

Willkommen zum 13. Fachkongress in Hannover 2025



Niedersächsisches Ministerium
für Inneres und Sport



IT-PLANUNGSRAT

**Digitalisierung –
einfach machen**



OZG-Projekt „Aufenthalt“



Erfolg einfach gemacht!

Dr. Philipp Richter (MIK BB) – David Rodriguez Fernandez (MI NDS) –
Jonas Heinrich (Region Hannover) – Michael Diepold (AKDB)

Agenda

1. Input

1. OZG-Projekt „Aufenthalt“
2. Was ist „Erfolg“?
3. Was bedeutet „einfach gemacht“?

2. Podiumsgespräch

1.1. OZG-Projekt „Aufenthalt“

Themenfeld „Ein- und Auswanderung“

Umsetzungsprojekt „Aufenthalt“

OZG-Leistung „Aufenthaltstitel“

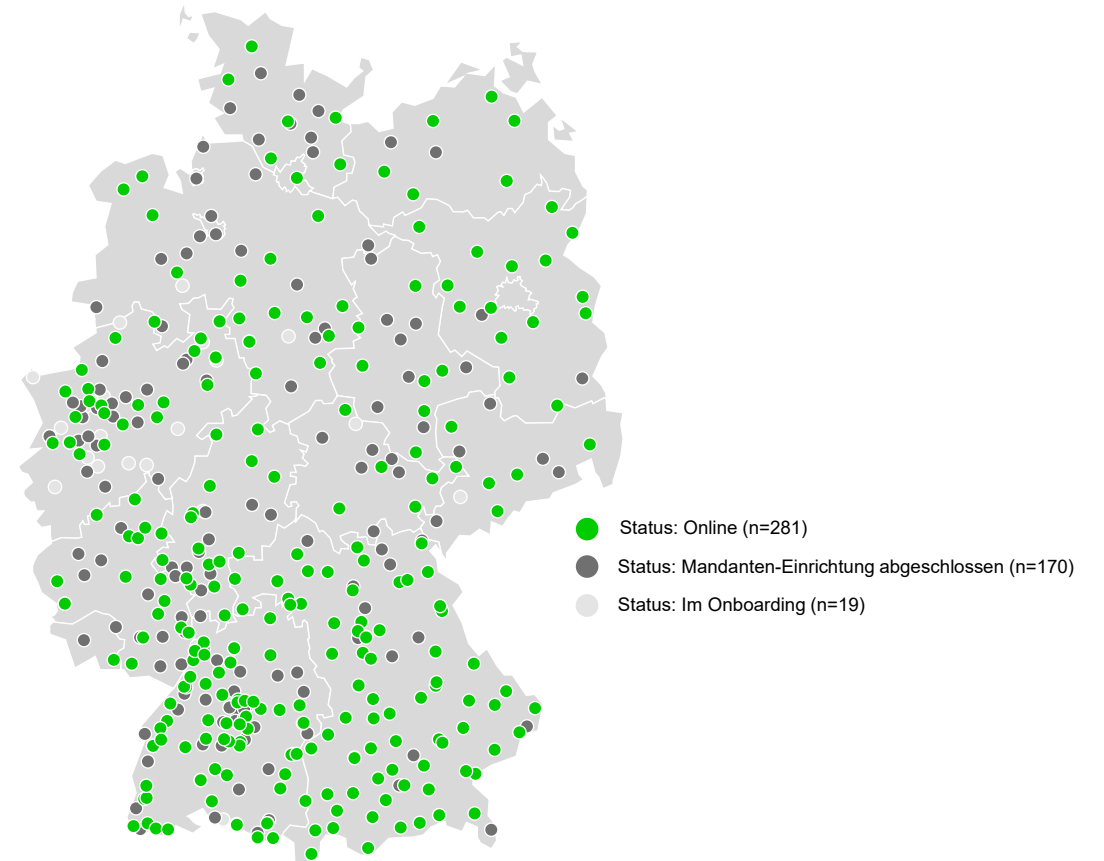
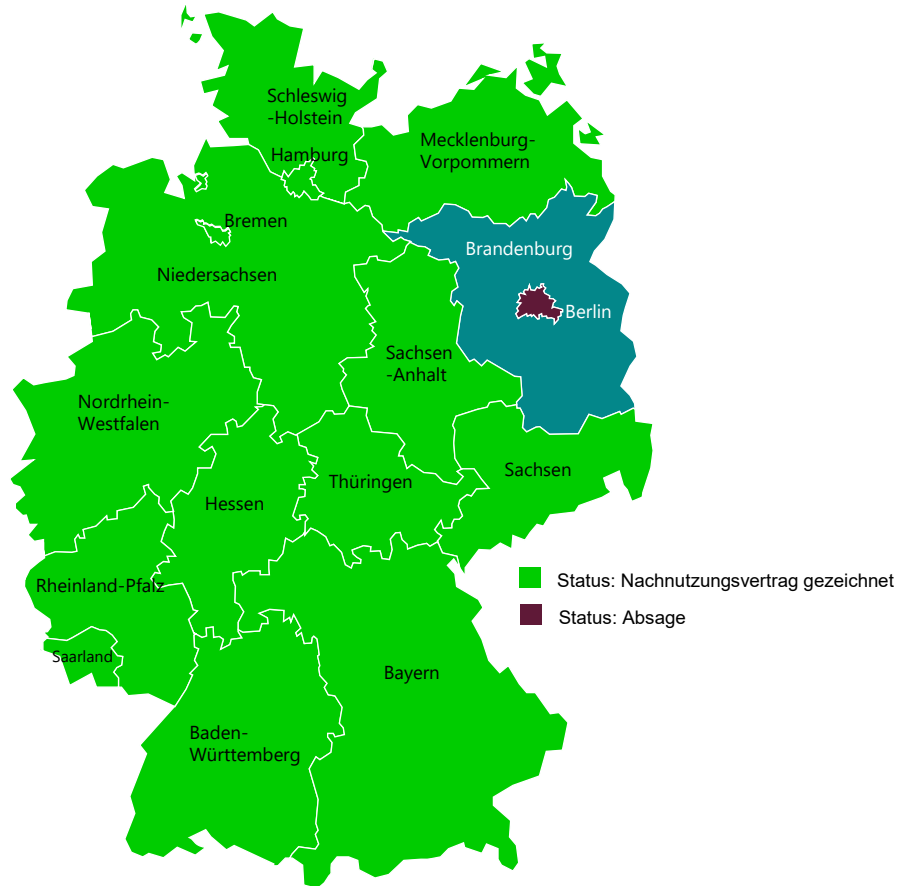
OZG-Leistung „Aufenthaltskarten und
aufenthaltsrelevante Bescheinigungen“

