

Landeshauptstadt Stuttgart
Der Oberbürgermeister
GZ: OB 1001-04

Stuttgart, 15.12.2023

Stellungnahme zum Antrag

Stadträtinnen/Stadträte – Fraktionen Bündnis 90/DIE GRÜNEN-Gemeinderatsfraktion
Datum 15.09.2023
Betreff Ausländerbehörde: Jetzt müssen weitere Taten folgen

Anlagen

Text der Anfragen/ der Anträge

In der Sitzung des Verwaltungsausschusses am 20. September 2023 wurde ausführlich über die Situation in den publikumsintensiven Bereichen des Amts für öffentliche Ordnung berichtet. Ergänzend wurde darum gebeten, die Fragen des GR Antrags 260/2023 „Ausländerbehörde: Jetzt müssen weitere Taten folgen“ schriftlich zu beantworten:

1. Die Verwaltung berichtet zeitnah im Verwaltungsausschuss zu den bisherigen Ergebnissen der Task Force.

Über die Ergebnissen der Task Force und zum Sachstand der publikumsintensiven Bürgerservices im Amt für öffentliche Ordnung wurde im Verwaltungsausschuss am 29. November 2023 berichtet.

Vorbemerkung: Kontinuierliche Veränderungen, eine hohe fachliche Komplexität, Zuwächse infolge von Krisen sowie weiterhin rd. 30 % vakante Stellen aufgrund einer verschärften Wettbewerbssituation beim Personal führen zu einer hohen Belastung der Mitarbeitenden. Aufgrund dieser erheblichen Belastung des verbliebenen Personals bei der Ausländerbehörde wurde eine Ursachenanalyse zusammen mit den Mitarbeitenden gestartet, um eine Stabilisierung der Situation zu erzielen. Aus der Ursachenanalyse wurden wirksame Maßnahmen abgeleitet, die sich nun in der Umsetzung befinden.

Wir bitten hierfür, folgende Maßnahmen zu prüfen:

a) Die Verwaltung verbessert die Wartesituation vor der Ausländerbehörde. Hierfür schafft sie für die Wartenden zeitnah Sitzgelegenheiten, stellt Wasserspender und Getränke zur Verfügung und schafft einen Zugang zu Toiletten und Internet.

Bereits im Verwaltungsausschuss am 20. September 2023 wurde berichtet, dass in den frühen Morgenstunden den Wartenden vor der Ausländerbehörde Warmgetränke angeboten werden. Nach der Einführung der Onlineterminvergabe für Notfallkunden konnte dieser Service eingestellt werden. Kaltgetränke werden jederzeit durch die Security-Mitarbeitenden angeboten.

Die sogenannte Gewerbeinheit 8 in der Eberhardstraße 39 stand den Wartenden von Anfang Oktober 2023 als zusätzlicher Warteraum zur Verfügung. Da es durch die Einrichtung der Onlineterminvergabe derzeit keine Warteschlange vor der Ausländerbehörde gibt, sind die vorhandenen Wartegelegenheiten ausreichend.

b) Die Verwaltung verbessert die Ausstattung der Arbeitsplätze der Mitarbeitenden der Ausländerbehörde zeitnah.

Die Arbeitsplätze der Mitarbeitenden wurden mit Zweitmonitoren, Laptops und zusätzlichen Druckern ausgestattet. Bei Bedarf findet laufend eine Ausstattung mit benötigter Soft- und Hardware statt. Mit dem geplanten Umzug der Ausländerbehörde in das GRO (ehemaliges Bollwerk) bzw. FrOH (Front Office Hub) werden für Mitarbeitende wie auch Kundschaft hochwertige Räumlichkeiten angeboten, die auch dem goodwork-Ansatz gerecht werden.

c) Die Verwaltung stellt zeitnah wieder eine Online-Terminvergabe für die Ausländerbehörde zur Verfügung.

d) Die Verwaltung richtet zudem ein System in der Eberhardstraße ein, das für Notfälle und besonders vulnerable Gruppen – Kranke, Familien mit Kindern und alte Menschen – eine schnelle und kurzfristige Terminvergabe gewährleistet. Vorbild könnte das System der Städte München oder Freiburg sein.

Bei der Ausländerbehörde konnte zeitnah eine Onlineterminvereinbarung für Notfall-Termine umgesetzt werden, welche den Kundinnen und Kunden seit dem 09. Oktober 2023 zur Verfügung steht. Bis Ende 2023 ist geplant, in einem ersten Schritt die Onlineterminvereinbarung auf den Servicepoint auszuweiten. Eine Onlineterminvergabe für die eAT Ausgabe folgt dann.

e) Die Verwaltung stellt sogenannte Lotsen ein, die den Wartenden – so wie beim Jobcenter – vor Ort Hilfestellung geben und dadurch auch die Mitarbeitenden entlasten.

