

**Service-Center für internationale Fach- und Führungskräfte /  
Tätigkeitsbericht / Anpassung der Personalausstattung**

**Produkt Ausländerrechtliche Angelegenheiten (Produktziffer 5526000)**

9 Anlagen

**Beschluss des Kreisverwaltungs Ausschusses vom 19.05.2015 (VB)**  
Öffentliche Sitzung

**I. Vortrag des Referenten**

Mit Beschluss des Kreisverwaltungs Ausschusses vom 22.01.2013 sowie der Vollversammlung vom 23.01.2013 hat der Stadtrat der Einrichtung eines Service-Centers für internationale Fach- und Führungskräfte (im folgenden Service-Center) in der Ausländerbehörde im Kreisverwaltungsreferat zugestimmt. Mit den oben genannten Beschlüssen wurden dem Kreisverwaltungsreferat zur Umsetzung der geplanten Tätigkeiten 4 Sachbearbeiterstellen in A9/E8 und eine Leitungsstelle in A12/E11 bewilligt. Nach Klärung der organisatorischen Fragestellungen sowie der Gewinnung des notwendigen Personals wurde das Service-Center im Oktober 2013 im Kreisverwaltungsreferat feierlich eröffnet.

Der Stadtrat hat mit der o. g. Zustimmung den Auftrag ans KVR verbunden, ein Jahr nach der Einrichtung des Service-Centers Bilanz zu ziehen, insbesondere die Personalausstattung der neuen Organisationseinheit im Benehmen mit dem Personal- und Organisationsreferat zu evaluieren.

Vor diesem Hintergrund werden im Folgenden ein kurzer Rückblick über die mehr als einjährige Tätigkeit des Erfolgsmodells „Service-Center“ gegeben sowie die notwendigen Schlussfolgerungen im Hinblick auf den Erhalt der Leistungsfähigkeit des Service-Centers gezogen. Ferner werden einleitend nochmals kurz die wesentlichen Kernaussagen des Beschlusses vom 22.01.2013 zur Einrichtung des Service-Centers zum besseren Verständnis zusammenfassend dargestellt. Eine formale Evaluierung ist aus Gründen, welche im Folgenden noch dargestellt werden, zum jetzigen Zeitpunkt nicht möglich bzw. nicht sinnvoll.

## **1. Ausgangslage**

Ausgangspunkt der Überlegungen für die Einrichtung eines Service-Centers in der Ausländerbehörde war, dass es angesichts des demographischen Wandels und des damit einhergehenden Fachkräftemangels einer spezialisierten Anlaufstelle bedarf, deren Ziel es ist, die Ersteinreise und Arbeitsaufnahme der internationalen Fach- und Führungskräfte sowie deren Familienangehörigen so schnell und unbürokratisch wie möglich im Sinne einer gelebten Willkommenskultur zu ermöglichen.

### **1.1 Demographischer Wandel / Sicherung des Fachkräftebedarfs**

München ist als eine der Boom-Regionen in Deutschland dringend auf ein ausreichendes Potential an Fach- und Führungskräften angewiesen. Laut IHK-Fachkräftemonitor Bayern fehlen der Stadt und dem Umland München bereits dieses Jahr 45.000 Fachkräfte. Dieser Wert wird sich voraussichtlich bis zum Jahr 2030 auf 73.000 Fachkräfte erhöhen.

Auch der bundesweite Trend spricht hier eine eindeutige Sprache. Dem derzeit hohen Beschäftigungsstand steht in den nächsten Jahrzehnten ein massiver Rückgang des sogenannten Erwerbspersonenpotenzials (= Gesamtzahl von Personen in Deutschland, die theoretisch in der Lage sind, einer Beschäftigung nachzugehen) gegenüber. Das Forschungsinstitut der Bundesagentur für Arbeit (IAB) hat errechnet, dass das Erwerbspersonenpotenzial (EPP) in Deutschland ohne Zuwanderung und bei konstanter Erwerbsquote von heute knapp 45 Millionen Personen bis zum Jahr 2050 auf knapp 27 Millionen Personen sinken wird.

