

## **Auszug aus der Niederschrift zur Sitzung des Ausschusses für Soziales, Integration und Demographie vom 03.11.2021**

---

Öffentlicher Teil

**TOP ..      Anfrage der SPD-Fraktion Hier: Erreichbarkeit der Ausländerbehörde  
0945/2021**

Frau Engelhardt stellt fest, dass die Anfrage der SPD-Fraktion von der Verwaltung beantwortet wurde und als Tischvorlage ausliegt. Auf Nachfrage teilt Herr Meier mit, dass die Anfrage damit ausreichend beantwortet sei.

TOP

**Siehe Anlage.**

Anlage 1      Stellungnahme zu Vorlage 0945\_21 SID 03.11.21



## ÖFFENTLICHE STELLUNGNAHME

Amt/Eigenbetrieb und ggf. beteiligte Ämter:

32

Betreff: Drucksachennummer: 0945/2021

Anfrage der SPD-Fraktion

Hier: Erreichbarkeit der Ausländerbehörde

Beratungsfolge:

SID 03.11.2021



Die Anfrage der SPD-Fraktion für den Sozialausschuss am 3.11.2021 zur Erreichbarkeit der Ausländerbehörde beinhaltet die Fragestellung, ob es Probleme mit der Erreichbarkeit der Ausländerbehörde gibt oder gab und wie diese Probleme gelöst werden können.

Zum jetzigen Zeitpunkt dürfte es keine nennenswerten Probleme hinsichtlich der Erreichbarkeit der Ausländerbehörde geben.

Nach dem langwierigen Verfahren zur Inbetriebnahme des Terminvergabesystems TeVIS für die Ausländerbehörde kam es zu normalen Anlaufschwierigkeiten.

Ab dem 15.08.2021 konnten Vorsprachetermine in der Ausländerbehörde, über die Homepage der Stadtverwaltung, gebucht werden.

Sowohl die technische Umsetzung als auch die Nutzung durch den Bürger müssen sich allerdings erst einmal „einspielen“. Das Terminvergabesystem TeVIS und die daraus folgenden Arbeitsabläufe werden fortlaufend angepasst.

In der Übergangsphase ab dem 15.08.2021 wurde die eine direkte Terminvereinbarung bei der Sachbearbeitung per Telefon oder E-Mail zunächst nicht mehr ermöglicht. Vielmehr haben die Bürger, die mit der Onlinereservierung nicht zurechtkommen, während der festgelegten Vorsprachetermine (orientieren sich an den früheren Sprechzeiten) über eine Hotline (207 - 6000) die Möglichkeit, ihr Anliegen persönlich zu klären. Hier wurden und werden auch Termine vergeben.

Darüber hinaus werden bei eiligen Anliegen Termine auch außerhalb der festgelegten Vorsprachetermine ermöglicht. Geht der Ablauf eines Aufenthaltstitels z.B. einher mit einem drohenden Arbeitsplatzverlust oder der Einstellung von öffentlichen Leistungen (SGB II) werden Fortbestandsfiktionen (diese Bescheinigungen führen zu einer fortlaufenden Rechtmäßigkeit des Aufenthalts) postalisch an den Bürger und ggf. per Mail an den Arbeitgeber/ das Jobcenter versendet.

Die Sachbearbeitung ist mittlerweile auch außerhalb der festgelegten Vorsprachetermine wieder telefonisch erreichbar. Somit besteht die Möglichkeit über das Terminvergabesystem, über die Hotline, persönlich (telefonisch) mit der Sachbearbeitung oder auf dem Postweg das Anliegen zu klären bzw. Anträge zu stellen.

Neben der oben beschriebenen Situation mit der sehr kurzen Phase der Einführung von TeVIS besteht eine weitere Problematik.

Im Laufe des Jahres kam es zu einer sehr hohen personellen Fluktuation in der Ausländerbehörde.

Zurzeit befinden sich sechs neue MitarbeiterInnen in der Einarbeitung. Diese Einarbeitung erfolgt durch die verbliebenen MitarbeiterInnen, was dazu führt, dass das Terminangebot in einzelnen Buchstabenbereichen nur reduziert zur Verfügung steht. Neben der Einarbeitung muss das Aufgabengebiet der neu besetzten Stelle auch in Vertretung bearbeitet werden.



Vorsprachtermine in TeVIS wurden am 25.10.2021 für den Rest des Jahres, bis zum 23.12.2021, freigeschaltet.





## Verfügung / Unterschriften

### Veröffentlichung

☒ Ja

☐ Nein, gesperrt bis einschließlich \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Oberbürgermeister

Gesehen:

\_\_\_\_\_  
Stadtkämmerer

\_\_\_\_\_  
Stadtsyndikus

Amt/Eigenbetrieb:

*32*

\_\_\_\_\_  
Beigeordnete/r  
Die Betriebsleitung  
Gegenzeichnen: *l.*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:

Amt/Eigenbetrieb:

Anzahl:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_