



öffentlich

Betreff:

Kundenbefragung in der Ausländerbehörde

Einreicher: Fraktion DIE aNDERE

Erstellungsdatum 19.10.2018

Eingang 922:

Beratungsfolge:

Datum der Sitzung	Gremium	Zuständigkeit
07.11.2018	Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen:

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, im 1. Quartal des Jahres 2019 eine Kundenbefragung in der Potsdamer Ausländerbehörde (ABH) durchzuführen.

Die Ergebnisse sollen einen Überblick darüber vermitteln, wie groß die Zufriedenheit der Betroffenen mit der Arbeit der Behörde ist, aber auch Änderungsbedarf und Optimierungsmöglichkeiten aufzeigen.

Bei der Vorbereitung und Durchführung sollen der Migrantenbeirat und die in der Stadt ansässigen Beratungsstellen einbezogen werden.

Über den Sachstand soll die Stadtverordnetenversammlung im Januar 2019 unterrichtet werden.

Katharina Tietz und André Tomczak
Fraktionsvorsitzende

Beschlussverfolgung gewünscht:

Termin:

Demografische Auswirkungen:

Klimatische Auswirkungen:

Finanzielle Auswirkungen?

Ja

Nein

(Ausführliche Darstellung der finanziellen Auswirkungen, wie z. B. Gesamtkosten, Eigenanteil, Leistungen Dritter (ohne öffentl. Förderung), beantragte/bewilligte öffentl. Förderung, Folgekosten, Veranschlagung usw.)

ggf. Folgeblätter beifügen

Begründung:

In den letzten Jahren häuften sich die Beschwerden über die Arbeit der Potsdamer Ausländerbehörde. Immer wieder beschwerten sich betroffene Ausländer*innen und in der Flüchtlingshilfe engagierte Menschen über:

- lange Wartezeiten trotz vorheriger Terminvereinbarung
- monatelange Wartezeiten auf einen Termin
- Nichtbeantwortung von Post
- Nichtaufnahme von Post in die elektronische Akte und daraus resultierende Bearbeitungsfehler zu Lasten der Betroffenen
- Nichtbeantwortung von Anträgen auf Arbeitserlaubnis
- unbegründete Verweigerung der Auszugserlaubnis aus einer Gemeinschaftsunterkunft
- Verweigerung der Familienzusammenführung im Bundesgebiet
- Nichteinhaltung von Bearbeitungsfristen
- Verweigerung von Auskünften zum Stand eines Verfahrens
- Einschüchterungsversuche und Schikanen u.v.a.m.

Durch eine Befragung der Menschen, die die Ausländerbehörde aufsuchen, kann ein Überblick über die Zufriedenheit mit der Arbeit der ABH, aber auch über bestehende Probleme gewonnen werden. Verwaltungsspitze, Mitarbeitende und politisch Verantwortliche erhalten ein Feedback zur Arbeit der Behörde, die sich selbst als „Willkommensbehörde“ versteht.