### **1.2 Handlungsempfehlungen zur Sicherung der Fachkräftebasis in Deutschland**

In der Vergangenheit haben sich daher in der Folge zahlreiche behördliche und wissenschaftliche Institutionen mit der Frage befasst, wie zukünftig eine ausreichende Fachkräftebasis für Deutschland sichergestellt werden kann (vgl. hierzu exemplarisch Bundesagentur für Arbeit „Perspektive 2025: Fachkräfte für Deutschland“, Beirat für Integration „Willkommen – Working und Living in Germany – Your Future!“, Nationaler Normenkontrollrat „Einreiseoptimierung – Projektbericht über die Optimierung des Verfahrens zur Einreise von Fach- und Führungskräften aus Drittstaaten“).

Dabei spielt neben der Förderung der bereits in Deutschland lebenden potentiellen Arbeitskräfte die gezielte Zuwanderung von Fachkräften eine zentrale Rolle. Nach Berechnungen der Bundesagentur für Arbeit und dem Beirat für Integration müsste eine jährliche Nettozuwanderung von 100.000 beziehungsweise 200.000 Personen angestrebt werden, um einen nachhaltigen Effekt für die Sicherung der Fachkräftebasis in Deutschland erreichen zu können. Nur auf dieser Basis kann eine Erweiterung des Fachkräfteangebots um 40.000 bzw. 80.000 pro Jahr erreicht werden. Als zentrale Handlungsfelder für eine nachhaltige Steigerung der Zuwanderung von internationalen Fachkräften sind neben der Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen u.a. die Beschleunigung der Verwaltungsverfahren, eine gezielte Information potentieller Interessenten sowie die Etablierung einer Willkommenskultur genannt worden.

### **1.3 Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen / Umsetzung der Hochqualifiziertenrichtlinie zum 01.08.2012**

Der Gesetzgeber ist den o. g. Handlungsempfehlungen insoweit nachgekommen, als mit dem Gesetz zur Umsetzung der EU-Hochqualifiziertenrichtlinie zum 01.08.2012 zahlreiche Änderungen in das nationale Aufenthaltsgesetz übernommen wurden, die den Zugang zum deutschen Arbeitsmarkt für die Zielgruppe der ausländischen Fach- und Führungskräfte sowie deren Familienangehörige wesentlich erleichtern.

Kernstück der Neuregelung ist die Einführung der „Blauen Karte EU“, als neuer befristeter Aufenthaltstitel. Die „Blaue Karte EU“ ermöglicht hochqualifizierten internationalen Fachkräften in Deutschland zu arbeiten, wenn ein konkretes Arbeitsplatzangebot vorliegt und bestimmte Gehaltsgrenzen eingehalten sind. Dies erfolgt in der Regel ohne Zustimmung der Bundesagentur für Arbeit. Die Inhaber einer „Blauen Karte EU“ haben ferner nach 18 Monaten das Recht, sich innerhalb Europas frei zu bewegen und beispielsweise visafrei in andere EU-Mitgliedstaaten einzureisen, dort eine qualifizierte Erwerbstätigkeit aufzunehmen und sich dort niederzulassen (Ausnahme: keine „Weiterwanderung“ nach Großbritannien, Irland und Dänemark). Auch wurde der Familiennachzug (Ehegattennachzug) für diese Personengruppe dahingehend erleichtert, dass die nachziehenden Ehegatten keine Sprachkenntnisse nachweisen müssen und sofort uneingeschränkt erwerbstätig sein können. Um internationale Fachkräfte dauerhaft an den Standort Deutschland zu binden, hat der Gesetzgeber Inhabern einer „Blauen Karte EU“ außerdem nach 33 Monaten, beim Nachweis von Deutschkenntnissen der Stufe B 1 nach 21 Monaten, das Recht eingeräumt, sich dauerhaft in Deutschland niederzulassen.

