitstand zu entwickeln, der das notwendige Monitoring und Controlling, die steuernde Unterstützung der Dienststellen und die einheitliche Vorgehensweise in allen Dienststellen sicherstellen soll.
- Weitere Empfehlungen erfassen die Einführung einer zentralen und modularen Einarbeitung in der Sachbearbeitung, die durch regelhafte und anlassbezogene Fortbildungen ergänzt wird, die Inbetriebnahme eines digitalen Wissensmanagementsystems sowie die Einrichtung eines festen Gremiums mit Mitgliedern der Fachbehörde und der Bezirksämter zur beschleunigten Klärung und Bereitstellung verbindlicher Regelungen.

Für die konkrete Ausgestaltung und Umsetzung der Empfehlungen wurde im unmittelbaren Anschluss das Programm „Kundenorientierte Umsetzung der Neuorganisation der bezirklichen Ausländerdienststellen im Einwohnerwesen (KUNdE)“ eingesetzt.

Frage 4: Welche Kosten sind für dieses Projekt (bisher) entstanden?

Antwort zu Frage 4:

Es sind Kosten für Unterstützungsleistungen im Projektmanagement durch Dataport in Höhe von 447.802 Euro sowie Personalkosten für die Projektleitung (0,5 Vollzeitäquivalente – VZÄ) und die Projektassistenz (1 VZÄ) in Höhe von 170.488 Euro entstanden.

Aktuelle Situation vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie

Vorbemerkung: Bei der Internetrecherche nach Öffnungszeiten und Terminvereinbarungsmöglichkeiten der bezirklichen Ausländerdienststellen fanden die Fragesteller für die Bezirke Mitte, Altona, Eimsbüttel, Wandsbek und Harburg jeweils Hinweise, dass aufgrund der aktuellen Lage zur Ausbreitung der Coronavirus-Infektionen aktuell nur noch Kunden/-innen, deren Anliegen dringend notwendig ist und keinen Aufschub zulässt, bedient werden. Sollte ein Anliegen sehr dringlich sein, wird darum gebeten, sich telefonisch oder per Mail an das für den Wohnort zuständige Kundenzentrum zu wenden. Ein spontaner Besuch sei nicht möglich. Der Bezirk Eimsbüttel weist ergänzend darauf hin, dass die Bearbeitung einer solchen E-Mail bis zu zehn Werktagen dauern kann (<https://www.hamburg.de/eimsbuettel/buergerservice/79910/auslaenderangelegenheiten/>).

Während die Suche nach dem Fachbereich Ausländerangelegenheiten für die einzelnen Bezirke zumindest eine Übersichtsseite auf [hamburg.de](https://www.hamburg.de/innenbehoerde/auslaenderdienststellen/) ergab (zum Beispiel <https://www.hamburg.de/innenbehoerde/auslaenderdienststellen/>), fanden die Fragesteller bei der

Suche für den Bezirk Bergedorf als einzigem Bezirk überhaupt kein Informationsangebot innerhalb von hamburg.de.

Lediglich der Bezirk Hamburg-Nord scheint nach den Rechercheergebnissen der Fragesteller derzeit ein persönliches Angebot am Serviceschalter montags bis donnerstags zwischen 8 und 12 Uhr anzubieten.

Frage 5: *Welche bezirklichen Ausländerdienststellen bieten ausschließlich eine Terminvergabe an?*

Frage 6: *An welchen bezirklichen Ausländerdienststellen sind Spontanvorsprachen zu welchen Zeiten möglich?*

Antwort zu Fragen 5 und 6:

Durch die Abstands- und Hygienevorschriften war der Zugang zu den Publikumsdienststellen pandemiebedingt eingeschränkt. Daher erfolgt der Zugang in allen Dienststellen regelhaft mit Terminvergabe. Spontane Vorsprachen können ausnahmsweise bedient werden, sofern vor Ort durch freie beziehungsweise freigewordene Termine entsprechende Kapazitäten entstanden sind.

