Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17 / 11 656
Kleine Anfrage

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Canan Bayram (GRÜNE)

vom 28. Februar 2013 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 04. März 2013) und **Antwort**

Interkulturelle Öffnung der Ausländerbehörde

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

1. Gibt es ein Konzept, um die interkulturelle Öffnung der Berliner Ausländerbehörde zu betreiben?

2. Gibt es Modellprojekte zur interkulturellen Öffnung bzw. welche und mit welchem Ziel?

3. Was wurde seit der letzten Evaluation in der Ausländerbehörde an strukturellen, organisatorischen oder personellen Veränderungen vorgenommen, um die interkulturelle Öffnung und Effektivität der Ausländerbehörde voran zu treiben?

Zu 1 bis 3.: Die Berliner Ausländerbehörde versteht sich konzeptionell als lernende Organisation. Für den fortlaufenden Prozess der interkulturellen Öffnung der Behörde bedeutet dies konkret, dass - etwa im Rahmen eines jährlich stattfindenden mehrtägigen Führungskräfteworkshops - die wesentlichen Informationsangebote für die Kundinnen und Kunden, das gesamte Serviceangebot, das Leitsystem aber auch die wesentlichen Geschäftsprozesse etwa zur Kundensteuerung fortlaufend evaluiert und ggf. geändert werden. Hierzu wird auch der kritische Blick anderer Behörden und von Akteurinnen und Akteuren der Zivilgesellschaft genutzt.

Im Einzelnen:

a) Zum Ausbau des Informationsangebots und der Willkommenskultur:

Die Berliner Ausländerbehörde hat für fast alle Dienstleistungen die erforderlichen Voraussetzungen, Unterlagen und Gebühren auf der Internetseite benannt. Diese Informationen stehen teilweise auch in Englisch, Französisch und Russisch zur Verfügung. Alle internen Verwaltungsvorschriften können durch die Kundinnen und Kunden, Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte, Gerichte und andere interessierten Stellen auf der Internetseite nachgelesen werden, so dass das Verwaltungshandeln jederzeit nachprüfbar und transparent ist. Die notwendigen Anpassungen, etwa auf Grund von Rechtsänderungen, erfolgen zeitnah, teilweise tagesaktuell. Die Internetseite wird im Übrigen bundesweit genutzt und gelobt. Wie stark nachgefragt dieses Angebot ist, mag folgende Zahl verdeutlichen. Wurde im Jahr 2011 ca. 1.004.000 mal auf die Internetseite zugegriffen, war dies im Jahr 2012 1.138.673 mal der Fall. Dies entspricht einer Steigerung von 13,4 %. Zu weiteren Einzelheiten sei auf die Internetseite http://www.berlin.de/labo/abh verwiesen.

Zur Willkommenskultur sei erwähnt, dass allen Zuwanderinnen und Zuwandernden, denen erstmals eine Aufenthaltserlaubnis erteilt wird, ein Begrüßungsschreiben und ein von der Integrations- und Migrationsbeauftragten des Senats erstelltes Willkommenspaket mit vielen wesentlichen Informationen ausgehändigt bzw. angeboten wird. Alle Zuwandernden bekommen zudem das Angebot, eine Migrationserstberatung durch die LIGA der freien Wohlfahrtsverbände in den Räumen der Ausländerbehörde in Anspruch zu nehmen, mit der die Ausländerbehörde seit Jahren in diesem Punkt eng zusammenarbeitet.

b) Zum Termin- und Wartemanagement, besondere Serviceangebote:

Die Berliner Ausländerbehörde ist im Vergleich zu anderen großen Ausländerbehörden, aber auch zu anderen Teilen der Berliner Verwaltung führend im elektronischen Terminmanagement. Anfang 2011 wurde ein System zur Online-Terminvereinbarung (OTV) eingeführt und seitdem kontinuierlich ausgebaut. Dieses Angebot steht seit Anfang des Jahres 2012 auch in englischer Sprache zur Verfügung. Die Kundin bzw. der Kunde kann den Termin nicht nur eigenständig buchen, ändern und löschen. Sie oder er erhält zudem umfängliche und einheitliche Informationen zu den erforderlichen Unterlagen - wiederum auch in Englisch -, automatisch eine Wartenummer und wird dann zum Termin ohne Wartezeit bedient. Ausländische Delegationen - zuletzt der Stadt Helsinki und der

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

chinesischen Provinz Fujian - loben diese Kundensteuerung zu recht als vorbildlich und innovativ.