Die Task Force Bürgerservice hat beschlossen, dass die Schaffung von 30 Lotsenstellen in den Bürgerbüros sinnvoll und notwendig sind, um die Kundenansprache in den Bürgerbüros zu entschärfen. Hiervon sollen im Haushalt 2024/25 zunächst 6 Stellen geschaffen werden; weitere 24 Lotsenstellen werden zunächst zurückgestellt. Zudem werden für die Ausländerbehörde 4 Lotsen von der Verwaltung vorgeschlagen, die am zentralen Standort Eberhardstraße 39 eingesetzt werden sollen.

f) Die Verwaltung baut die Zusammenarbeit mit Unterstützenden wie dem Welcome Center und dem Land weiter aus, die etwa beim Zusammenstellen erforderlicher Dokumente zur Seite stehen könnten.

Die gemeinsamen Beratungsangebote mit dem Welcome Center oder die Kooperati-

on mit der Industrie- und Handelskammer und der Handwerkskammer bieten einen zusätzlichen Nutzen für die Kundinnen und Kunden.

Mit dem Welcome Center findet ein regelmäßiger Austausch statt, aktuell arbeitet das Welcome Center an dem Ausbau der FAQs (frequently asked questions) auf der Homepage mit.

Mit den Kammern findet ebenfalls ein regelmäßiger Austausch statt und es wurde eine Kooperationsvereinbarung für das beschleunigte Fachkräfteverfahren abgeschlossen. Die Kammern übernehmen die Beratung ihrer Mitgliedsunternehmen.

g) Die Verwaltung prüft, wie die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter ausgebaut und Weiterbildungsangebote geschaffen werden können.

Derzeit fokussiert die Ausländerbehörde alle Kapazitäten auf die Bearbeitung eingehender Anträge und die parallele Umsetzung der in den Geschäftsprozessanalyse identifizierten Maßnahmenpakete. Sobald eine erste Stabilisierung erreicht ist, sollen Schnittstellen zu Stakeholdern und anderen Partnerorganisationen analysiert werden.

h) Die Verwaltung startet eine Kommunikationskampagne: mehrsprachig, digital und analog. Hierzu gehören Plakate und Flyer genauso wie Informationen auf der Homepage der Stadt. Diese müssen schnell auffindbar und übersichtlich organisiert sein. Hierfür sollten insbesondere die Navigation und Suchfunktion verbessert werden. Die Städte München oder Freiburg könnten auch hier Vorbild sein. Zudem soll geprüft werden, ob die Einrichtung einer neuen Webseite oder einer sogenannten Microsite sinnvoll ist.

Die Homepage wurde mit der Einführung der Onlineterminvergabe überarbeitet. Die Informationen werden mehrsprachig angeboten.

Vor Ort wurden zudem die Elemente zur Kundensteuerung ausgeweitet. So wurden z. B. mehrsprachige FAQs (Sprachen: Englisch, Französisch, Russisch, Ukrainisch, Arabisch, Türkisch, Albanisch/Kosovarisch, Serbisch) ausgelegt.

Als eine Maßnahme der Task Force haben das Amt für Digitalisierung, Organisation und IT (DO.IT) und das Amt für öffentliche Ordnung die Geschäftsprozesse in der Ausländerbehörde analysiert. Aus den identifizierten Maßnahmenpaketen zur Situationsverbesserung wurden mit Hochdruck die Maßnahmen umgesetzt, die die Wartesituation bzw. das Kundenmanagement verbessern. Weitergehend werden Maßnahmen wie z. B. die Homepage oder die Kontaktaufnahme mit der Ausländerbehörde verbessert bzw. neu strukturiert. Die Möglichkeit der Onlineterminvergabe wird weiter ausgebaut.

i) Die Verwaltung setzt noch mehr auf die Digitalisierung und baut die Online-Services der Ausländerbehörde – Leistungen, Formulare, Informationsmaterial – weiter aus. So sollte insbesondere die „Anfrage zur Durchführung eines beschleunigten Fachkräfteverfahrens“ für Unternehmen als Online-Formular zur Verfügung gestellt werden. Ebenso sollten Unterlagen für eine Einbürgerung online eingereicht werden können.

Für mehr Transparenz und Struktur im Kundenkontakt, wird eine Kontaktaufnahme mittels Onlineformulare angestrebt. Für die kurz- bis mittelfristige Lösung zur Entwicklung eines Kontaktformulars wurde eine Arbeitsgruppe gegründet, die an der Umsetzung arbeitet. In ersten Workshops werden derzeit die Anforderungen an die Inhalte und den Prozess im Kontaktformular geklärt. Dabei werden das Leistungsspektrum (siehe auch OZG-Leistungen) und die Unterlagenbereitstellung betrachtet werden. Die geforderten Unterlagen zur Einbürgerung und zum beschleunigten Fachkräfteverfahren werden berücksichtigt.

Langfristig soll das Kontaktformular mit Anbindung an die einzelnen Fachverfahren (KM-Ausländer, Bezahlservice etc.) umgesetzt werden. Insofern wird die Version der Kontaktformulare modular ausgebaut und je nach benötigtem Service erweitert.

j) Die Verwaltung baut ihre Personaloffensive weiter aus, um noch mehr Mitarbeitende für die Ausländerbehörde zu gewinnen. Zudem prüft sie, ob vorübergehend weitere städtische Mitarbeitende aus anderen Abteilungen in die Ausländerbehörde versetzt werden, um diese personell zu unterstützen.

