

Fachbereich Wohnen, Soziales und Integration

56/600



## Ergebnisprotokoll zum Austauschgespräch zwischen Vorsitzenden des Integrationsrates und Ausländeramt

14. Oktober 2019

---

<b>Termin:</b>	Montag, 14. Oktober 2019
<b>Beginn:</b>	15:00 Uhr
<b>Sitzungsende:</b>	16:00 Uhr
<b>Ort, Raum:</b>	Verwaltungsgebäude Hackländerstraße – R. 530

---

### Anwesend:

Frau Blume

Herr Demmer

### Teilnehmende der Verwaltung:

Frau Grünwald            Ausländeramt, StädteRegion Aachen

Herr Kutzera              Ausländeramt, StädteRegion Aachen

Herr Frankenberger      Fachbereich Wohnen, Soziales und Integration, Stadt Aachen

Frau Ziesen                Fachbereich Wohnen, Soziales und Integration, Stadt Aachen

## Tagesordnung:

- TOP 1            Der Integrationsrat möchte gerne über die Umstrukturierung des Ausländeramts informiert werden
- TOP 2            Sensibilisierte Umschulungen für das Personal
- TOP 3            Bereitstellung von Vordrucken/ Formularen, wenn Änderungen von Antragsunterlagen vom Amt gewünscht werden
- TOP 4            Reaktionszeit auf E- Mails
- TOP 5            Gestaltung des Aufenthaltsbereiches
- TOP 6            Fiktionsbescheinigungen
- Top 7            Besichtigung des Ausländeramtes für die Integrationsratsmitglieder

## Ergebnisprotokoll:

- zu 1:    **Der Integrationsrat möchte gerne über die Umstrukturierung des Ausländeramts informiert werden**
- Im letzten Jahr begann eine externe Firma mit einer Organisationsuntersuchung im Ausländeramt. Das Ergebnis dieser Untersuchung wurde im März 2019 der Verwaltungskonferenz und in der Sitzung am 13.5.2019 dem Städteregionsausschuss vorgestellt. Alle Bereiche des Amtes wurden in die Untersuchung mit einbezogen. Fünf zunächst auf zwei Jahre befristete Stellen wurden verstetigt und dauerhaft eingerichtet. Weitere neue 3,5 Stellen wurden ebenfalls dauerhaft eingerichtet. Durch Umstrukturierung konnten 3 Stellen verlagert werden. Die Vorschläge befinden sich derzeit in der Umsetzung. Eine Verbesserung des Internetauftritts wurde umgesetzt. Ebenso beginnt der sehr umfangreiche Prozess der Aktendigitalisierung (ca. 80.000). Die Personalgewinnung für freie Stellen gestaltet sich durchaus schwierig, wie jedoch auch in vielen anderen Bereichen des öffentlichen Dienstes.
  - Auf die Kritik einer Ungleichbehandlung studierender gegenüber nichtstudierender Migrant\*innen wird der unterschiedliche Kontext, mit denen sich Hochschulen hier befassen, beschrieben: Die Hochschule befasst

sich mit einem kleinen Teil bzw. nur einem Ausschnitt (einen Paragraph betreffend, beispielsweise keine Aufenthaltsbeendigungen etc.) mit kurzen Wegen und wenigen Klienten\*innen.

- Auf die Kritik der langen Wartezeiten wird die Anmerkung getätigt, dass die Infostelle des Ausländeramtes innerhalb von 48 Stunden alle eingehenden Emails behandelt. Längere Wartezeiten bei einzelnen Sachbearbeiter\*innen, abseits der Infostelle, resultieren allerdings aus der enormen Auslastung und der Personalknappheit. Hinweise, die einzelne Sachbearbeiter\*innen betreffen, können gerne an das Ausländeramt gerichtet werden.
- Es bestehen klare Vertretungsregelungen, so dass auch bei erkrankten Mitarbeitern\*innen Emails gelesen und bearbeitet werden.
- Insgesamt wird eingeräumt, dass zu wenig Personal gegeben ist und Stellen bestehen, die über einen langen Zeitraum nicht besetzt sind (aufgrund von Weggängen, Nachbesetzungsschwierigkeiten etc.). Es gäbe nur wenige länger erkrankte Mitarbeiter\*innen. Engpässe seien insgesamt vorhanden.
- Die Infostelle sei definitiv unterbesetzt, auch wenn dies nicht so stark in der Organisationsuntersuchung herauskam.
- Es wird der Hinweis gegeben, dass die Kritik, dass Emails nicht bearbeitet werden, weniger zutreffend sei als der Umstand, dass häufig noch eine falsche Emailadresse verwendet werde. So bestehe häufig noch das Problem, dass Emails noch an die alte Adresse der Stadt Aachen adressiert werden und nicht, wie korrekt: [auslaenderamt@staedteregion-aachen.de](mailto:auslaenderamt@staedteregion-aachen.de). Der Hinweis auf die wichtige, richtige Emailadresse darf gerne weitergegeben werden, um hier Missverständnisse auszuräumen.
- Das Infotelefon kann auf Grund der Auslastung auf den Fluren und von Emails nicht mehr bedient werden.
- Die Homepage ist neu und gut strukturiert worden, mit Formularen, die ein direktes Online-Ausfüllen ermöglichen.

