

An die
Stadtverwaltung Tübingen und
die SWT

Tübingen, 15.05.2023

Frage für die Fragestunde des Gemeinderats am 22.05.2023

1. Wie viele Termine sind zu verschiedenen Tageszeitpunkten im Durchschnitt online für das Bürgeramt bzw. das Ausländeramt (bitte für beide Ämter getrennt beantworten) innerhalb der nächsten 6 Wochen buchbar für eine konkrete Person, d. h. für eine jeweilige Kategorie der Nachnamen-Erstbuchstaben?

Ausländeramt:

Es sind drei Terminfenster zur Buchung freigegeben. Der Vorlauf beträgt 40 Tage, d.h. wenn keine Termine frei sind, sind die nächsten 40 Tage ausgebucht. Jeweils am Folgetag wird ein weiterer Tag automatisch freigegeben. Die Anzahl der täglichen Termine hängt davon ab, welche Anliegen gebucht werden. Diese sind mit unterschiedlichen Zeitanteilen (zwischen 10 und 30 Minuten, bei mehreren Personen mit einem Zeitzuschlag von 10 Minuten pro weiterer Person) belegt. Sind mehr als 3 Mitarbeiter_innen an einem Tag verfügbar, werden tagesaktuelle Termine vergeben. Hier wird darauf geachtet, dass die einzelnen Buchstabengruppen anteilig berücksichtigt werden. Zu beachten ist auch, dass die personelle Ausstattung in den Buchstabengruppen unterschiedlich war.

Durchschnittliche Terminzahl pro Tag (wobei ein Termin auch mehrere Personen betreffen kann) für den Zeitraum vom 01.04. bis 16.05.23 (es wurden nur die Öffnungstage Mo, Di, Do, Fr in die Berechnung einbezogen):

Buchstabengruppe A-Fa: 15 Termine

Buchstabengruppe Fb-Ne: 14

Buchstabengruppe Nf-Z: 16

Für die **Abholung des elektronischen Aufenthaltstitels** werden separate Terminfenster angeboten. Eine Terminvergabe erfolgt nach vorheriger Anfrage per email. Auf die Vorgehensweise wird bei der Beantragung des Aufenthaltstitels hingewiesen. Daraus ergeben sich nochmals durchschnittlich 25 Termine pro Tag.

Duldungen, Aufenthaltsgestattungen und Fiktionsbescheinigungen werden neben der Terminvereinbarung auch auf postalischem Weg verlängert. Die Anzahl lässt sich nicht beziffern.

Bürgerbüro Stadtmitte:

Im Bürgerbüro gibt es keine Buchstabenaufteilung. Es sind 3 Terminfenster (morgens) und 2 Terminfenster (nachmittags) mit einem Vorlauf von 70 Tagen freigegeben. Die Anzahl der buchbaren Termine hängt auch hier von den Anliegen ab. Diese sind mit Zeitfenstern von 10 bis 30 Minuten hinterlegt. Daneben werden kurzfristig wochenweise Termine und tagesaktuelle Termine freigegeben. Beides ist abhängig von der Personalkapazität. Auch hier kann ein Terminfenster von mehreren Personen belegt sein, so dass sich ebenfalls ein Zuschlag von 10 Minuten pro Person ergeben kann. Daraus ergeben sich durchschnittlich 128 Termine pro Tag.

Die Ausstellung von Bewohnerparkausweisen und die Abholung von Ausweisdokumenten konnte bisher ohne Termin erfolgen. Durchschnittlich ergaben sich hieraus 36 Termine pro Tag.

In beiden Fällen sind die Tage mit Nachmittagsterminen (Dienstag 14 bis 18 Uhr, Donnerstag 14 bis 16 Uhr) mit mehr Terminen belegt.

Eine detaillierte Auswertung zu einzelnen Tagen bzw. für Vor- und Nachmittage kann grds. erstellt werden, benötigt aber einen größeren zeitlichen Vorlauf.

Zusätzlich zu den Terminkapazitäten im Bürgerbüro Stadtmitte werden Termine in den Bürgerbüros Lustnau und Derendingen angeboten.