Neben zahlreichen weiteren gesetzlichen Regelungen (z. B. Möglichkeit der Einreise zur sechsmonatigen Arbeitsplatzsuche für Hochqualifizierte, Recht für ausländische Studierende, sich 18 Monate nach Abschluss des Hochschulstudiums in Deutschland auf die Suche nach einem den Hochschulabschluss angemessenen Arbeitsplatz zu begeben etc.) hat der Gesetzgeber damit ein wirkungsvolles gesetzliches Instrumentarium geschaffen, das zu einer messbaren Steigerung der Zuwanderung im Bereich der Erwerbsmigration geführt hat (vgl. hierzu u. a. Pressemitteilung des BMI vom 31.07.2013 „1 Jahr Blaue Karte EU – 10.000 ausländische Fachkräfte entscheiden sich für Deutschland“). So kommt auch der Sachverständigenrat deutscher Stiftungen für Integration und Migration in seinem Jahresgutachten 2014 zu dem Schluss, dass Deutschland *„nach vielen Jahren einer bestenfalls zögerlichen Haltung gegenüber Arbeitsmigration in diesem Bereich seit August 2012 auf der gesetzlichen Ebene über Zuzugsmöglichkeiten verfügt, die im internationalen Vergleich liberal und offen sind.“*

Eine nachhaltige Steigerung des internationalen Fachkräfteanteils wird aber nur gelingen, wenn die o. g. gesetzlichen Regelungen auch unbürokratisch, zielgruppenorientiert und effektiv im Sinne einer gelebten Willkommenskultur umgesetzt werden. Dies war letztlich ausschlaggebend dafür, in der Ausländerbehörde ein Service-Center für ausländische Fach- und Führungskräfte einzurichten.

#### **1.4 Einrichtung des Service-Centers für internationale Fach- und Führungskräfte zum 01.10.2013**

Grundidee der Einrichtung eines Service-Center in der Ausländerbehörde war, für die Zielgruppe der ausländischen Fach- und Führungskräfte sowie deren Familienangehörige ein Kompetenzzentrum für die Erteilung von Aufenthaltstiteln im Bereich der Erwerbsmigration zu schaffen, das sämtliche Fragen rund um die Einreise und den Aufenthalt in Deutschland zeitnah und unbürokratisch beantwortet. Das Service-Center kümmert sich damit als zentrale Anlaufstelle um sämtliche aufenthaltsrechtliche Angelegenheiten der internationalen Fach- und Führungskräfte sowie deren Familienangehörige, damit die Ersteinreise und Arbeitsaufnahme in München so schnell wie möglich erfolgen kann. Im „Gründungsbeschluss“ vom 22.01.2013 wurden die Ziele des Service-Centers wie folgt umschrieben:

- Erbringen aller aufenthaltsrechtlichen Dienstleistungen „aus einer Hand“
- Bündelung von Expertenwissen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Arbeitsmigration durch Schaffung eines umfassenden Wissens- und Informationsmanagements an zentraler Stelle
- Straffen und Vereinheitlichen der Verwaltungsverfahren
- Integration der Arbeitgeber und Dienstleister bei Vorfelddarbeiten in die Ablauforganisation der Ausländerbehörde / Kundenmonitoring
- Schaffen eines Netzwerkes mit an der Arbeitsmigration beteiligten Organisationen, Unternehmen, Interessenvertretungen, beispielsweise IHK, „Invest in Bavaria“, Auslandsvertretungen, im Interesse kurzer Kommunikationswege
- Etablieren einer „gelebten Willkommenskultur“, Beraten der Kundinnen und Kunden zu sämtlichen, zu Beginn des Aufenthalts in Deutschland typischen Lebenslagen (zum Beispiel Wohnung, Spracherwerb, Arbeitsaufnahme, Schule, Kinderbetreuung)

Wie im Folgenden näher auszuführen ist, hat sich die Grundkonzeption des Service-Centers als spezialisierte Organisationseinheit für die Zielgruppe ausländischer Fach- und Führungskräfte mit Blick auf die o. g. Ziele außerordentlich bewährt und sollte auch zukünftig mit der notwendigen personellen Ausstattung versehen werden, um den eingeschlagenen Weg erfolgreich fortsetzen zu können.