OZG-Leistung „Beschäftigungserlaubnis (b. Aufenthaltsgestattung/Duldung)“

- Vollzug durch **528** Ausländerbehörden in Deutschland
- Ausländerbehörden i.d.R. auf Ebene **Landkreise** und **kreisfreie Städte** angesiedelt
- unterschiedliche **Größe** der Ausländerbehörden
- Bundes**aufsichts**verwaltung / Typ-3-Leistung mit knapp 200 LeiKa-Einträgen
- **Reifegrad 3** nicht erreichbar – u.a. Erfassung Fingerabdrücke vor Ort
- sieben Fachverfahren deutschlandweit im Einsatz / **XAusländer**

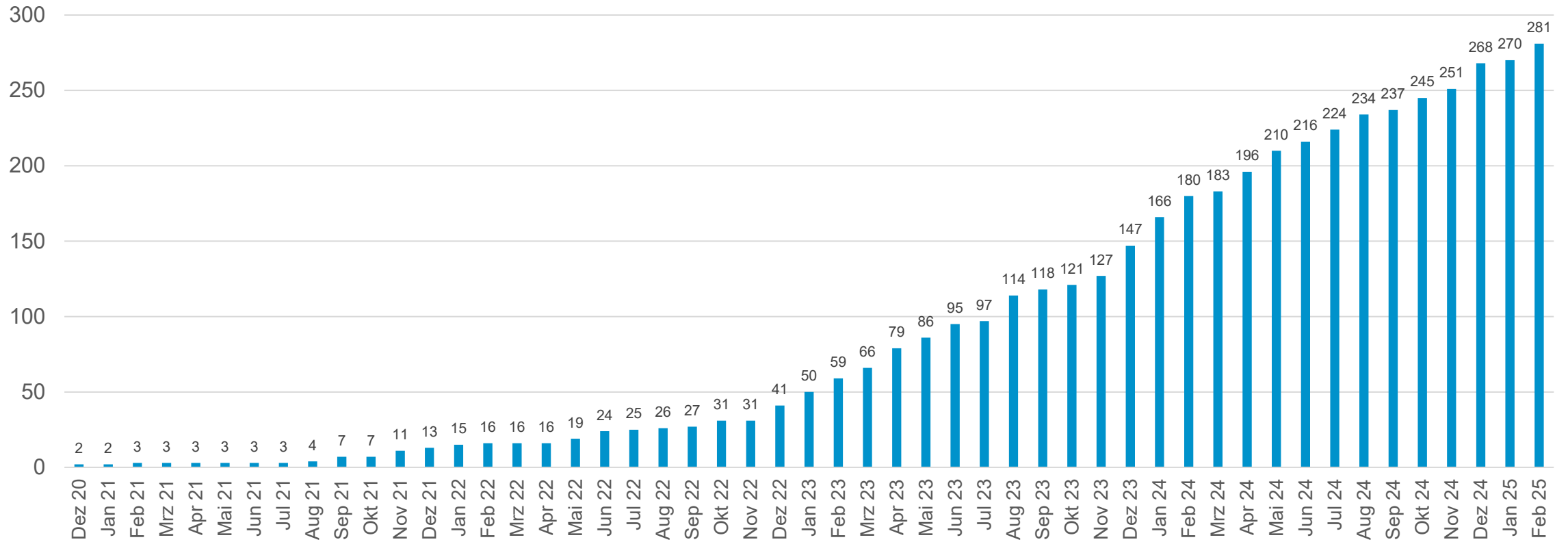


1.2. Was ist „Erfolg“?



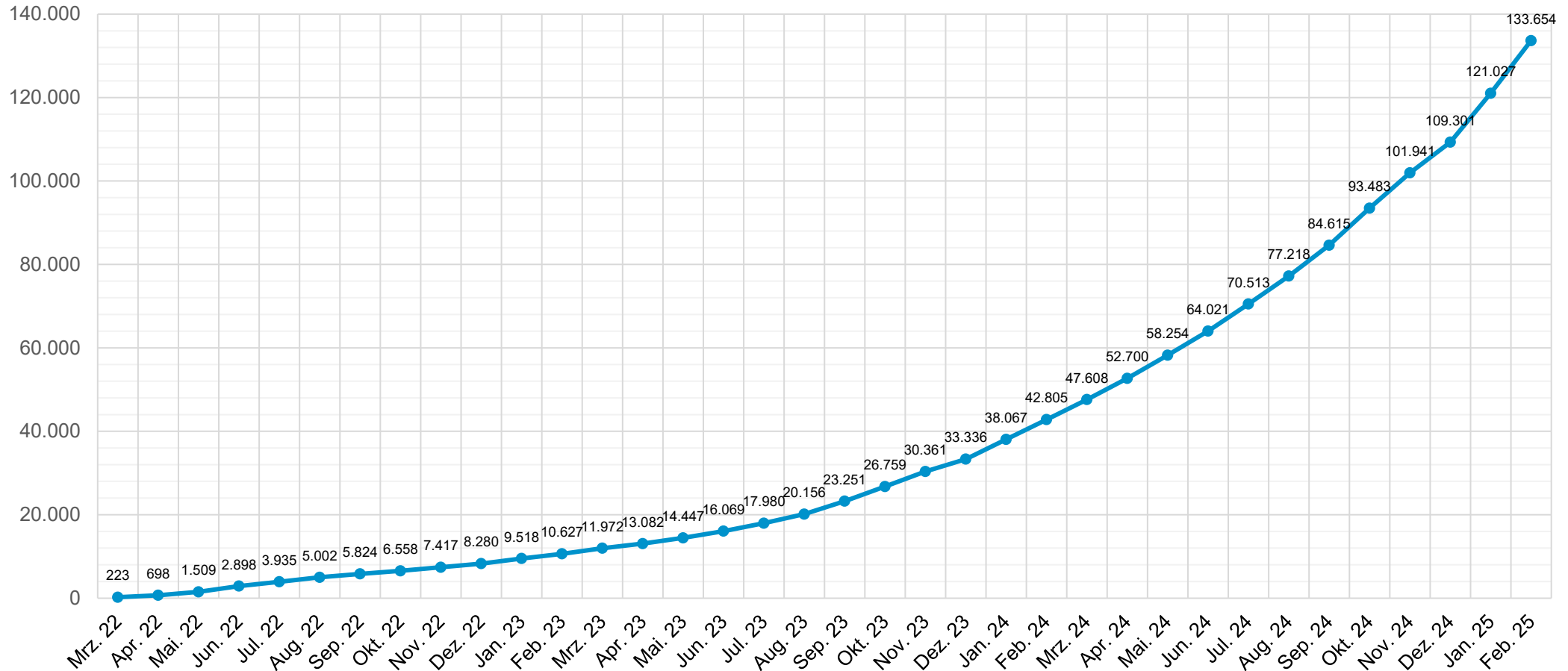
1.2. Was ist „Erfolg“?

Rollout-Entwicklung



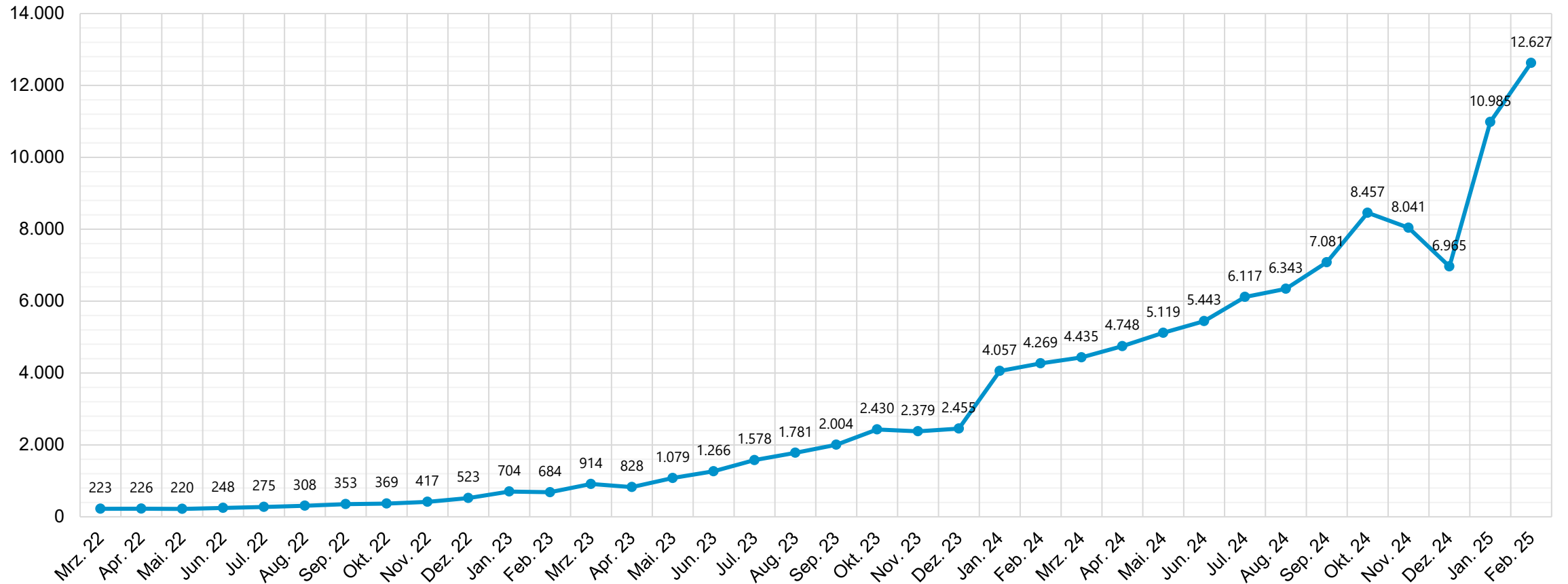
1.2. Was ist „Erfolg“?