## **zu 2      Sensibilisierte Umschulungen für das Personal**

- Jede\*r ist verpflichtet eine interkulturelle Kompetenzschulung zu absolvieren, sobald eine Stelle im Ausländeramt besetzt wird.

## **zu 3      Bereitstellung von Vordrucken/ Formularen, wenn Änderungen von Antragsunterlagen vom Amt gewünscht werden**

- Es bestehe das Problem, wenn etwas nicht erteilt werden kann, dass dann häufig von den Klienten\*innen anwaltlicher Beistand eingeholt werde, sodass Sachbearbeiter\*innen nur noch diesem und nicht mehr direkt den betroffenen Personen dann Auskünfte erteilen dürfen. Es wird um einen „Vertrauensvorschuss an die Sachbearbeiter\*innen“ gebeten, da diese über die Kern-Kompetenz in dem Sachgebiet verfügen (Sachkundiges Personal). So könnten auch zusätzliche Aufwände für anwaltlichen Beistand vermieden und Gespräche weiterhin direkt geführt werden.

- Zu einer Vereinfachung und Veränderungen der Homepage mit vielen Links, Formularen etc. siehe oben (unter TOP 1).
- In Prüfung befinde sich derzeit die Übersetzungsmöglichkeiten der Homepage in viele verschiedene Sprachen („Work in Progress“), auch für das gesamte Haus der StädteRegion. Für diese Bemühungen um Mehrsprachigkeit wird sich noch etwas Zeit erbeten.

#### **Zu 4 Reaktionszeit auf E- Mails**

- Siehe unter TOP 1.

#### **Zu 5 Gestaltung des Aufenthaltsbereiches**

- Der Fernseher im Aufenthaltsbereich läuft ohne Klang aus folgenden Gründen: Der Geräuschpegel und die Ablenkung sollen reduziert werden, letzteres, um den eigenen Aufruf der Wartenummer nicht zu verpassen.
- Die Schilder im Bereich des Amtes wurden vor drei Wochen erneuert, sodass hier keine Irrtümer mehr entstehen können.
- Bezüglich der räumlichen Gestaltung wird darauf hingewiesen, dass das Gebäude – auch im Vergleich zu anderen Gebäuden – viel Platz bietet, mit großen Publikumsflächen. Ehemals angeschaffte und platzierte Pflanzenkübel wurden mit Müll beladen, umverteilt etc., sodass diese wieder entfernt wurden. Auch platzierte Kinderspielsachen wurden nicht in die Kisten zurückgelegt und verschwanden teilweise, sodass hier keine weiteren Anschaffungen getätigt wurden sowie nicht sinnvoll erscheinen. Bücher zum Verschenken und Kinderspielzeug sind dennoch vorhanden.

#### **Zu 6 Fiktionsbescheinigungen**

- Der Kritik, dass der Begriff „Fiktionsbescheinigungen“ vor allem im Englischen und Italienischen negativ konnotiert/belegt ist, kann nicht nachgekommen werden, da dieser Begriff gesetzlich festgeschrieben ist (Bestandteil des Bundesrechts).
- Fiktionsbescheinigungen für den Aufenthalt sind in der Regel auf drei Monate datiert und es bestehe laut Frau Blume der Wunsch, dass direkt bei der Ausstellung ein weiterer Termin für das Ende der Datierung der Bescheinigung vergeben wird. Dies sei terminlich aufgrund der hohen Auslastung bei den Sachbearbeitern\*innen nicht möglich, aber: Die Fiktionsbescheinigung laufe qua Gesetz auch über die Datierung hinaus, bis zu einer endgültigen Entscheidung, unabhängig von dem Datum auf der Bescheinigung. So sei die Bescheinigung auch über das Datum der drei Monate hinaus gültig, sofern noch keine weitere Entscheidung getroffen wurde. Zudem könnten die Bescheinigungen auch ohne Termin am Info-Point aktualisiert werden und erneut für drei Monate datiert werden.

#### **Zu 7 Besichtigung des Ausländeramtes für die Integrationsratsmitglieder**

- Es besteht die Möglichkeit einer Besichtigung. Als potenzieller Termin wird der **13.11.2019 um 15:00 Uhr** bis 16:00 Uhr festgehalten. Dieser wird final geklärt und dann über die Geschäftsstelle des Integrationsrates

an alle Mitglieder versandt. Dabei können weitere offene Fragen geklärt werden. Eine Besichtigung der Büros ist allerdings nicht möglich, da sich hier Akten/Unterlagen sowie Publikum befindet und der Datenschutz einzuhalten ist.