Die Abholung von Dokumenten (insbesondere Ausweise und Reisepässe) soll künftig über das neue Abholterminal erfolgen. Dieses wurde am heutigen Montag der Presse vorgestellt und befindet sich nun, nach einer erfolgreichen Testphase, im Einsatz. Im Terminal können außerhalb der Öffnungszeiten Dokumente abgeholt werden.

2. Werden Emails, die an die Adresse auslaenderamt@tuebingen.de gesendet werden, beantwortet? Wenn ja, nach welcher durchschnittlichen und welcher maximalen Frist?

Emails sollen innerhalb von 14 Tagen beantwortet werden. Aufgrund der beschränkten Personalkapazitäten gelingt dies in vielen Fällen nicht.

3. Welchen Zeitaufwand beim Versuch, das Ausländeramt telefonisch zu erreichen, hält die Verwaltung für zumutbar? Wurden oder werden dazu Daten etwa durch Befragungen erhoben?

Die telefonische Erreichbarkeit ist von Montag bis Donnerstag von 14 bis 16 Uhr. Dieses Zeitfenster reicht nicht aus um dem Bedarf gerecht zu werden. In vielen Fällen handelt es sich um Statusanfragen. Eine gezielte Befragung ist

nicht erfolgt. Grundsätzlich sollte es möglich sein, das Ausländeramt am gleichen Tag zu erreichen. Dies ist derzeit jedoch leider nicht möglich.

4. An wie vielen Tagen in den letzten 2 Monaten war der Informationsschalter im Ausländeramt tatsächlich geöffnet? Ab wann ist mit der Besetzung der mit dem Haushalt 2022 geschaffenen Klient_innen-Service-Stelle zu rechnen?

Der Informationsschalter ist täglich zu den Terminzeiten geöffnet. An zwei Tagen der Woche wird er durch die Security bedient, die anderen zwei Tage von den Mitarbeiter_innen des Ausländeramts. An einzelnen Tagen konnte der Informationsschalter wegen fehlender Personalkapazitäten nicht besetzt werden.

Die Klient_innenservicestelle wurde mehrfach ausgeschrieben. Eine Besetzung konnte bisher nicht erfolgen. Zuletzt hat eine Bewerberin kurz vor Arbeitsantritt abgesagt. Aktuell läuft ein erneutes Ausschreibungsverfahren. Die Bewerberlage ist auch dieses Mal nicht gut. Es liegen nur 3 Bewerbungen vor.

5. Ist geplant, im Ausländer- und Bürgeramt wieder offene Servicezeiten ohne vorherige Terminvereinbarung bspw. ein oder zweimal pro Woche einzuführen (bitte für beide Ämter getrennt beantworten)? Wenn ja, ab wann? Wenn nein, welchen zuverlässig gangbaren Weg der Kontaktaufnahme zum Ausländeramt schlägt die Verwaltung bei dringlichen Angelegenheiten vor?

Offene Servicezeiten ohne Terminvereinbarung sind in **beiden Sachgebieten** nicht geplant. Dieses Vorgehen hat in der Vergangenheit dazu geführt, dass zum Ende der Öffnungszeiten immer wieder, seit 2015 dauernd, ein erheblicher Besucherüberhang zu verzeichnen war. Die Folge war, dass immer wieder Pausenzeiten und auch die Tageshöchst Arbeitszeit von 10 Stunden nicht eingehalten werden konnten. Auch eine verlässliche Arbeitszeitplanung war für die Mitarbeiter_innen in beiden Bereichen nicht möglich. Um dem entgegenzusteuern, wurde der Wartemarkengeber teilweise früher geschlossen. Dies hat zu erheblichem Unmut bei der Klientel in beiden Bereichen geführt.

Darüber hinaus weisen wir auf eine Überlastungsanzeige im Bürgeramt im Sommer 2022 hin. Aufgrund von Urlauben, aber vor allem Krankheiten und Fluktuation ergab sich eine sehr große Belastung der „verbliebenen Beschäftigten“. Es erfolgte eine umfangreiche Aufarbeitung beispielsweise mit einer Schulung zum Thema „Resilienz“. Diese wird in diesem Jahr fortgesetzt. Das Terminmanagement war ebenso ein Baustein im Umgang mit der Überlastungsanzeige.

