



<b>Mitteilungsvorlage</b>	Vorlage-Nr: VO/2017/172-001-001	
Federführend: FD 2.3 Zuwanderung	Status: öffentlich	
	Datum: 08.11.2018	
	Ansprechpartner/in: Jörn Petersen	
	Bearbeiter/in: Petersen, Jörn	
Mitwirkend:	<b>öffentliche Mitteilungsvorlage</b>	
<b>Bericht Fachdienst Zuwanderung</b>		
Beratungsfolge:		
Status	Gremium	Zuständigkeit
Öffentlich	Hauptausschuss	Kenntnisnahme

**1. Begründung der Nichtöffentlichkeit:**  
entfällt

**2. Sachverhalt:**  
**Kundenaufkommen im Fachdienst Zuwanderung**

Auswertung des Kundenverkehrs und den daraus resultierenden Vorgängen:

Im Rahmen der Überprüfung der Prozesse im Fachdienst Zuwanderung wurde das Kundenaufkommen evaluiert. Hierzu wird folgendes berichtet:

Bis zum 17.09.2018 wurde das Kundenaufkommen nach den aus den Kundenvorsprachen resultierenden Einzelvorgängen statistisch ausgewiesen. Das bedeutet, dass wenn eine Person stellvertretend für weitere Personen im Fachdienst vorgesprochen hat, ohne dass diese weiteren Personen tatsächlich vor Ort waren (z. B. Vater für seine drei Kinder), diese Vorsprache statistisch für alle Personen erfasst wurde. Hintergrund war, dass es in diesen Fällen für die Arbeit im Fachdienst keinen Unterschied macht, ob diese Personen tatsächlich vor Ort waren oder nicht. Hierdurch war es möglich, den tatsächlichen Arbeitsaufwand der aus dem Kundenverkehr heraus resultiert, darzustellen.

Daher resultierte ein durchschnittliches monatliches Kundenaufkommen von 1.690 Vorsprachen bzw. Einzelvorgängen aus den Kundenvorsprachen.

Diese Zahlen können irreführend sein, da es sich hierbei nicht um tatsächliche Kundenvorsprachen sondern vielmehr um Arbeitsvorgänge handelt. Daher wurde das Verfahren zum 17.09.2018 umgestellt. Es werden nun dauerhaft nur die Personen statistisch als Kundenvorsprachen ausgewertet, die auch tatsächlich vor Ort sind.

Für den Zeitraum vom 01.10.2018 - 31.10.2018 wurden beide Zählungsweisen parallel geführt, um einen Vergleich zwischen tatsächlicher Kundschaft und daraus resultierenden Sachbearbeitungsaufwand darzustellen.

Im Oktober 2018 erfolgten im Fachdienst nunmehr 1.325 tatsächliche Kundenvorsprachen, aus denen insgesamt 1.569 Arbeitsvorgänge entstanden sind.

Dieses Ergebnis hat überrascht, da eine größere Differenz erwartet wurde. Es zeigt aber auch, dass die persönlichen Vorsprachen tatsächlich in großer Zahl stattfinden. Um dieses Ergebnis besser einordnen zu können, sollen im Januar erneut beide Zählungsweisen parallel erfolgen und evaluiert werden.

#### Bewertung der Situation:

Die Zahl der Kundenvorsprachen ist noch erhöht, da aufgrund von personellen Engpässen nicht in jedem Fall sofort entschieden werden konnte und die Kunden daher zunächst nur ein Fortbestandspapier erhalten haben. Außerdem können in der ersten Vorsprache meist nicht alle entscheidungserheblichen Dinge geklärt werden, sodass eine erneute Vorsprache notwendig wird. Des Weiteren führt die aktuelle Kundensteuerung immer wieder zu einer Überlastung der Mitarbeiter/innen, da der Kundenstrom unterminiert zur Vorsprache erscheint.

Hierzu soll die Umsetzung eines gänzlichen Terminsystems geprüft werden, wonach eine Vorsprache der Kunden (außer in eiligen dringlichen Fällen) mit Terminen möglich ist. Somit sind die Mitarbeiter/innen auf die zur Vorsprache erscheinenden Kunden vorbereitet und können schneller in der Sache entscheiden. Etwaige Vorarbeiten (Anfragen von für die Entscheidung wichtigen Stellungnahmen anderer Behörden) können folglich schon vor dem Termin erfolgen, sodass zum Termin selbst alle notwendigen Unterlagen vorliegen.

Dies hätte den Vorteil, dass der Ablauf für die Kunden verbessert wird, da diese weniger häufig zum Fachdienst Zuwanderung kommen müssten. Es würde aber auch der Ablauf für die Mitarbeiter/innen verbessert, die nun vorbereitet in die Kundengespräche einsteigen können und weniger Übergangspapiere ausstellen müssen. Damit wird sich auf Dauer der Kundenstrom bzw. die Häufigkeit der Vorsprache reduzieren.

Abschließend muss auch erwähnt werden, dass einige Kunden mehrmals vorsprechen, da sie die Entscheidung des Fachdienstes nicht annehmen wollen. Durch häufigeres Nachfragen und Bitten versuchen diese, die Entscheidung zu verändern. Diese Kunden werden nicht weggeschickt, sondern es wird im Rahmen von Gesprächen die Sachlage noch einmal dargelegt.

#### **Finanzielle Auswirkungen:**

keine

#### **Anlage/n:**

keine