## **2. Sachstandsbericht / Überblick über die bisherigen Erfahrungen**

### **2.1 Das Service-Center als Erfolgsmodell**

Seit seiner Einrichtung am 01.10.2013 erfährt das Service-Center von Seiten der Kundinnen und Kunden außerordentlichen Zuspruch (vgl. hierzu Anlage 1 „Kunden-Feedback“), der die Richtigkeit der zugrunde liegenden Organisationsüberlegungen eindrucksvoll belegt. Das Service-Center hat sich mittlerweile als nicht mehr wegzu-denkender Standortfaktor Münchens im Hinblick auf den Wettbewerb um die besten Köpfe („War of talents“) erwiesen, das jeden Tag aufs Neue ein Zeichen gelebter Willkommenskultur in Bezug auf die Zielgruppe der internationalen Fach- und Führungskräfte und deren Familienangehörigen in München setzt.

Die internationalen Fach- und Führungskräfte sowie deren Familienangehörige haben durch die Existenz des Service-Centers die Gewähr, dass sie in München willkommen geheißen und ihre aufenthaltsrechtlichen Angelegenheiten schnell und umfassend behandelt werden. Dies zeigt sich im Hinblick auf die o. g. Ziele insbesondere in folgender Hinsicht:

#### **(1) Vereinfachung der Verwaltungsverfahren / Bündelung von Expertenwissen**

Die zielgruppenspezifische Ausrichtung und die Bündelung des Fachwissens im Bereich der Erwerbsmigration in einer Organisationseinheit lassen bereits jetzt erhebliche Synergieeffekte bei der Vereinheitlichung und der Dauer der Verwaltungsverfahren erkennen. Dies ergibt sich zum einen daraus, dass die im Service-Center tätigen Kolleginnen und Kollegen über ein ausgeprägtes Fachwissen zu sämtlichen aufenthaltsrechtlichen Fragestellungen im Bereich der Erwerbsmigration verfügen, welches wesentlich zur Beschleunigung der Verwaltungsverfahren im Hinblick auf die korrekte Einreichung von Unterlagen, eine kompetente Beratung vor Ort sowie die eigentliche Erteilung der Aufenthaltserlaubnisse führt.

Ferner wurde im Service-Center das sog. „Münchner Modell“ entwickelt, das im Wesentlichen für die hier ansässigen Unternehmen sowie Dienstleister (Relocationfirmen) eine Vorprüfung der einzureichenden Unterlagen und eine sog. Vorabzustimmung für das im Ausland durchzuführende Visumsverfahren beinhaltet. Dies bedeutet, dass das Service-Center die o. g. Unternehmen und Dienstleister im Hinblick auf die beabsichtigte Einreise einer ausländischen Fachkraft hinsichtlich der in diesem Zusammenhang notwendigen Unterlagen berät, diese nach Vorlage prüft, notwendige Genehmigungen und Stellungnahmen einholt und nach abgeschlossener Prüfung der zuständigen Auslandsvertretung das Prüfungsergebnis mitteilt.

Dadurch kann bei der Ersteinreise eine wesentliche Beschleunigung der Ersteinreiseverfahren erreicht werden, da die zuständigen Auslandsvertretungen bereits vom Service-Center alle notwendigen und bereits vorgeprüften Unterlagen erhalten, so dass oftmals bereits im unmittelbaren zeitlichem Zusammenhang mit der Visa-Antragstellung der ausländischen Fach- und Führungskraft in der deutschen Auslandsvertretung das notwendige Visum zur Ersteinreise erteilt werden kann. Der ansonsten übliche Weg, nämlich – soweit erforderlich – die Beteiligung der Zentralen Arbeitsverwaltung und der Ausländerbehörde über das Bundesverwaltungsamt, kann in diesen Fällen entfallen.

Aufgrund der wesentlichen Verfahrensbeschleunigung wird das mit dem Bundesinnenministerium abgestimmte „Münchner Modell“ bereits in mehreren großen Ausländerbehörden als „best practice“ angesehen und entsprechend angewandt. Da in diesen Fällen eine formale Beteiligung der Ausländerbehörde München in der Folge bzw. in einigen Fällen bereits von vornherein aufgrund gesetzlicher Vorschriften nicht mehr erforderlich ist, werden diese Verfahren statistisch nicht als „Visabeteiligungen“ erfasst, sondern als eigene statistische Kennzahl „Vorabzustimmungen“.

