

Chaos bei den Ausländerbehörden? Gute Lösungen sind möglich!

Großen, für Hessen systemrelevanten Unternehmen geht die Verwaltungspraxis hessischer Ausländerbehörden inzwischen gewaltig auf den Senkel. Mit ausländischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann man nicht mehr vernünftig planen. Häufig genug kommen sie zum vereinbarten Termin der Arbeitsaufnahme gar nicht erst ins Land. Die Bearbeitungsdauer geht ins Unendliche. Paradebeispiel für alles Schlechte ist die Ausländerbehörde Frankfurt. Ihr widmete am 28. November der hr zur besten Sendezeit einen ausführlichen [Bericht in der Hessenschau](#). Wir alle wissen es: Die im Bericht geschilderten Probleme treten auch in Marburg auf.

Schnell sind die üblichen Erklärungsmuster zur Hand. Beamte seien halt nicht an pünktliches Arbeiten gewöhnt. Empathisch und ordentlich qualifiziert seien sie ohnehin nicht. Zudem würden die Behörden den Einsatz moderner Computertechnik entweder verweigern oder verschlafen. Solche angeblichen Erklärungen führen einerseits dazu, dass Motivation und Arbeitszufriedenheit der Kolleginnen und Kollegen in den Behörden gegen null gedrückt werden. Andererseits entsteht bei Betroffenen ein Feindbild, das sich von Misserfolg zu Misserfolg immer tiefer festfrisst. Willkommensgesellschaft? So nicht! Aber es gibt Alternativen zum Chaos. Betroffene und Beschäftigte hätten etwas davon

Hier holt man sich die Ausländerbehörde online ins eigene Wohnzimmer

Wie schön wäre es, wenn man Verwaltungsvorgänge bei der Ausländerbehörde einfach vom heimischen Computer oder vom Smartphone aus erledigen könnte! Das ist keine Utopie. Im [Landkreis Borken \(NRW\)](#) ist ein solches Modell vor einem halben Jahr eingeführt worden. [Die Fachpresse hat darüber berichtet](#). Eine Firma, die auf kommunale IT-Lösungen spezialisiert ist, hat die einschlägige Software im Angebot. Die Vorteile liegen auf der Hand. Routinefälle werden ohne persönliche Rücksprache über die Software erledigt. Für Beratung in wirklich komplizierten Fällen bleibt viel mehr Zeit. Es gibt keinen Bearbeitungsstau mehr. Alle sind zufrieden. Warum kaufen also Universitätsstadt Marburg und Landkreis Marburg-Biedenkopf nicht noch heute die Software, installieren sie morgen und schulen ab übermorgen die verantwortlichen Kolleginnen und Kollegen in der Handhabung? So einfach ist es leider nicht.

Computer müssen miteinander sprechen können

Auf den Rechnern jeder Ausländerbehörde ist ein „Fachverfahren“ installiert. Mit dessen Hilfe arbeiten die zuständigen Mitarbeiter*innen. In Borken ist das Fachverfahren [ADVIS](#) im Einsatz. Es ist so ausgelegt, dass es direkt mit dem vorgeschalteten Online-Verfahren sprechen kann. Smartphone oder Rechner zuhause kommunizieren mit dem Rechner der Ausländerbehörde. Dazwischen sitzt kein Mensch mehr, der die Informationen des anrufenden Smartphones entgegennehmen und in den Verwaltungscomputer eingeben muss. Das hessische Fachverfahren heißt [LaDiVA](#). Aus der hier verlinkten Beschreibung geht nicht hervor, dass es direkt mit den Rechnern von Betroffenen in Kontakt treten kann. Diese technische Voraussetzung muss aber unbedingt gegeben sein. Von selbst versteht sie sich nicht. Für den Online-Zugang muss gewährleistet sein, dass Betroffene über den eigenen Computer auf ihre im System der Ausländerbehörde vorhandenen Daten zugreifen und eigene Dokumente dorthin hochladen können. In Borken geht das. Für Hessen sind Zweifel angebracht. Bisher ist nur bekannt geworden, dass elektronische Ausländerakten hierzulande lediglich Papierakten sind, die im PDF-Format kopiert worden sind. Damit funktioniert die Anwendung nicht. Nutzerfreundliche Modernisierung wäre nötig.