Im **Bürgerbüro Stadtmitte** ist derzeit keine Terminvereinbarung notwendig für die Abholung von Reisepässen und Personalausweise und für die Ausstellung eines Bewohnerparkausweises sowie die Ausstellung von Ausweisen für Parkerleichterungen möglich. Eine Steuerung erfolgt seit kurzem durch die

Vergabe von Terminmarken am Terminal vor Ort. Es ist zudem geplant, dies für weitere kurze Dienstleistungen (z.B. Ausstellung von Meldebescheinigungen und Abholung von Fundsachen) anzubieten.

Im **Ausländeramt** ist geplant für kurze Anliegen (z.B. Verlängerung Aufenthaltsgestattung, Abgabe von Unterlagen, Information zum Verfahrensstand vor Ort Termine zu ermöglichen, sobald es die Personalkapazitäten zulassen. In bestimmten Fallkonstellationen (z.B. Erfassung ukrainischer Staatsangehörigen, Chancenaufenthaltsrecht, Austauschstudenten) wurden bzw. werden auch weiterhin außerhalb des üblichen zeitlichen Rahmen terminiert.

Bei **dringenden Anliegen** werden in beiden Bereichen Termine auch außerhalb des Terminrahmens angeboten. Die Kontaktaufnahme erfolgt in der Regel über Telefon, email oder Infothek.

Begründung:

Auch nach dem Bezug der neuen Räume und einer Woche Vollschiessung, um Altlasten abzuarbeiten, sind die Möglichkeiten zur Terminvereinbarung im und die Erreichbarkeit des Ausländeramtes unzureichend. Es gehört zu den vordringlichsten Pflichtaufgaben der Kommune, Menschen, die sich mit Anliegen in oft existentiellen Fragen des Aufenthaltsrechts an die Stadt wenden müssen, zur Seite zu stehen. Dem wird Tübingen, das zeigen Erfahrungsberichte Betroffener, Leserbriefe wie auch persönliche Erfahrungen des Fragestellers, unverändert nicht gerecht. Hier müssen dringend Verbesserungen erreicht werden.

Dr. Martin Sökler
SPD-Fraktion

Weitere Punkte der Verwaltung:

Wie aus den obigen Antworten deutlich wird, sind vor allem die Personalkapazitäten im Ausländeramt derzeit ein großes Problem. Dabei werden die SOLL-Stellen zwar schnell besetzt. Die hohe Fluktuation führt jedoch zu längeren Vakanzen, einer hohen Belastung durch die Einarbeitung und zu Verlust von Erfahrungswissen. Daher hat die Verwaltung eine Projektgruppe ins Leben gerufen, welche noch im Mai ihre Arbeit aufnehmen wird. Es werden zunächst die beiden Schwerpunktthemen „Einarbeitung/Wissensdatenbank“ und „Controlling – Bezifferung der Rückstände“ angegangen. Mitglied in der Projektgruppe sind alle verantwortlichen Führungskräfte sowie betroffene Querschnittsämter (z.B. FAB Digitalisierung). Begleitet wird die Moderation der Gruppe extern.

Anschrift:
SPD-Gemeinderatsfraktion Tübingen
Am Markt 1
72070 Tübingen

Kontakt:
spd-fraktion-tuebingen.de
info@spd-fraktion-tuebingen.de
facebook.com/spdfraktiontuebingen

Bankverbindung:
Volksbank Tübingen
IBAN: DE16 6419 0110 0062 7650 00
BIC: GENODES1TUE

Nach einer ersten Verbesserung in den beiden genannten Schwerpunkten soll die Projektgruppe auch weitere Empfehlungen der im letzten Jahr durchgeführten Organisationsentwicklung umsetzen.

Insofern sind sich alle verantwortlichen Personen in der Verwaltung bewusst, dass dringender Handlungsbedarf besteht und gehen diesem auch nach. Es findet derzeit eine sehr enge Abstimmung zwischen Teamleitung, Abteilungsleitung, Fachbereichsleitung und Dezernatsleitung statt.

Anschrift:
SPD-Gemeinderatsfraktion Tübingen
Am Markt 1
72070 Tübingen

Kontakt:
spd-fraktion-tuebingen.de
info@spd-fraktion-tuebingen.de
facebook.com/spdfraktiontuebingen

Bankverbindung:
Volksbank Tübingen
IBAN: DE16 6419 0110 0062 7650 00
BIC: GENODES1TUE