

Ausländerbehörden – Wie der Staat auf ganzer Linie versagt Verwaltung und IT brauchen eine serviceorientierte Generalüberholung

„Keine Aufenthaltsgenehmigung, kein Job, keine Wohnung. Wenn es hart auf hart kommt, ist das die Verkettung von Notlagen, in die Menschen geraten können, wenn die für sie zuständige Ausländerbehörde zu stark überlastet ist.“ So lautet das alarmierende Fazit eines Berichts von *Rebekka Dieckmann*, *Jörn Perske* und *Pia Stenner* auf [hessenschau.de](https://www.hessenschau.de/politik/personalmangel-und-lange-wartezeiten-viele-auslaenderbehoerden-in-hessen-unter-druck-v1_auslaenderbehoerden-102.html):
https://www.hessenschau.de/politik/personalmangel-und-lange-wartezeiten-viele-auslaenderbehoerden-in-hessen-unter-druck-v1_auslaenderbehoerden-102.html

Bei Betroffenen haben sich Frust und Wut aufgestaut. Das bekommen die Kolleginnen und Kollegen in den Ausländerbehörden täglich zu spüren. Ihnen werden Ausländerfeindlichkeit und mangelnde Kompetenz angelastet, obwohl sie für die Misere am wenigsten können. Über Jahre sind in Hessens Migrationsverwaltung Strukturen entstanden, die jetzt für alle sichtbar zusammenbrechen.

Es hat durchaus Ansätze gegeben, um die Misere einzudämmen. Die Forderung nach Verhaltenstraining für mehr Empathie setzt bei den Beschäftigten an, die nach einfacher Sprache in Vorladungen und Bescheiden beim Kommunikationsverhalten und die nach Behördenlotsen an angeblich fehlender Orientierung der Betroffenen selbst. So soll die Effizienz einer an sich funktionsfähigen Verwaltung gestärkt werden. Aber was ist, wenn es an der Organisation selbst liegt? Verkorkste Verwaltungsprozesse werden auch durch Empathie und Verhaltenstraining nicht besser. Sie müssen geändert werden. Folgende Details fallen mir beim ersten Hinsehen auf, und diese Auswahl ist keinesfalls vollständig:

- Die spontane individuelle Kommunikation zwischen Betroffenen und Behörde über persönliches Gespräch, Telefon oder Email ist faktisch abgeschafft. Immerhin gibt es aber verlässliche Terminvereinbarung über das Internet. Dahinter stecken – hoffentlich - automatische Ticketsysteme zur Terminvereinbarung, die seit langem im Kundensupport von Dienstleistungsunternehmen üblich sind. Immerhin werden dadurch nervige Wartezeiten im Flur der Behörde verhindert. Aber bei den vereinbarten Terminen handelt es sich immer noch um personalintensive Einzelfallbearbeitung. Eigentlich müssten automatisierbare Standardfälle schon im Prozess der Terminvereinbarung aussortiert und maschinell weiterverarbeitet werden. Personalisierte Einzelfallbehandlung sollte die Ausnahme sein, nicht die Regel.
- Hessens Ausländerakten wurden oder werden gerade digitalisiert. Das hat aber bisher nur zu einem anderen Speicherformat geführt, nämlich von Papier zu pdf. Ob nicht im Verkehr der Ausländerbehörden mit anderen staatlichen Stellen doch noch Dokumente ausgedruckt werden müssen, sei einmal dahingestellt. Der entscheidende Schritt steht in Hessen auf jeden Fall noch aus. Die Speicherung eines Vorgangs müsste einen Verwaltungsprozess auslösen. Dabei könnte es sich z. B. um die automatische Ausstellung eines Dokuments, die automatische Weiterleitung oder die Vorladung zum persönlichen Gespräch handeln. Geeignete Schnittstellen zu anderen Behörden, zur Bundesdruckerei, zum Kassensystem, zur Arbeitsagentur, zum KJC und anderen Dienstleistern müssen dafür eingerichtet sein. Einfache Weiterleitung durch Email reicht nicht aus. Automatisierte und mit der Datenschutz-Grundverordnung übereinstimmende Verarbeitung und Produktion von Dokumenten müssen ermöglicht werden.
- Ausländerbehörden sind mehrstufig. Duldung und Abschiebung gehören in den Bereich der Zentralen Ausländerbehörden (ZAB). Für Mittelhessen ist es die in Gie-

