

Beschluss des Nürnberger Rates für Integration und Zuwanderung vom 17.04.2018: "Terminvergabe bei Ausländerbehörde und Warteschlange beim Einwohneramt"

Stellungnahme EP:

Das Einwohneramt bemüht sich seit geraumer Zeit um eine Verbesserung der Situation gerade in den Parteiverkehrsbereichen bei der Ausländerbehörde wie auch in der Meldebehörde. Ganz allgemein ist gerade das Einwohneramt vom Bevölkerungszuwachs, auch bedingt durch Zuwanderung aus dem Ausland, stark betroffen. Immer mehr und kompliziertere gesetzliche Regelungen müssen umgesetzt werden, das Publikum wird anspruchsvoller im Hinblick auf eine (berechtigte) Serviceerwartung und die Möglichkeiten der elektronischen bzw. digitalen Medien bzw. Digitalisierung eröffnen neue Zugangswege und wecken damit auch Erwartungen an Schnelligkeit und Bürgernähe. All dies dann z.B. mit dem Datenschutz unter einen Hut zu bekommen, erweist sich insgesamt als große Herausforderung.

Bei der Ausländerbehörde kommen mehrere der o.g. Faktoren zusammen. Mittlerweile sind in Nürnberg mehr als 125.000 ausländische Staatsangehörige (2012: ca. 85.000) zu betreuen; von Bedeutung sind hier auch die mittlerweile zahlreichen Entscheidungen durch das BAMF, die zu Aufenthaltserlaubnissen und Personaldokumenten oder eben zu Aufenthaltsbeendigungen bzw. Duldungen führen. Hier ist in der Tat eine Überlastungssituation entstanden, die zu entsprechenden Wartezeiten und zu den im Beschluss beschriebenen Umständen geführt hat. Ein jahrelang funktionierendes System der Terminvergabe mit der Möglichkeit von Spontanvorsprachen ist hierdurch unter Druck geraten

Mittlerweile ist die Stellensituation nicht mehr das Hauptproblem; die Stadt hat in den letzten Jahren reagiert und zahlreiche neue Stellen geschaffen. Indes ist es sehr schwierig, diese Stellen auch mit qualifiziertem Personal zu besetzen; das Einwohneramt zusammen mit dem Personalamt stellt extern aus verwaltungsnahen Berufen ein, muss dann aber zeitintensiv nachqualifizieren – Zeit, in der die Betroffenen dann nicht in der Dienststelle zur Verfügung stehen. Im Mai 2018 waren hier die ersten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der entsprechenden Ausbildung fertig (Angestelltenlehrgang I).

Hinzu kommt die Raumfrage: Die Herausforderung ist, ausreichend Parteiverkehrsmöglichkeiten vorzuhalten, um den Kundenverkehr auch räumlich bewältigen zu können. Hier besteht die Schwierigkeit oft darin, einen barrierefreien Zugang zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Parteiverkehr zu ermöglichen. Auch hier hat die Stadt reagiert und dem Einwohneramt erhebliche räumliche Erweiterungen zugestanden; diese müssen jetzt beginnend ertüchtigt und parteiverkehrstauglich gestaltet werden. Hierzu wird z.B. das Gebäude in der Äußeren Laufer Gasse mit einem Aufzug ausgestattet. Am Rathenauplatz wurde vorübergehend eine Außenstelle des Einwohneramtes eröffnet, in der Verpflichtungserklärungen und die Ausgabe der Aufenthaltstitel bearbeitet werden, mittlerweile ist dieser Bereich wieder in der Hirschelgasse zu finden; dort hat sich die Bearbeitungssituation seit geraumer Zeit völlig entspannt.

Dennoch werden diese grundlegenden Verbesserungen noch etwas Zeit in Anspruch nehmen. In diesem Zeitraum wird man also mit so manchem Provisorium noch arbeiten müssen.

Das im Beschluss des Integrationsrates erwähnte Problem bei der Terminvereinbarung bei der Ausländerbehörde genießt erste Priorität.

Es trifft zu, dass die Ausländerbehörde bis Juli 2018 nur Personen mit Termin Zutritt zu der Schalterhalle im Dienstgebäude Hirschelgasse 32 gewährt hatte; dies ist schlicht ein Zugeständnis an die nicht mehr zu bewältigende Situation bei Spontanvorsprachen gewesen

und sollte nie ein Dauerzustand sein. Aktuell wurde den Bereich wieder für Spontanvorsprachen geöffnet, die jeweils am Mittwoch stattfinden können, ein Termin ist hier nicht nötig. Wenn die sofortige Bearbeitung nicht möglich ist, kann ein Termin vereinbart werden.

Die telefonische Erreichbarkeit bleibt schwierig; es sind täglich 3-6 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Kundentelefon der Ausländerbehörde eingesetzt, die Erreichbarkeit ist dennoch problematisch. Dabei wird ein Kundentelefon aus Datenschutzgründen ohnehin nie das geeignete Mittel sein können, personenbezogen konkrete Sachverhalte zu klären. Daher ist hier eine Neu-Organisation geplant. Die Erreichbarkeit für Behörden ist indes gewährleistet.

Was die Kommunikation mit E-Mail oder über Kontaktformulare angeht, ist derzeit geplant, die Zugangsmöglichkeiten zu konkretisieren und effektiver zu gestalten, hier bestand das größte Problem.

All dies soll dazu führen, dass sich die Reaktions- und Bearbeitungszeiten wieder normalisieren, soweit dies von der Ausländerbehörde allein zu beeinflussen ist. Hinzu kommen nämlich auch externe Faktoren wie z.B. Bearbeitungszeiten anderer Behörden bei Stellungnahmen (Agentur für Arbeit, Polizei, Justiz) oder die Produktionszeiten der Aufenthaltstitel bei der Bundesdruckerei in Berlin (derzeit 6-8 Wochen).

Zudem sind einige interne Absprachen z.B. mit dem Jobcenter erfolgt, die in bestimmten Fällen die Notwendigkeit der Vorsprache bestenfalls entfallen lassen und den Leistungsbezug sichern.

In der Gesamtschau konnte deswegen bereits eine spürbare Verbesserung der Situation erreicht werden. Aktuell können im Gebäude Hirschelgasse 32 wieder einheitliche Öffnungszeiten von 8:00 Uhr bis 12:30 Uhr angeboten werden, die Schließung am Mittwoch ist entfallen. Die Ausgabe lediglich von Kontaktformularen durch den Sicherheitsdienst wurde eingestellt.

Bezüglich er im Beschluss genannten Warteschlangen vor der Meldebehörde (Äußere Laufer Gasse) ist noch folgendes zu ergänzen:

Es wird sich nie vermeiden lassen, dass bereits vor der Öffnung des Hauses um 08:00 Uhr (Dienstag 10.00 Uhr bei der Meldebehörde, da lange Öffnung bis 18:00 Uhr) wartende Bürgerinnen und Bürger vor dem Gebäude stehen. Das ist kein Phänomen, das nur vor dem Einwohneramt auftritt. Regelmäßig ist diese Schlange dann 10-15 min nach Öffnung verschwunden.

Auch die Wartezeiten (immer einsehbar unter www.einwohneramt.nuernberg.de) haben sich grundsätzlich normalisiert; dass es z.B. an Brückentagen oder zu Monatsbeginn teilweise zu längeren Wartezeiten kommen kann, liegt in der Natur der Sache. Das Einwohneramt stößt dann zum Teil an seine (baulichen) Grenzen. Wartezeiten bzw. Situationen wie zuletzt 2016 kommen aber nicht mehr vor.