

## Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
<b>Integrationsrat</b>	06.05.2020	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

### **Terminvereinbarungen in der Kommunalen Ausländerbehörde**

**Sachverhalt:**

#### **1. Ausgangslage und Zielsetzung**

Der Publikumsbetrieb in der Ausländerbehörde ist an einzelnen Tagen sowie zu Ferienzeiten und Brückenurlaubstagen durch hohe Kundenströme mit entsprechend langen Wartezeiten gekennzeichnet. Daher wurde bereits zum 01.03.2017 die Terminvereinbarung mittwochs sowie freitags eingeführt. An den anderen Tagen sind weiterhin freie Vorsprachen möglich. In einem weiteren Schritt wurde zum 01.05.2018 die Ausgabe der Aufenthaltstitel komplett auf Terminvergabe umgestellt. Das bisherige Verfahren zur Terminvereinbarung läuft problemlos und ist daher Vorbild für die übrigen Aufgabenbereiche der Ausländerbehörde. Auch unter Berücksichtigung der Evaluierung der Terminvergabe in der Bürgerberatung erfolgt zum 01.07.2020 eine Ausweitung der Terminbuchungen auf alle Arbeitstage sowie auf alle Anliegen der Ausländerbehörde.

Zielsetzung der Ausweitung der Terminvereinbarung ist es, das Kundenaufkommen besser zu steuern, so dass Wartezeiten für Kundinnen und Kunden weitgehend vermieden werden. Die durchschnittlich 48 Minuten, die Kundinnen und Kunden ohne Termin bislang warten mussten, sollen dann auf unter 5 Minuten reduziert werden.

#### **2. Kapazitätsplanung und Organisation der Terminfreigabe**

Die vorliegenden Daten des bisherigen Terminkonzeptes stellen eine wichtige Planungsgrundlage für das ausgeweitete Konzept dar. Die Geschäftsprozesse in der Ausländerbehörde sind auf Basis der evaluierten Daten mit einer durchschnittlichen Bearbeitungsdauer hinterlegt. Auf dieser Grundlage wird künftig die erforderliche Termindauer berechnet, so dass sich die Länge eines Termins an den jeweiligen Anliegen orientiert.

Es ist geplant, die Terminkontingente zeitlich gestaffelt freizuschalten. Zunächst werden Termine mit einer Vorlaufzeit von 4 Wochen freigeschaltet. Darüber hinaus wird mit einem Vorlauf von einer Woche ein weiteres Kontingent zur Verfügung gestellt. Tagesaktuell können kurzfristige Terminkontingente nachgesteuert werden, sofern die bisherigen Termine bereits ausgebucht sind.

Die Steuerung mittels gestaffelter sowie tagesaktueller Kontingente im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten stellt sicher, dass die Kundinnen und Kunden auch in unaufschiebbaren Fällen kurzfristig einen Termin buchen können und bedient werden.

### 3. Verfahren der Terminbuchung

Entsprechend des Konzeptes der Bürgerberatung wird es drei Möglichkeiten geben, um Termine zu vereinbaren:

- Online über die Homepage der Stadt Bielefeld
- Telefonisch über das BürgerServiceCenter (BSC) unter der Rufnummer 51-0
- SB-Terminal vor Ort

Auf der Homepage der Stadt Bielefeld sind alle Kundenanliegen bereits heute umfassend beschrieben. Die Kundinnen und Kunden wählen das für sie passende Anliegen aus, erhalten gleichzeitig alle erforderlichen Informationen über mitzubringende Dokumente und können dann dort direkt einen Termin buchen. Das Online-Buchungsverfahren ist selbsterklärend. Die Terminbestätigung und die Informationen können zudem ausgedruckt werden. Angesichts dieser Vorteile ist es das erklärte Ziel, eine möglichst hohe Zahl an Online-Buchungen zu erreichen.

Alternativ ist die Buchung eines Termins auch telefonisch über das BSC möglich. Dieses Angebot ist für alle Personen gedacht, die das Internet nicht nutzen können oder wollen.

Über das BSC wurden im bisherigen Verfahren ca. 10-15 % der Termine telefonisch gebucht, was durchschnittlich rund 50 Anrufen am Tag entspricht. Die Ausweitung des Terminkonzeptes auf alle Wochentage wird zu einer Erhöhung der Anrufe im BSC führen. Im Zusammenhang mit der Einführung des Terminkonzeptes in der Bürgerberatung wurde auf die Erhöhung der Anrufe durch eine entsprechende personelle Aufstockung und organisatorische Maßnahmen im BSC reagiert, so dass dort Terminanfragen jetzt innerhalb von 30 Sekunden angenommen werden können.

Es ist davon auszugehen, dass mit der Ausweitung der Terminvereinbarungen in der Ausländerbehörde auch etwa 50 zusätzliche Anfragen vom BSC zu bearbeiten sein werden. Dieser prognostizierte Anstieg der Anrufe kann durch die Maßnahmen, die im Zusammenhang mit dem Terminkonzept der Bürgerberatung bereits ergriffen wurden, mit aufgefangen werden. Eine telefonische Terminbuchung über das BSC ist somit gewährleistet.

Darüber hinaus wird im Wartebereich der Kommunalen Ausländerbehörde ein Buchungsterminal aufgestellt, an dem Kundinnen und Kunden, die vorab keinen Termin vereinbart haben, kurzfristig verfügbare Termine buchen können.

In einer Übergangszeit von geplant 3 Monaten wird es zusätzlich möglich sein, die freien tagesaktuellen Termine auch am Infoschalter der Ausländerbehörde zu buchen. Dort können von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch weitere Hinweise und Beratungen zum neuen Terminkonzept angeboten werden. Diese persönliche Hilfestellung soll dazu beitragen, das künftig für alle Anliegen geltende Terminkonzept innerhalb einer möglichst kurzen Einführungszeit erfolgreich zu etablieren. Soweit aufgrund von Sprachbarrieren eine zusätzliche Hilfestellung benötigt wird, nutzen Kundinnen und Kunden in der Regel schon heute die Unterstützung aus dem persönlichen Umfeld oder von Beratungseinrichtungen.

In Kürze wird mit Plakaten auf den Fluren der Ausländerbehörde auf das ab Juli geltende Terminkonzept hingewiesen. Die Plakate können auf Anforderung auch allen Migrantenorganisationen zur Verfügung gestellt werden.

**Hinweis:**

**Aufgrund der Corona-Pandemie ist der Publikumsverkehr in der Stadtverwaltung Bielefeld aktuell massiv eingeschränkt. Davon betroffen ist auch die Ausländerbehörde. Eine Online-Terminreservierung ist derzeit nicht möglich. Bei Wiederaufnahme der normalen Publikumsbedienung kann es sinnvoll sein, sofort die Terminusweiterung umzusetzen und den geplanten Beginn vorzuziehen.**

Dr. Witthaus  
Beigeordneter