Die Entwicklung der Antragszahlen seit März 2022 (kumuliert)



1.2. Was ist „Erfolg“?

Die Entwicklung der monatlichen Antragszahlen seit März 2022



1.2. Was ist „Erfolg“?

Zeiteinsparungen auf Seiten der Antragssteller

- **Zeiteinsparung *Ausfüllen*:**

Ø 10-14 Minuten pro Antrag¹
max. 20-30 Minuten pro Antrag¹



- **Zeiteinsparung *Abgabe*:**

Wegfall eines Vor-Ort-Termins



¹ Grundlage: kleine Umfrage unter Antragsstellern („Poweruser“) (n = 9)

Zeiteinsparungen auf Seiten der Verwaltung

- **Zeiteinsparung *Annahme*:**

≤ 15 Minuten pro Antrag²



Wegfall Scanprozess – automatische Datenübernahme
Fachverfahren und DMS – erleichtertes Suchen&Finden

- **Zeiteinsparung *Folgeprozesse*:**

x pro Antrag



Zeiteinsparung durch weniger Rückfragen, Wegfall eines Vor-Ort-Termins, Ein-Kanal-Strategie

² Grundlage: kleine Umfrage unter nachnutzenden ABHn (n = 10)

1.2. Was ist „Erfolg“?

Nutzerfeedback

Hannover - 03241000
★★★★★ (5.0)
sehr gute Website. super solid und klar. viel besser als meine alte Wohnsitz in l

Hannover - 03241000
★★★★★ (5.0)
Ich fand den dienst sehr unkompliziert und hilfreich

Hannover - 03241000
★★★★★ (5.0)
Ich finde diese online service sehr einfach und freundlich, mann kann alle unterlagen einfach sorgenfrei hochladen und einfach seine Antrag erstellen. bin mega zufrieden und geren mit fünf sterne.

Hannover - 03241000
★★★★★ (5.0)
Vielen Dank für diesen digitalen W

Hannover - 03241000
★★★★★ (5.0)
Diese online dienst hat alle verarbeitung unsere Anträge sehr vereinfacht Danke



1.2. Was ist „Erfolg“?

- *Rhein-Neckar-Zeitung* vom 11. Februar 2025 über die **Ausländerbehörde Heidelberg**
- ein wesentlicher Grund für diesen Erfolg: intensive Nachnutzung der **Online-Dienste** in Verbindung mit **Prozessoptimierungen**

Vom „Fass ohne Boden“ zur Vorzeigebehörde

Vor einem Jahr ging es in der Ausländerbehörde noch chaotisch zu – Heute ist davon keine Spur mehr – Wie war das möglich?