Zwar steht ein solches Angebot nicht allen Kundinnen und Kunden offen, wird aber stetig ausgeweitet. Zurzeit ist OTV offen für alle Studierenden, Gastwissenschaftlerinnen und Gastwissenschaftler und sonstige Kundinnen und Kunden, die sich zum Zweck der Ausbildung (d.h. auch Schulbesuch und Sprachkurs - Fälle des § 16 Aufenthaltsgesetz) hier aufhalten und ihre Familienangehörigen, unabhängig von der Staatsangehörigkeit. Des Weiteren ist das Angebot offen für alle Angehörigen von Staaten Nord- und Südamerikas, der überwiegenden Anzahl der afrikanischen Staaten, Israels, Australiens, Neuseelands, Ozeaniens, der Schweiz, der Türkei und den Nachfolgestaaten der Sowjetunion.

Im Übrigen erhalten fast alle sonstigen Kundinnen/Kunden, die nicht die Möglichkeit der OTV haben, und deren Titel bereits einmal in Berlin ausgestellt wurden, eine individuelle schriftliche Termineinladung rechtzeitig - im Regelfall drei Monate vor Ablauf des Titels. Dieses System wird von der Ausländerbehörde seit Jahren auch schon weit vor OTV praktiziert. Lediglich Geduldete, Gestattete und Personen mit humanitären Titeln fallen hier heraus. Damit gelang es im Jahr 2012 eine Terminierungsquote in den Regionalsachgebieten (IV Z 3 - 7) und dem Bevorrechtigtensachgebiet von 58,69 % zu erreichen. Bei den Bevorrechtigten (Studierenden etc.) liegt die Quote sogar bei 61,59 %. Dies dürfte bundesweit für eine Behörde dieser Art und Größe ein guter Wert sein.

Daneben bestehen eine Reihe besonderer Services für ausgewählte Kundenkreise, auf deren Bedürfnisse sich die Ausländerbehörde besonders einstellt. Hier ist etwa der besondere Service

- für Unternehmerinnen und Unternehmer, sog. High Potentials und Hochschulabsolventinnen und Hochschulabsolventen (in enger Abstimmung mit der Industrie- und Handelskammer und der für Wirtschaft zuständigen Senatsverwaltung),

- für Studierende und Gastwissenschaftlerinnen und Gastwissenschaftler (in Abstimmung mit allen großen Hochschulen Berlins)

zu nennen.

Des Weiteren wird derzeit im sogenannten Servicepoint (Sachgebiet ZBS), in dem überwiegend schnell zu erbringende Dienstleistungen angeboten werden, eine neue Form von Wartemanagement erprobt. Damit können Kundinnen/Kunden, die ohne Termin vorsprechen, punktgenau ablesen, wie lange sie noch warten müssen und die Behörde solange verlassen. Auch das Modell eines Bürgerterminals (Kundin/Kunde informiert sich im Internet und bucht einen Termin vor Ort) wird derzeit erprobt.

c) Zur Organisationsstruktur:

Die Berliner Ausländerbehörde organisiert sich nach Staatsangehörigkeiten und Aufenthaltszwecken. Dies bringt nicht nur Synergieeffekte und ermöglicht eine passgenaue Dienstleistung, sondern schafft auch ganz andere Möglichkeiten, die einzelnen Bereiche interkulturell zu öffnen. Erwähnt sei hier etwa die Kooperation, die die Ausländerbehörde mit dem Türkischen Generalkonsulat, dem Türkischen Bund Berlin-Brandenburg und der Türkischen Gemeinde pflegt, um ein Feedback zu der Arbeit im Sachgebiet Türkei (IV Z 7) zu erhalten. Auch insoweit ist die Berliner Ausländerbehörde Vorbild und wird zu Recht gelobt (vgl. etwa das Praxishandbuch zur Interkulturellen Öffnung der Berliner Verwaltung aus der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, in dem der Interkulturelle Öffnungsprozess der Berliner Ausländerbehörde als vorbildhaft zur Nachahmung empfohlen wird).

4. Seit wann arbeitet der Ausbildungs- und Fortbildungskoordinator mit welchem Stundenumfang und welcher Qualifikation in der Berliner Ausländerbehörde? Wo sind die Evaluierungsergebnisse der Arbeit einzusehen?

