

Weiterentwicklungskonzept der Ausländerbehörde – Resumée

Was werden wir ändern?

Das Konzept zum Umbau und zur Weiterentwicklung der Ausländerbehörde sieht Veränderungen auf folgenden Handlungsfeldern vor:

Es wird eine Rezeption mit bürgerfreundlicher, offener und einladender Wartezone geschaffen. In dieser Wartezone erfolgen neben Publikumssteuerung, Auskunftserteilung, Orientierung über Zuständigkeiten und Terminvergabe auch Bearbeitung und Klärung von Kurzanliegen der Bürger_innen. Dadurch wird die Zahl der Vorsprachen bei den Sachbearbeiter_innen reduziert und es entsteht ein Entlastungseffekt. Die Vorsprachen bei den Sachbearbeiter_innen erfolgen künftig, soweit wie möglich, terminiert, um eine Qualitätssteigerung der Sachbearbeitung zu erreichen.

Der Einsatz einer mit den Fachanwendungen der einzelnen Sachbearbeiter_innen verknüpften Aufrufanlage soll zur besseren Publikumssteuerung beitragen.

Online-Terminvergabe, begleitet von Hinweisen an die Anfragenden, welche Unterlagen für welches Anliegen mitzubringen sind, vereinfacht den Zugang zur Ausländerbehörde. Zugleich wird die hohe Zahl von E-Mail-Terminanfragen reduziert.

Zur Beschleunigung der Prozesse wird die elektronische Akte in der Ausländerbehörde eingeführt.

Die Effizienzgewinne werden in die neuen Aufgaben reinvestiert, damit die Rezeption mit ausreichenden Personalressourcen betrieben werden kann und eine weitere neue Organisationseinheit, die Beratungsstelle für Integrationsfragen (BestIn), geschaffen werden kann.

Die BestIn intensiviert die Arbeit an der Integration der zuwandernden Erlanger Bürger_innen. Besser erfüllt wird nicht nur der Auftrag des Kapitel 3, „Integration“, §§ 43 ff AufenthG. Angegangen werden sollen auch Integrationsprobleme in der jeweiligen Lebenslage der Bürger_innen. Die BestIn vernetzt sich hierzu durch Kooperationsvereinbarungen mit weiteren, an diesem Auftrag beteiligten, stadtinternen und – externen Ämtern und Institutionen und Organisationen. Risiken einer drohenden Aufenthaltsbeendigung sollen erkannt und ihnen soweit rechtlich möglich, entgegengewirkt werden.

Welche Vorteile werden entstehen?

Die Bürger_innen erhalten unter räumlichem und prozessuellem Aspekt einen besser strukturierten Zugang zu den Leistungen der Ausländerbehörde. Ihre Anliegen können schneller (Rezeption), verlässlicher, beruhigter und kompetenter (Sachbearbeitung) sowie nachhaltiger (BestIn) erledigt werden. Die Zufriedenheit des Klientels wird steigen. Dies zusammengenommen bringt die Ausländerbehörde auf dem Weg zur Willkommensbehörde weiter voran und sichert den erreichten Status der Willkommenskultur. Die Ausländerbehörde schärft ihr Bild als transparente, kompetente, entgegenkommende und respektvolle Ansprechpartnerin für Aufenthaltsfragen – als Willkommensbehörde.

Die Ausländerbehörde selbst wird von einer besser strukturierten Aufbau- und Ablauforganisation profitieren. Für die Mitarbeiter_innen entsteht eine beruhigtere Arbeitsatmosphäre. Die steigende Zufriedenheit der Besucher_innen wird diesen Effekt verstärken.

Wie werden wir die Weiterentwicklung bewerkstelligen?

Durch Umbauten und Umzüge werden die räumlichen Rahmenbedingungen geschaffen. Die personellen Rahmenbedingungen sind durch das Ergebnis der Personalbemessung in Grundzügen vorgegeben.