ßen. Der Kontakt mit Betroffenen ist aber Sache der örtlich zuständigen Ausländerbehörden, bei uns die des Landkreises Marburg-Biedenkopf oder der Universitätsstadt Marburg. Wer also seine Duldung oder seine Arbeitserlaubnis verlängern möchte, muss mit der örtlichen Behörde Kontakt aufnehmen. Die darf nicht eigenständig entscheiden. Sie muss die ZAB einbeziehen. Das führt zu aufwendiger Kommunikation zwischen Gießen und Marburg. Vorgänge müssen an zwei Orten mehrfach in die Hand genommen werden. Mehrfachbearbeitung ist ein Zeitfresser. Die örtliche Ebene ist mit den Vorgängen vertraut. Sie muss auch entscheiden dürfen. Man mag einwenden, dass in ganz Hessen gleiche Fälle auch gleich entschieden werden müssen und deshalb ein mehrstufiges Verfahren nötig ist. Das stimmt aber nicht. Zusätzlich zum täglichen Routinebetrieb gibt es im Rahmen der Fachaufsicht eine Berichtspflicht der örtlichen Ausländerbehörden gegenüber den Regierungspräsidien. So wird auch heute schon die Einheitlichkeit der Verfahrensgrundsätze gewährleistet.

- In einigen Fällen mussten wir feststellen, dass es eine verwirrende Vielfalt in der Akten- und Dateiführung gibt. Ausländerakte und Ausländerdatei bestehen neben einander. Sie werden bei geduldeten Personen von unterschiedlichen Stellen geführt. Die gespeicherten Daten sind nicht zwangsläufig in allen Dateien deckungsgleich. Dadurch können sogar falsche Identitäten entstehen. Es sind Fälle bekannt geworden, in denen unterschiedliche Fingerabdrücke ein und derselben Person und umgekehrt ein Identitätsmerkmal mehreren Personen zugeordnet worden sind. Aus pragmatischen Gründen werden wohl Sachbearbeiter*innen in akuten Fällen zusätzlich eigene Handakten führen, damit sie den Überblick behalten. Eine Verschlankung dieser Struktur ist dringend notwendig. Sie funktioniert nur, wenn der Zweck der Akten- und Dateiführung präziser bestimmt wird. Dabei muss die Servicefunktion der Behörden Vorrang haben. Die Funktion der flächendeckenden Überwachung von Migrantinnen und Migranten sollte demgegenüber in den Hintergrund treten.

Festzuhalten bleibt: Die Ausländerbehörden sind in den letzten Jahren mit Aufgaben überfrachtet worden. Ihre Servicefunktion wurde zugunsten eines ausufernden staatlichen Anspruch auf engmaschige Überwachung geflüchteter Menschen zurückgedrängt. Verwaltungsprozesse und IT bedürfen einer serviceorientierten Generalüberholung. Modernisierte Verwaltungsprozesse sind kein Sparmodell. Sie brauchen mehr und gut qualifiziertes Personal. Das geht nicht aus der Portokasse. Landesweit wird man sich mindestens mit einem zweistelligen Millionenbetrag anfreunden müssen. Und Modernisierung kann nicht einfach von einer Parlamentsmehrheit beschlossen und dann vom Innenministerium befohlen werden. Sie wird nur mit einem Steuerungsmodell gelingen, das Beschäftigte, Betroffene und Ehrenamtliche in der Flüchtlingshilfe einbezieht.

Cölbe, den 7. März 2023