Von Julia Schulte

Es läuft richtig gut in Heidelbergs Ausländerbehörde – ein Satz, der noch vor anderthalb Jahren wie ein Scherz klang: Ewige Wartezeiten, kaum zu bewältigende E-Mail-Fluten und Personalnot brachten Kunden und Mitarbeiter ans Limit. Im Gespräch mit der RNZ berichteten damals Simon Reichert, Leiter der Ausländerbehörde, und Bernd Köster, Leiter des Bürger- und Ordnungsamtes, von den Problemen. Derer nahm sich kurz darauf die zuständige Bürgermeisterin Martina Pfister (Grüne), die einige Monate zuvor das Amt übernommen hatte, an – und jetzt, Ende Januar, sitzen Pfister, Köster und Sachbearbeiterin Claudia Knauber strahlend da und erzählen, wie gut es läuft.

„Es war damals ein Fass ohne Boden“, erinnert sich Knauber, die auch Anleiterin, also Ansprechperson für ihre Kollegen ist und seit anderthalb Jahren bei der Ausländerbehörde arbeitet. „Ich war ja Stress gewohnt, aber hier war es eine Art Ohnmacht.“ Auf sämtlichen Kanälen trudelten Anträge und Fragen ein: per Mail, über das Service-Portal des Landes, telefonisch, über die Scanstelle oder das Postfach. „Wir hatten damals Mails von vor einem Jahr im Posteingang, oft mehrere von der gleichen Person, die man dann erst einmal alle zusammentragen musste“, so Knauber. Dazu seien damals hohe Fallzahlen an Ukrainern und Afghanen gekommen, erinnert sich Köster.

All das wirkte sich auf die Mitarbeiter aus. Pfister, die bei ihrem Antrittsbesuch bei der Ausländerbehörde kurz mit den Mitarbeitern sprechen wollte, blieb damals drei Stunden und hörte sich



Bernd Köster, Martina Pfister (M.) und Claudia Knauber haben allen Grund zur Freude: In ihrer Behörde läuft es wieder rund. Foto: Rothe

die Probleme an: „Die konnten nicht mehr“, so Pfister. Teils kündigten Mitarbeiter aus dem Urlaub heraus, die Fluktuation war hoch. Anrufe konnten sie eigentlich nicht mehr entgegennehmen, am Tag höchstens so viele Mails bearbeiten, wie neue reinkamen. „Wir wollten ja, aber es ging nicht, und das war sehr demotivierend“, so Knauber.

Und auch die Menschen, die auf die Ausländerbehörde angewiesen waren, waren verzweifelt – die Wartezeit lag bei gut einem Jahr. Viele meldeten sich auch bei der RNZ, Einrichtungen wie die Uni, die auf Kräfte aus dem Ausland angewiesen sind, verzweifelten, und bei Köster trudelten nicht selten Anwaltsschreiben ein. Und: Die Menschen schrieben noch mehr Mails, riefen noch häufiger an – ein Teufelskreis.

Was also ist im letzten Jahr passiert? Prozessoptimierung lautet Pfisters Zau-

berwort, ihr Steckenpferd. Die Bürgermeisterin nahm sich der Behörde an und verordnete „einen Blumenstrauß an Maßnahmen“. Wichtig war vor allem, dass alles nur über einen Weg bei der Ausländerbehörde ankommt. Man entschied sich für eine Software, die speziell für Ausländerbehörden konzipiert wurde. Über diese können jetzt alle Dokumente eingereicht wer-

den, zudem ist sie an die verschiedenen Register des Bundes angebunden. „Wir sind damit überglücklich, die Kommunikation ist viel zentraler“, sagt Knauber. Auch Köster spricht überschwänglich von dieser „Verschlankung auf einen Antragskanal“.