Das Service-Center trägt den Besonderheiten der in München ansässigen, international agierenden Unternehmen ferner insoweit Rechnung als im Service-Center - abhängig vom jeweiligen Arbeitsaufkommen - spezielle Ansprechpartner benannt wurden, die sich ausschließlich um die Belange des jeweiligen Unternehmens kümmern. So ist sichergestellt, dass die für die Unternehmen oftmals zeitkritischen, i. d. R. projektgebundenen Einreisevorhaben auch zeitnah abgewickelt werden können. Daneben gibt es im Service-Center auch „Länderexperten“, die mit entsprechender interkultureller Kompetenz beispielsweise die Einreisen aus Japan oder China unternehmensunabhängig koordinieren.

Die Kolleginnen und Kollegen im Service-Center verfügen über eine ausgeprägte Service-Orientierung und Sprachkompetenz, die derzeit die problemlose Abwicklung der Verwaltungsverfahren auf Englisch und 6 weiteren Sprachen (Französisch, Italienisch, Russisch, Ukrainisch, Albanisch, Arabisch) ermöglicht.

## (2) Bildung eines Netzwerkes mit den an der Arbeitsmigration beteiligten Institutionen

Darüber hinaus ist es dem Service-Center gelungen, die bestehenden Kontakte zu den an der Arbeitsmigration beteiligten Institutionen auszubauen bzw. zu intensivieren. Beispielhaft seien hier die Kontakte zum RAW (Fachbereich Wirtschaftsförderung / Allgemeine Wirtschaftsförderung / Standortmarketing), dem Sozialreferat (Service-Stelle zur Erschließung ausländischer Qualifikationen/MigraNet), der Zentralen Arbeitsverwaltung (ZAV), der IHK und „Invest in Bavaria“, der Ansiedlungsagentur des Freistaates Bayern genannt. Durch dieses Netzwerk ist sichergestellt, dass zeitnah Auskünfte erteilt werden (z.B. durch die Prüfung eines Business-Plans durch die IHK / „Invest in Bavaria“, der Arbeitsmarktzulassung durch die ZAV oder durch die Prüfung der „Gleichwertigkeit“ einer ausländischen Qualifikation durch das Sozialreferat) und notwendige Abstimmungen bereits im Vorfeld erfolgen können. Mit dem Referat für Arbeit und Wirtschaft besteht darüber hinaus mit der „Servicestelle Einheitlicher Ansprechpartner“ eine enge Zusammenarbeit bei der Betreuung von Unternehmen sowie mit dem Standortmarketing eine Zusammenarbeit bei der Bereitstellung von Informationen – auch im Internet - und bei der Beteiligung an einschlägigen Veranstaltungen.

Durch die Unterhaltung ausländischer Repräsentanzen durch den Freistaat Bayern und den intensiven Kontakt mit „Invest in Bavaria“ ist es ferner gelungen, das Dienstleistungsangebot des Service-Centers auch in den wichtigsten Herkunftsländern der ausländischen Fach- und Führungskräfte bekannt zu machen und möglichen Investoren bereits einen ersten Ansprechpartner im Hinblick auf die nach der Investitionsentscheidung für Deutschland bzw. für München notwendige Abwicklung der aufenthaltsrechtlichen Verwaltungsverfahren zu nennen.

Auch die in München ansässigen Auslandsvertretungen haben uns mehrfach mitgeteilt, dass sie von den in München ansässigen ausländischen Unternehmen äußerst positive Rückmeldungen im Hinblick auf die professionelle und serviceorientierte Arbeit des Service-Centers erhalten haben.

### (3) Etablierung einer „gelebten Willkommenskultur“ / Beratung

Das Service-Center hat aber darüber hinaus den Anspruch, neben dem Kerngeschäft der Erteilung von Aufenthaltserlaubnissen und der damit verbundenen schnellstmöglichen Arbeitsaufnahme, den Start der ausländischen Fach- und Führungskräfte und deren Familienangehörigen in Deutschland durch gezielte Beratung zu erleichtern. Das Service-Center nimmt dabei eine zentrale Funktion ein, da hier in der Regel der erste behördliche Kontakt in Deutschland erfolgt und somit das Bild Deutschlands / Münchens in der Welt als offener, internationaler Wirtschaftsstandort wesentlich mitbestimmt wird.