Frage 7: *Wie lange müssen Kunden/-innen auf eine (Zwischen-)Antwort auf eine E-Mail mit einem Terminwunsch in den jeweiligen bezirklichen Ausländerdienststellen warten? (Wenn möglich bitte Durchschnitt, Mittel, Min und Max angeben).*

Frage 8: *Wie ist derzeit die Vorlaufzeit für einen Termin in den einzelnen bezirklichen Dienststellen?*

Antwort zu Fragen 7 und 8:

Siehe Anlage.

Die genannten Vorlaufzeiten sind lediglich eine Momentaufnahme, da das Terminmanagement sich agil entwickelt. Zum einen variieren sie stark, da bereits aktuell für in der Zukunft liegende Anliegen (zum Beispiel Ablauf eines Aufenthaltstitels im 3. oder 4. Quartal) Termine vergeben werden. Darüber hinaus werden im Zuge der schrittweisen Umstellung auf die neuen Soll-Prozesse zusätzlich nutzbare Personalkapazitäten verfügbar. Die hierdurch kurzfristig entstehenden Termine führen zu einer Verkürzung der allgemeinen Terminvorlaufzeiten, sind jedoch in einer Momentaufnahme nicht darstellbar, siehe auch Antwort zu 5 und 6.

Frage 9: *Welche Kriterien werden für die Beurteilung, ob ein „Anliegen dringend notwendig ist und keinen Aufschub zulässt“, angelegt. Sind diese Kriterien in allen bezirklichen Dienststellen dieselben?*

Antwort zu Frage 9:

Die Bewertung erfolgt insbesondere vor dem Hintergrund, ob neben aufenthaltsrechtlichen Fragestellungen auch folgende Punkte betroffen sind:

- Paralleler Bezug von Transferleistungen (zum Beispiel ALG II)
- Arbeitsplatz (zum Beispiel drohender Job-Verlust)
- Familiäre Notlagen (zum Beispiel Sterbefall im Ausland)

Darüber hinaus sind die Ausländerabteilungen bestrebt, auch kurzfristige Bedarfe an notwendigen Papieren für bevorstehende Reisen bestmöglich zu erfüllen.

Vorbemerkung: *Coronabedingt waren und sind seit März 2020 die Möglichkeiten, Termine in den bezirklichen Ausländerdienststellen zu vereinbaren und wahrzunehmen, eingeschränkt. Wenn Kunden/-innen nicht mehr bedient werden konnten, haben sie darüber eine entsprechende Bescheinigung erhalten. Mit dem Rückgang des Infektionsgeschehens, zunehmenden Lockerungen der Eindämmungsmaßnahmen*

und der Zunahme der Mobilität ist es naheliegend, dass für den Sommer und die bevorstehenden Ferien auch verstärkt Reiseabsichten verfolgt werden, für die dann eine solche Bestätigung nicht ausreichend ist und somit die Nachfrage nach Terminen für Ausstellung beziehungsweise Verlängerung von Aufenthaltstiteln und der Erteilung für Reisen notwendiger ausländerrechtlicher Bescheinigungen ansteigt.

Frage 10: *Welche Prognose legt der Senat für die kurzfristigen Bedarfe an Terminen bei den bezirklichen Ausländerdienststellen zugrunde?*

Antwort zu Frage 10:

Die kurzfristigen Bedarfe unterliegen diversen Parametern, die pandemiebedingt kaum abschließend zu benennen sind. Eine rechtzeitige Beantragung neuer Aufenthaltsdokumente erfolgt nicht in allen Fällen, sodass gegebenenfalls zusätzliche Aufwände entstehen, die zu einem kurzfristigen Terminbedarf führen. Gleichzeitig ist nicht sicher vorhersehbar, wie sich weiter gehende Lockerungen im Pandemiegeschehen auf die (Reise-)Mobilität auswirken werden.

Es wird davon ausgegangen, dass aktuell ein erhöhter Bedarf besteht, der kurzfristig zu bedienen ist.

Frage 11: *Geht der Senat davon aus, dass es durch die lange coronabedingten Einschränkungen einen „Bearbeitungsstau“ gibt?*

Antwort zu Frage 11:

Ja. Im Übrigen siehe Drs. 22/2695.