Der sinnvolle Einsatz weiterer Mitarbeitender aus anderen Bereichen der Stadt sowie die Verstetigung der bisherigen Entsendungen wird laufend geprüft. Durch den zweiten Unterstützungsauftrag konnte das Team „Arbeitgeberwechsel“ eingerichtet werden, um z. B. die erforderlichen Abfragen bei der Bundesagentur für Arbeit schneller starten und für die Kundinnen und Kunden direkte Ansprache bieten zu können. Eine Verstetigung und umfassendere Einarbeitung wird geprüft, insofern sich das Team bewährt. So könnten weitere Produkte und Services rund um Anträge anlässlich Ausbildung und Beruf angeboten werden.

k) Die Verwaltung berichtet über den Stand der aktuellen externen Organisationsuntersuchung. Falls weitere externe Untersuchungen erforderlich sein sollten, soll zusätzlich ein Vorschlag für ein System erarbeitet werden, wie bei Engpässen kurzfristig Abhilfe geschaffen werden kann.

Als eine Maßnahme der Task Force haben das Amt für Digitalisierung, Organisation und IT (DO.IT) und das Amt für öffentliche Ordnung die Geschäftsprozesse in der Ausländerbehörde analysiert. Grundlage ist das bereits seit über einem Jahr laufende Projekt „Wo drückt der Schuh“ unter Federführung der Abteilung Organisationsstrategie und -entwicklung im Amt DO.IT.

Hierzu wurden mit den Mitarbeitenden der Ausländerbehörde Workshops und Prozessaufnahmen durchgeführt. Als Ergebnis wurden Problemfelder strukturiert analysiert und Ursachen identifiziert. Insgesamt wurden 18 Maßnahmenpakete identifiziert. Diese umfassen z. B. Verbesserungen im Kundenmanagement, Optimierungen der Arbeitsprozesse, aber auch umfassende Digitalisierungsprozesse wie die Einführung der E-Akte. Die Bearbeitung und Umsetzung erfolgt sukzessive und adressiert kurz-, mittel- und langfristige Zeitspannen.

Das Amt DO.IT unterstützt dabei das Amt für öffentliche Ordnung bei der gemeinsamen Umsetzung mit 7 Personen aus dem Bereich Organisationsstrategie und -entwicklung sowie weiteren 3 Personen aus dem Bereich eGovernment.

l) Die Verwaltung beurteilt die Stellungnahme der sachkundigen Mitglieder im Internationalen Ausschuss zur Situation der Ausländerbehörde vom 11. September 2023. Außerdem legt sie dar, inwieweit organisatorische Änderungen in der Verwaltungsstruktur helfen könnten, die Situation der Ausländerbehörde langfristig zu verbessern.

Es wird auf die Erläuterungen der umfassenden Prozessanalysen unter Punkt k) verwiesen. Diese Geschäftsprozessanalysen erfolgten ganz bewusst zusammen mit den Mitarbeitenden der Ausländerbehörde, um einerseits das Expert*innenwissen und Innovationspotenzial einzubinden und andererseits stark auf eine Stabilisierung der Situation hinzuwirken.

Zum jetzigen Zeitpunkt ist daher aus organisatorischer Sicht eine Organisationsuntersuchung keine geeignete Maßnahme, um die Situation zu verbessern. Zur Beurteilung und Evaluation der langfristigen Verbesserungspotenziale ist zunächst eine Umsetzung der identifizierten Maßnahmenpakete notwendig.

*m) Neben den oben genannten Maßnahmen ist auch der Umgang mit den Kund*innen der Ausländerbehörde wichtig. Daher bitten wir um eine Neubenennung des Amtes. Der neue Name soll die Weltoffenheit zum Ausdruck bringen, zu der die Stadt Stuttgart steht.*

Grundsätzlich kann die Dienststelle „Ausländer- und Staatsangehörigkeitsrecht“ umbenannt werden. Eine Neubenennung hätte aus Sicht der Verwaltung derzeit jedoch keine positiven Auswirkungen auf die Prozesse und Organisation der betroffenen Bereiche. Zum jetzigen Zeitpunkt würde eine solche Umsetzung Personalkapazitäten binden, da z. B. Formulare an den neuen Namen angepasst werden müssten.

Im Sachkontext wird auf das geplante Fortbildungsprogramm verwiesen, in dem für die Mitarbeitenden Themen wie Deeskalationsstrategien, Kundenkontakt und interkulturelle Kompetenzen verankert sind. Für einen wertschätzenden Umgang mit den Kundinnen und Kunden sind auch Maßnahmen wie die Verbesserung der Raumsituation, die unter k) genannten Lotsen sowie ein Gesundheitsmanagement für die Mitarbeitenden relevante Bausteine.

Dr. Frank Nopper
Oberbürgermeister

Verteiler
<Verteiler>