So werden – sofern die zeitlichen Ressourcen vorhanden sind - im Service-Center der Beratungsbedarf der Kundinnen und Kunden abgefragt und Ansprechpartner vermittelt, die sich um sämtliche Fragestellungen, die erfahrungsgemäß mit der Neueinreise in Deutschland verbunden sind, kümmern. Dazu zählen beispielsweise Informationen zu Wohnsitzanmeldung, Kinderbetreuung, Sprachkursen, Schulbesuch, Studien- und Ausbildungsmöglichkeiten, Wohnungsmarkt, öffentlichem Nahverkehr, Erwerbsmöglichkeiten für Ehegatten, Anerkennung von ausländischen Berufsqualifikationen oder Sprachförderung, Umschreibung einer ausländischen Fahrerlaubnis etc.

Auch hier zeigen die Erfahrungen, dass die Kundinnen und Kunden dieses Angebot sehr gerne annehmen und dies als eine besondere Wertschätzung zu Beginn ihres Aufenthalts in Deutschland / München erleben.

Zusammenfassend lässt sich daher festhalten, dass das Geschäftsmodell des Service-Centers ein durchschlagender Erfolg ist, das in Zukunft aber nur dann erfolgreich weiterverfolgt werden kann, wenn dem Service-Center die für die Bewältigung erforderlichen personellen Kapazitäten zur Verfügung stehen.

Das ist bedauerlicherweise nicht vollständig der Fall, so dass die Zuschaltung weiterer Stellen erforderlich ist, um das Serviceangebot wie ursprünglich geplant auf hohem Niveau weiterführen zu können.

Wie im Folgenden näher auszuführen ist, hat der Erfolg des Service-Centers bei der Zielgruppe der ausländischen Fachführungskräfte und deren Familienangehörigen zur Folge, dass die Grundannahmen des Beschlusses vom 22.01.2013 für die Personalausstattung des Service-Centers anhand mittlerweile gemachter Erfahrungen im Bezug auf Fallzahlenentwicklung und Bearbeitungszeiten entsprechend anzupassen sind.

## 2.2 Anpassung des Personalbedarfs

Das Service-Center ist am 01.10.2013 mit einer Personalausstattung von 13 Personen (1 Leitungsstelle in A12/E11 und 12 Sachbearbeiterstellen in A9/E8) an den Start gegangen, die sich aus den ermittelten / geschätzten Fallzahlen für die Jahre 2010, 2011 und 2012 und den jeweils durchschnittlichen Bearbeitungszeiten errechnet hat, wobei hiervon 8 Stellen in A9/E8 aus dem bereits bestehenden Personalbestand herausgelöst wurden, da entsprechend Aufgaben aus den bereits bestehenden Sachgebieten auf das Service-Center übertragen wurden. Neu zugeschaltet wurden mit dem Beschluss vom 22. bzw. 23.01.2013 daher die Leitungsstelle sowie 4 Sachbearbeiterstellen.

Wie in der Anlage 2 ausführlich dargestellt, sind die damaligen Berechnungsgrundlagen dahingehend zu modifizieren, dass der erhöhte Bearbeitungs- und Beratungsaufwand nicht nur – wie im Beschluss vom 22. bzw. 23.01.2013 zugrunde gelegt – im Zusammenhang mit der Erteilung einer Aufenthaltserlaubnis nach den durch die Umsetzung der Hochqualifiziertenrichtlinie neu hinzugekommenen Rechtsgrundlagen, insbesondere den Regelungen zur Blauen Karte, berücksichtigt werden muss, sondern auch bei den bisher schon bestehenden Rechtsgrundlagen der Arbeitsmigration. Im Einzelnen:

### ➤ Beratungsaufwand bei Vorsprache und Beantragung des Aufenthaltstitels

In vielen Fällen kann den vorsprechenden Kundinnen und Kunden, welche eine „Blaue Karte EU“ beantragen, nach Prüfung aller Unterlagen aufgrund der nicht erreichten Gehaltsgrenzen die „Blaue Karte EU“ nicht erteilt werden, sondern es ist eine Aufenthaltserlaubnis nach § 18 Abs. 4 AufenthG auszustellen. Dies führt in der Folge dazu, dass nunmehr auch die unterschiedlichen rechtlichen Voraussetzungen für den Familiennachzug, insbesondere der Nachweis von Sprachkenntnissen, erneut zu erläutern sind. Des Weiteren schließen sich auch in diesem Fall im Kundengespräch die typischerweise mit der Einreise verbundenen Fragestellungen (z.B. Spracherwerb, Wohnung, Schulbesuch etc.) an, für die bisher bei der o.g. Fallgruppe kein Zeitanatz vorgesehen war.

Eine weitere, im Beschluss vom 23.01.2013 nicht ausreichend berücksichtigte Fallgruppe ist der Personenkreis, der mit einem Touristenvisum nach Deutschland einreist. Dieser Personenkreis nimmt in der Folge im Service-Center eine intensive Beratungsleistung in Anspruch, ob die Fortsetzung seines Aufenthalts im Bereich der Erwerbsmigration möglich ist oder die Ausreise unter erneuter Antragstellung bei der deutschen Auslandsvertretung im Herkunftsland notwendig wird. In der weit überwiegenden Anzahl der Fälle betreffen diese Anfragen die

- 
- 
-

- bisher bestehenden Rechtsgrundlagen der Erwerbsmigration, insbesondere im Hinblick auf die Abgrenzung zu den Regelungen der „Blauen Karte EU“.
- Beratungsaufwand für Interessenten und Arbeitgeber vor der Einreise

Gleiches gilt für den Beratungsaufwand vor der Einreise. In vielen Fällen ist Ergebnis der vor der Einreise z. B. per Mailverkehr erfolgten Beratung, dass die Arbeitsaufnahme in Deutschland zwar nicht mit einer „Blauen Karte EU“, aber mit einer Aufenthaltserlaubnis nach § 18 Abs. 4 AufenthG möglich ist. Auch hier schließen sich weitergehende Fragestellungen zum Aufenthalt in Deutschland (siehe oben) i. d. R. per E-Mail an, die aufgrund der Affinität der Zielgruppe der internationalen Fach- und Führungskräfte zu elektronischen Medien ein ganz erhebliches, bisher nicht adäquat berücksichtigtes Geschäftsaufkommen im Service-Center auslösen. So wurden im Service-Center allein im Jahr 2014 19.452 E-Mail-Anfragen geschäftsmäßig behandelt.

In beiden o. g. Fallkonstellationen (Beratungsbedarf nach bzw. vor der Einreise) ist das Service-Center für die Zielgruppe der ausländischen Fach- und Führungskräfte i. d. R. der erste behördliche Kontakt, in dem neben der eigentlichen Erteilung der Aufenthaltserlaubnisse bereits zahlreiche mit der Einreise typischerweise verbundenen Fragestellungen geklärt werden können.

Dieses neben der Erteilung von Aufenthaltserlaubnissen zweite Kerngeschäft des Service-Centers ist im Hinblick auf den erforderlichen Bearbeitungsaufwand - im Bezug auf die bisher bereits bestehenden Rechtsgrundlagen der Arbeitsmigration in Abgrenzung zu den durch die Umsetzung der Hochqualifiziertenrichtlinie neu hinzugekommenen Regelungen - entsprechend anzupassen, um auch in Zukunft dem umfassenden Informations- und Beratungsauftrag im Sinne einer gelebten Willkommenskultur zeitnah und sachgerecht nachkommen zu können. Die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden des Service-Centers sprechen im Hinblick auf die bereits bisher erbrachten und auch zukünftig vorzunehmenden Beratungs- und Serviceleistungen eine eindeutige Sprache (vgl. Anlage 1 Kunden-Feedback).