Frage 12: *Welche Maßnahmen plant der Senat, um die Situation kurzfristig zu verbessern?*

Antwort zu Frage 12:

Der Standort „Kundenzentrum Messehallen“ wird ab Juli 2021 zur Entlastung der bezirklichen Ausländerdienststellen für zwei Monate ein zusätzliches Angebot bereitstellen. Ziel ist es, auf diesem Wege die aufenthaltsrechtlichen Verfahren zu beschleunigen und die bezirklichen Angebote der Kundenzentren für Ausländerangelegenheiten zu verstärken. Hierzu wird gezielt im Rahmen der auch dort pandemiebedingt notwendigen Terminvereinbarung individuell informiert; aufgrund der Komplexität ausländerrechtlicher Verfahren muss die Buchung über die zuständige Ausländerabteilung erfolgen. Ein Testbetrieb wurde bereits aufgenommen.

Vorbemerkung: *2019 gab es die Ausweich- und Erprobungsdienststelle in Meiendorf, in der zeitweise Kunden/-innen zur Entlastung der bezirklichen Ausländerdienststellen bedient werden konnten.*

Frage 13: *Was ist aus dieser Dienststelle in Meiendorf geworden? Wäre diese einsatzfähig beziehungsweise einsatzfähig zu machen? Mit welchen Vorlaufzeiten?*

Frage 14: *Hat sich der Senat bereits mit der Möglichkeit befasst, diese Dienststelle in Meiendorf zur Verstärkung der bezirklichen Ausländerdienststellen in Betrieb zu nehmen? Mit welchem Ergebnis?*

Antwort zu Fragen 13 und 14:

Das Kundenzentrum Meiendorf wurde zum 31. Oktober 2020 geschlossen. Die Nutzungsänderung ist zum 31. Dezember 2020 ausgelaufen.

Seither wurde das Gebäude vom Amt für Migration genutzt, vor allem als Ausweichstandort im Fall einer Quarantäneanordnung im Ankunftscenter. Da die Reserveeinrichtungen der Erstaufnahme coronabedingt in Betrieb genommen wurden, soll das Gebäude auch zukünftig für Notfallmaßnahmen zur Verfügung stehen. Daher entspricht die Einrichtung dem ursprünglichen Zweck der Unterbringung.

Die neuerliche Einrichtung eines solchen zusätzlichen Kundenzentrums ist in diesen Räumen nicht geplant. Auch die vormalige Nutzung stand unter dem Vorbehalt, dass bei Auftreten einer Notsituation das Gebäude innerhalb weniger Stunden geräumt werden muss, damit es für die Unterbringung genutzt werden kann.

Im Übrigen siehe Antwort zu 12.

Stichtag: 24.06.2021

Dienststelle	Automatisierte Eingangsbestätigung	Antwortzeit in Arbeitstagen
Hamburg-Mitte	nein	6
Billstedt	ja	10
Altona	ja	5
Eimsbüttel	ja	25
Hamburg-Nord	ja	12
Wandsbek	ja	18
Bergedorf	ja	0
Harburg	ja	20

Quelle: Angaben der Bezirksämter

(Stand: 24.06.2021)

Dienststelle	Terminvorlaufzeit
Hamburg-Mitte	38. KW
Billstedt	38. KW
Altona	49. KW
Eimsbüttel	43. KW
Hamburg-Nord	30. KW
Wandsbek	39. KW
Bergedorf	26. KW
Harburg	38. KW

Anmerkung: Zurzeit bestehen noch Termschwierigkeiten, die sukzessive abgebaut werden. Zur Beschleunigung der Umsetzung werden aktuell verschiedene Maßnahmen ergriffen, wie z.B. die temporäre Einrichtung einer Unterstützungsdienststelle in den Messehallen. Durch die im Projekt erarbeiteten und in Umsetzung befindlichen Maßnahmen zur effizienteren Bearbeitung von ausländerbehördlichen Angelegenheiten in den Kundenzentren wird zudem kontinuierlich an der Bereitstellung neuer Termine gearbeitet. Im Übrigen siehe auch Antwort zu 8.