Zur erfolgreichen Wahrnehmung der neuen Aufgaben mit hinreichenden Personalressourcen ist auf Basis der neuen Prozesse, neu verteilter Personalressourcen und gestiegener Fallzahlen eine aktualisierte Personalbedarfsberechnung erforderlich. Hierzu wird die bereits für die Personalbemessung der Firma Kienbaum genutzte Bemessungsmethode angewandt. Die darin verwendeten Formeln werden mit neuen Fallzahlen hinterlegt.

Die Mitarbeiter_innen der Ausländerbehörde wurden im Projektverlauf regelmäßig über erreichte Arbeitsstände und Ergebnisse informiert. Als nächste Schritte sind Bewertungen der neu geschaffenen Stellenbeschreibungen durchzuführen und Workshops zur Umsetzung der Neukonzeption mit den Mitarbeiter_innen abzuhalten. Aus ihnen wird die Festlegung entwickelt, wer, welche der neuen Aufgaben, in welchem zeitlichen Umfang (Thema Teilzeitkräfte) wahrnehmen wird. Die Zuordnung zu den neuen Organisationseinheiten und die Bereitschaft zur Übernahme neuer Aufgaben können, wenn eine erfolgreiche Aufgabenwahrnehmung verwirklicht werden soll, nur im Konsens und aus eigener Überzeugung der Beteiligten erreicht werden.

Was sind die Risiken und wie sind sie zu vermeiden?

Das Risiko fachlicher Überforderung der Mitarbeiter wird durch angebotene und wahrzunehmende Schulungsangebote, die auf Basis dieses Konzepts mit 111-AF zu erstellen sind, sowie unterstützende Werkzeuge (Checklisten) gemindert. Sollten die hierdurch zu erwartenden Qualifizierungs- und Unterstützungseffekte nicht greifen, sind die den neuen Organisationseinheiten zugeordneten Aufgaben zu überprüfen und ggf. anzupassen. Neue Aufgaben werden zudem durch verstärkten Einsatz von IT unterstützt (e-Akte, Aufrufanlage mit Kundensteuerung und Terminierungstool). Während einer Anlaufphase ist die Belastungssituation regelmäßig zu dokumentieren. Gegebenenfalls sind Konsequenzen daraus abzuleiten und Aufgabenzuschnitte anzupassen.

Gesundheitliche Risiken für Mitarbeiter_innen an der Rezeption (Dauerbelastung durch den Druck den Wartenden, Geräuschkulisse) werden erforderlichen Falls durch zusätzliche Möblierung (Sichtschutz), bauliche Maßnahmen (schallschluckende Deckenmodule) und organisatorische Vorkehrungen (Pausenzeiten) vermieden.

Wann werden wir den Echtbetrieb aufnehmen?

Der Echtbetrieb kann in voller Ausprägung erst mit Einführung der eAkte aufgenommen werden. Bis dahin wird ein noch eingeschränkter Betrieb auf Basis bestehender Fachanwendungen und eventuell eingeschränkt auf bestimmte Zielgruppen begonnen werden. Für den Beginn der Einführung wird das zweite Halbjahr 2016 unter dem Vorbehalt abgeschlossener Bau-, Qualifizierungs- und Arbeitsvorbereitungsmaßnahmen angestrebt.

Während der Einführung und in den ersten Monaten sind die neuen Prozesse und Organisationseinheiten ständig zu beobachten und laufend zu bewerten. Fehlentwicklungen müssen erkannt und bereinigt, Überforderungen der Mitarbeiter_innen vermieden werden. Etwa ein Jahr nach Aufnahme des vollständigen Echtbetriebs sind die eingeführten Prozesse und Organisationsformen einem Review zu unterziehen und ggf. anzupassen.

Was wird es kosten?

Für die Kosten für Infrastruktur (Bau, Umzüge, Möblierung, IT etc.) wird auf die Kostenaufstellung verwiesen. Hinzu kommen die darin ausgewiesenen, aber im Haushalt 2016 noch nicht eingebrachten Kosten für einen Kassenautomaten.