Zu 4.: Die Aufgabe des Ausbildungs- und Fortbildungskoordinator wird seit 2008 durch einen Sachgebietsleiter des Referats Zuwanderung als Zusatzaufgabe wahrgenommen. Dieser evaluiert regelmäßig den internen Schulungsbedarf, organisiert Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und andere Dienststellen sowie Hospitationen. Auch hier sei bezüglich der Einzelheiten auf das auf der Internetseite unter http://www.berlin.de/labo/auslaender/dienstleistungen/praktika.html veröffentlichte Aus- und Fortbildungskonzept der Ausländerbehörde verwiesen. So hat die immer wieder vorgetragene nachvollziehbare Kritik an der schlechten telefonischen Erreichbarkeit und den langen Wartezeiten, jeweils bedingt durch fehlende Ressourcen, ganz wesentlich dazu beigetragen, dass das Informations- und Serviceangebot auf der Homepage und zur Online-Terminvereinbarung beständig ausgebaut wurde.

5. Welches Beschwerdemanagement wird in der Ausländerbehörde betrieben?

6. Wie viele Beschwerden über das Verhalten der Bediensteten der Berliner Ausländerbehörde wurden seit 2004 bekannt? (Bitte tabellarisch nach Jahren und Gründen auflisten.) Wie wurde mit diesen Beschwerden umgegangen? Welche organisatorischen, strukturellen und personellen Konsequenzen wurden gezogen?

7. Wie viele Dienstaufsichtsbeschwerden wurden gegen Bedienstete der Berliner Ausländerbehörde eingeleitet? Wann und von wem wurden diese als „berechtigt“ eingestuft? In wie vielen Fällen wurden trotz Anträgen und bekannt gewordenen Vorfällen keine Dienstaufsichtsverfahren durchgeführt? (Bitte für die letzten zehn Jahre tabellarisch auflisten.)

Zu 5. bis 7.: Alle Beschwerden über das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden als Dienstaufsichtsbeschwerden gewertet. Diese werden sämtlich von der Abteilungsleitung oder den Referatsleitungen persönlich geprüft und auch durch diese selbst beantwortet. Alle Namen und Telefonnummern der Führungskräfte - auch der Sachgebietsleitungen - sind auf der Internetseite veröffentlicht, so dass die Abteilungs- und Referatsleitungen auch auf diesem Wege für die Kundinnen/Kunden ansprechbar sind.

Seit 2007 werden die Dienstaufsichtsbeschwerden und das Ergebnis der Prüfung detailliert erfasst. Im Einzelnen ergeben sich folgende Zahlen:

Jahr	Anzahl der Beschwerden	als berechtigt eingestuft
2007	95	13 (13,7 %)
2008	88	30 (34,1 %)
2009	117	42 (35,9 %)
2010	123	51 (41,5 %)
2011	119	41 (34,5 %)
2012	96	27 (28,1 %)
2013	19	1 (5,2 %)

(Stand: 11.3.13)

8. Wie lange ist die durchschnittliche Verweildauer von Bediensteten in der Berliner Ausländerbehörde seit 2004? Ist ein Rotationsverfahren vorgesehen oder beabsichtigt?

Zu 8.: Bezüglich der durchschnittlichen Verweildauer der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegen keine Zahlen vor. Die Ermittlung könnte nur mit einem nicht zu vertretenden Aufwand erfolgen.

Das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten, deren Abteilung IV die Berliner Ausländerbehörde ist, fördert die Veränderungsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter systematisch. Dabei dient die Rotation als wertvolles Instrument im Personalentwicklungsprozess. Mobilitätsbereitschaft wird bei den Beschäftigten vorausgesetzt und gefördert. Individuelle Veränderungswünsche, Entwicklungsziele sowie die familiäre Situation vor dem Hintergrund fachlicher Erfordernisse werden dabei berücksichtigt. Auch erarbeiteten die Personalentwicklungsberaterinnen und Personalentwicklungsberater des Landesamtes im Jahr 2012 anhand der Landesweiten Leitlinien der Personalentwicklung ein entsprechendes Konzept und ist die Veränderungsfähigkeit/Veränderungsbereitschaft seit Anfang 2013 als außerfachliche Kompetenz ein Bestandteil des Anforderungsprofiles.

Berlin, den 22. März 2013

In Vertretung

Andreas Statzkowski
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. Apr. 2013)