Eine weitere Neuheit, die man einführt: Zuarbeiterkräfte, die alles übernehmen, wofür es kein Fachwissen braucht. Denn ein wesentliches Problem war, dass die Sachbearbeiter mit vielen reinen Verwaltungstätigkeiten beschäftigt waren. Für die Bearbeitung von Fällen benötigen sie allerdings auch fundiertes Wissen im Bereich Ausländerrecht – und diese rare Ressource sei damals nicht gut eingesetzt worden, sagt Pfister. Während sich die Zuarbeiterkräfte nun also etwa um die Aktenverwaltung kümmern, können sich die Sachbearbeiter auf Rechtsfragen konzentrieren. Dafür müs-

sen sie gerade bei Gesetzesänderungen immer auf dem neusten Stand sein.






Als weitere Maßnahme wurde eine Erstanlaufstelle im Wartebereich geschaffen, eine zusätzliche Entlastung für die Sachbearbeiter. Dort können die Kunden bestimmte Vorgänge erledigen, etwa Fingerabdrücke abgeben, Fotos machen lassen oder Gebühren begleichen. Früher blieb das ebenfalls an den Sachbearbeitern hängen. Und so warteten teils Menschen Monate auf einen Termin, bei dem ihnen dann gesagt wurde, dass, weil sie nicht in Heidelberg leben, eine andere Ausländerbehörde zuständig ist. Heute erfahren sie so etwas direkt an der Erstanlaufstelle. „Dadurch ist die Kundenzufriedenheit sehr angewachsen“, sagt Köster. Und auch für die Sachbearbeiter sei es eine große Entlastung.

„Die Fluktuation hat sich deutlich reduziert“, freut sich Köster – und die Zufriedenheit der Kunden. Das zeigen auch die Zahlen: Waren es früher noch 1500 Mails, die jeder Mitarbeiter im Postfach hatte, sind es heute 50 bis 100. Die Wartezeit hat sich von einem Jahr auf zwei bis drei Wochen reduziert. „Wir können Mails jetzt innerhalb einer Woche beantworten“, berichtet Knauber. Allein im Dezember wandten sich 2500 Menschen an die Erstanlaufstelle, darunter waren 130 Notfälle, derer sich die Sachbearbeiter dann direkt annehmen konnten.

Schreiben von Anwälten kommen heute nicht mehr bei Köster an – stattdessen erreichen ihn Dankesmails. „Früher herrschte bei den Kunden Anspannung, heute Zufriedenheit“, bestätigt Knauber. So auch bei ihren Kollegen: „Es geht nicht mehr an die Substanz – und alle kommen heute gerne zur Arbeit.“

1.2. Was ist „Erfolg“?

Zusammenfassung

- **Output** > **280** Ausländerbehörden online  – Tendenz steigend 
- **Outcome** > **130.000** Online-Anträge  – Tendenz steigend 
- **Impact** **Effizienz- und Legitimitätsgewinne** auf Seiten Antragssteller *und* Verwaltung 

1.3. Was bedeutet „einfach gemacht“?

Vorneweg: **Nichts ist „einfach“**, aber ...

Internalisierung 

Bottom-Up statt Top-Down 

Output-Orientierung 

Verantwortung 

Informalität 

Kommunikation 

Tiefe 

Zeit & Konstanz 

Start Early & Fail Fast 

Reduktion statt Perfektion 

Maschinenraum statt Sonnendeck 

Komplexität? – Deal with it! 

2. Podiumsgespräch



Erfolgreiche Implementation setzt Zusammenwirken verschiedener, selbstständiger Verwaltungsträger, -behörden und IT-Dienstleister voraus.

- Jonas Heinrich (*Region Hannover*)
- David Rodriguez Fernandez (*Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport*)
- Michael Diepold (*AKDB*)
- Philipp Richter (*Ministerium des Innern und für Kommunales Brandenburg*)



Danke

**für Ihre
Aufmerksamkeit**

Diese Präsentation ist lizenziert unter Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License (CC BY 4.0)