„Zeitfresser“ müssen identifiziert und beseitigt werden

Ein schlecht organisierter Verwaltungsvorgang bleibt schlecht, auch wenn er in einer Software abgebildet wird. Wenn man z. B. die Erteilung eines Aufenthaltstitels so organisiert, dass Betroffene mehrmals mit der Ausländerbehörde Kontakt aufnehmen müssen, dann ändert eine neue Software daran nichts. Man muss die Zahl der Behördenkontakte in diesem Verfahren drastisch verringern. Das geht zum Beispiel dadurch, dass man mit Kopien arbeitet. Die können automatisch hochgeladen und verarbeitet werden. Wenn man bemerkt, dass etwas fehlt, kann man Dokumente nachfordern. Das macht eine gute Software sogar automatisch. Selbstverständlich muss vor der Aushändigung überprüft werden, ob die eingereichten Dokumente echt oder gefälscht sind. Häufig kann man das mit Hilfe der vorhandenen Aktenlage einfach feststellen. Grobe Fehler fallen der Software bei der Plausibilitätsprüfung auf. Manchmal ist aber persönliche Überprüfung nötig. Dann braucht man tatsächlich einen Termin, aber eben auch nur einen. Bevor man eine neue Software einführt, müssen alle dafür relevanten Arbeitsvorgänge daraufhin geprüft werden, wie Bearbeitung vereinfacht und Behördenkontakt reduziert werden können.

Auch übergeordnete Behörden können „Zeitfresser“ sein

Man kann sich das am Beispiel von Duldungen klarmachen. Sie werden zwar vor Ort in Marburg oder im Landkreis bearbeitet, entschieden und gesteuert werden sie aber von der Zentralen Ausländerbehörde (ZAB) in Gießen. Manchmal beschließen die Verantwortlichen dort, dass die Duldung jeden Monat verlängert werden muss. Für Betroffene ist das lästig. Jeden Monat neu müssen sie die Ausländerbehörde besuchen und eine Verwaltungsgebühr bezahlen. Auch wenn sie eine Arbeitserlaubnis haben, wird eine Beschäftigung häufig verhindert. Welches Unternehmen stellt schon jemanden ein, der nur einen Monat lang arbeiten darf? Zum Problem wird diese enge Überwachung auch für die Beschäftigten der örtlichen Ausländerbehörde. Sie müssen Gespräche führen und den gesamten Verwaltungskram erledigen, obwohl sie für die Entscheidung nicht zuständig sind. Probleme dürfen sie nicht in Marburg vor Ort lösen, auch wenn sie es könnten. Die ZAB muss konsultiert und um Entscheidung gebeten werden. Das geht meistens nicht am selben Tag. Der Betroffene wird weggeschickt und neu vorgeladen, wenn Gießen entschieden hat. Wenn eine Sachbearbeiterin in Marburg den Vorgang vom Anfang bis zum Ende selbst verantwortlich erledigen dürfte, wäre oft in einer Viertelstunde alles getan. Durch die verpflichtende Rückkopplung mit der ZAB verlängert sich die Bearbeitungsdauer um ein Vielfaches. Und wenn die Duldung statt für nur einen Monat für ein halbes Jahr ausgesprochen würde, könnten zusätzlich noch fünf Sechstel der notwendigen Arbeitszeit eingespart werden. Das ist nur ein Beispiel von vielen. Eine systematische Organisationsanalyse würde weitere derartige Zeitfresser zutage fördern.

Was kann man tun?

- Die Ausländerbehörden müssen auf allen Ebenen vorrangig als Dienstleister begriffen werden, nicht als Überwachungseinrichtungen.
- Über Angebot und notfalls Versagung von Dienstleistungen muss vor Ort entschieden werden. Die Einschaltung überregionaler Entscheidungsbehörden führt zur unnötigen Warteschleifen und stellt häufig eine Vergeudung von Arbeitszeit dar.
- Alle Verwaltungsvorgänge gehören auf den Prüfstand. Sie müssen serviceorientiert organisiert werden und dürfen nicht hauptsächlich auf Kontrolle von Migrantinnen

und Migranten ausgerichtet sein.

- Möglichst viele Verwaltungsvorgänge müssen online ohne persönlichen Behördenkontakt erledigt werden können. Die technischen und organisatorischen Voraussetzungen sind verfügbar und funktionieren anderswo auch schon. Eine zügige kundenorientierte Modernisierung der hessischen Verfahren ist nötig.

Das alles ist leichter gesagt als getan. Der Modernisierungsprozess muss mit der Optimierung von Verwaltungsvorgängen beginnen. In den Ausländerbehörden von Stadt und Landkreis ist die Bereitschaft zu erkennen, sich darauf einzulassen. Die Erfahrungen von Migrantinnen und Migranten sollten von vornherein ebenso einbezogen werden wie die von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern. Am Ende können völlig neue „Marburger Verhältnisse“ stehen. Sie sind von Kunden- und Arbeitsplatzzufriedenheit geprägt, nicht mehr von Warteschlangen und Bearbeitungsstau. Und ganz nebenbei könnten Menschen aus anderen Ländern Hessen als serviceorientierten demokratischen Rechtsstaat wahrnehmen. Das wäre nicht das schlechteste Image. Dafür könnten Landesregierung und Kommunen sogar Geld in die Hand nehmen. Der Unterstützung von Ausländerbeiräten, Integrationskommissionen, Flüchtlingshilfen, Wirtschaft und Gewerkschaften dürfen sie sich sicher sein.

Cölbe, den 6.12.2022

