

Forderungs-/Vorschlagskatalog Ausländerbehörden

I. Behörden besser aufstellen und ausstatten

- angemessene Besetzung der Ausländerbehörden und attraktivere Arbeitsplätze
 - ausreichend Planstellen schaffen → zumutbares Arbeitspensum für einzelne Sachbearbeitende
 - Neubewertung der Stellenprofile angesichts zunehmender Komplexität der Aufgaben
 - adäquate Einarbeitung und Anleitung neuer Mitarbeitender
 - Supervision der Mitarbeitenden, auch vor dem Hintergrund der tlw. psychisch belastenden Arbeitssituationen
- verpflichtende regelmäßige Schulungen, u. a. zur Förderung von Fachkenntnissen & interkulturellen Kompetenzen
- Qualitätsmanagement bei Entscheidungen – v. a. nach gesetzlichen Neuerungen und im Bereich der Ermessensausübung – mittels Vier-Augen-Prinzip (→ **Punkt II**)
- adäquates Budget für qualifizierte Sprachmittlungsdienste, um für Mitarbeitende und Kundinnen die Kommunikation zu erleichtern (→ **Punkt III**)
- effektiver Einsatz der Landesmittel zur Förderung der Digitalisierungsinfrastruktur → Verbesserung der internen Arbeitsabläufe bei gleichzeitigen Erleichterungen für Kundinnen, z. B. über benutzerfreundliche und ergänzend zum direkten Kundinnenkontakt eingesetzte Online-Services (→ **Punkte II & III**)

II. Abläufe effizienter gestalten und Mitarbeitende entlasten

- Spezialisierung von Mitarbeitenden
 - Bündelung spezialisierter aufenthaltsrechtlicher und herkunftslandsbezogener Kenntnisse (z. B. hinsichtlich Passbeschaffung oder Abschiebungsverboten) durch entsprechende Aufteilung von Zuständigkeiten, etwa in Form von Fachclustern/-teams
 - Einrichtung anlassbezogener Sonderaufgabenbereiche – wie mancherorts z. B. für das Chancen-Aufenthaltsrecht – und Initiierung von bzw. Teilnahme an Kooperationsprojekten mit weiteren (kommunalen) Akteurinnen (Bsp.: Kölner Bleiberechtsprogramm)
- systematische Entlastung von Mitarbeitenden durch:
 - Ausstellung von Aufenthaltspapieren für die Maximaldauer
 - Vermeidung der Mehrfachüberprüfung von Dokumenten
 - großzügige Nutzung von Ermessensspielräumen
- umfassendes Aufklärungsgespräch über einzureichende Unterlagen inkl. Ausgabe einer individualisierten Checkliste → vermeidet Komplikationen bei der Bearbeitung von Anträgen und schafft Transparenz für Kundinnen (→ **Punkt III**)
- maximale Bearbeitungsdauer von i. d. R. 14 Tagen bei ‚einfachen‘ Anträgen und 3 Monaten bei komplexen Sachverhalten

- Vernetzung mit anderen Ausländerbehörden, u. a. zum Austausch von Good-Practice-Modellen (etwa zu den o. g. Sonderbereichen/-projekten) und von Leitlinien bzw. Arbeitshilfen (z. B. hinsichtlich Mitwirkungspflichten Grenzen der Zumutbarkeit bezogen auf Herkunftsländer und Maßnahmen)
- konstruktive Zusammenarbeit mit ehren- und hauptamtlichen Flüchtlingsunterstützerinnen

III. Transparenz und Zuverlässigkeit gegenüber Kundinnen gewährleisten

- verlässliche Erreichbarkeit und klare Kommunikation mit Kundinnen
 - Kontaktaufnahme über verschiedene Kanäle ermöglichen (Mail, Telefon, persönliches Gespräch)
 - Empfangsbestätigungen
 - Transparenz bezüglich der Bearbeitungsdauer, bei komplexeren Prozessen einfache Auskunft innerhalb von 14 Tagen; Sachstandsmeldungen über den Bearbeitungsstand laufender Anträge alle 4 Wochen
 - feste Telefonzeiten und mind. zweimal wöchentlich offene Sprechstunden der Sachbearbeitenden
 - Information über zuständige Sachbearbeitende
- effizientes Terminmanagement: systematische Vergabe von Folgeterminen, gleichzeitig Bereitstellung zeitnaher Termine bei akuten Anliegen
- umfassende Beratung, bspw. über aufenthaltssichernde rechtliche Optionen; außerdem regelmäßige Prüfung in Betracht kommender Bleiberechte von Amts wegen (→ **Punkt IV**)

IV. Behörde als lokal vernetzte Integrationsakteurin verstehen

- Umbau zur „Willkommensbehörde“: Maßnahmen auf Teilhabe & Integration ausgerichtet
- ehren- und hauptamtlichen Unterstützerinnen/Beraterinnen auf Augenhöhe begegnen (→ **Punkt II**)
- verstärkte lokale/regionale Vernetzung der Behörde durch die Arbeit der im Rahmen des Kommunalen Integrationsmanagements geförderten Stellen
- Beteiligung an Formaten wie Runden Tischen mit anderen einschlägigen kommunalen Akteurinnen und Mitwirkung an Integrationskonzepten; Beispiel auch Einrichtung einer Ausländerrechtlichen Beratungskommission