Aufgrund den Gesamtbedarf nicht abdeckender Personalressourcen konnten 2014 in einigen Fällen die Beratungsangebote nicht in der an sich erforderlichen Qualität und in dem nötigen Umfang angeboten werden; insbesondere wäre es sinnvoll, für die einzelnen Terminvorsprachen mehr Zeit ansetzen zu können, da in der zur Verfügung stehenden Zeit oftmals nicht alle Aspekte ausreichend besprochen werden können. Auch die Zeit, welche in der Praxis für die Bearbeitung von Visa-Beteiligungen oder E-Mail-Anfragen aufgewendet werden kann, entspricht nicht den intern gesetzten Service-Zielen, da sich hier Rückstände aufgebaut haben, die nur mit einem enormen persönlichen Einsatz der im Service-Center tätigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter derzeit noch im Rahmen des annehmbaren gehalten werden können.

Neben der o. g. Anpassung des Personalbedarfs aufgrund der Modifizierung der damaligen Berechnungsgrundlagen ist bereits jetzt erkennbar, dass die damaligen Annahmen im Hinblick auf den erforderlichen Beratungsbedarf vor der Einreise bzw. bei

der Erstvorsprache nach der Einreise zu gering angesetzt wurden. Aufgrund der damaligen Annahmen hat beispielsweise eine Sachbearbeiterin bzw. ein Sachbearbeiter im Service-Center 20 Minuten Zeit, eine in der Regel per E-Mail auf Englisch gestellte fallunabhängige Anfrage zu beantworten. Neben der Korrespondenz in einer Fremdsprache deckt der angenommene Bearbeitungsaufwand nicht einmal annähernd eine ausführliche rechtliche Beratung ab, ohne dass dabei ein ausreichender Zeiteinsatz für die Beantwortung der typischerweise mit der Einreise verbundenen individuellen Fragestellungen (z. B. Spracherwerb, Wohnungsuche, Schule etc.) vorgesehen wurde. Gleiches gilt für den Beratungsansatz nach Einreise bei der Erstvorsprache. Der hierfür angesetzte Beratungsaufwand von 30 Minuten hat sich in der Praxis ebenfalls als zu gering herausgestellt, da in der unmittelbaren Kommunikation eine Vielzahl von Fragestellungen zu erörtern sind, für die im Hinblick auf eine ausführliche und kundenorientierte Beratung im Sinne einer gelebten Willkommenskultur zukünftig dringend ein ausreichender Zeiteinsatz vorzusehen ist.

Diese Aspekte sind in Kombination mit einer aktuellen Auswertung der Fallzahlen im Bereich der Erwerbsmigration Gegenstand einer noch zeitnah im Benehmen mit dem Personal- und Organisationsreferat durchzuführenden Evaluation, deren Ergebnis dem Stadtrat erneut vorzulegen ist. Aufgrund der derzeitigen Personalsituation im Service-Center und der Dringlichkeit der Personalzuschaltung kann die Evaluation jedoch nicht abgewartet werden.

Die mit vorliegendem Beschluss geltend gemachte Anpassung des Personalbedarfs basiert somit ausschließlich auf einer Modifizierung der bisherigen Berechnungsgrundlagen dergestalt, dass der bisher nicht berücksichtigte Bearbeitungs- und Beratungsaufwand bei den schon bestehenden Rechtsgrundlagen der Erwerbsmigration in Abgrenzung zu den durch die Umsetzung der Hochqualifiziertenrichtlinie neu hinzugekommenen Rechtsgrundlagen, insbesondere den Regelungen zur „Blauen Karte EU“, in Ansatz gebracht wird.

In der Gesamtbetrachtung ergibt sich somit für das Service-Center eine Anpassung des Personalbedarfs in Höhe von 4,04 Vollzeitäquivalenten:

$$4 \times \text{Jahresmittelbetrag (JMB) A9/E8} = 4 \times 55.680 \text{ €} = 222.720 \text{ €}$$

(vgl. hierzu ausführlich Anlage 2 "Berechnung der Personalausstattung für das Service-Center", S. 1-4).

Im Hinblick auf die im Benehmen mit dem Personal- und Organisationsreferat zeitnah durchzuführende Evaluierung sind die Stellen zunächst befristet auf drei Jahre einzurichten.

### **3. Finanzierung**

Um den Anforderungen an eine transparente Darstellung der Auswirkungen des Beschlusses auf das Produktbudget für den ehrenamtlichen Stadtrat gerecht zu werden, werden diese in folgender Tabelle zusammengefasst.

## Kosten

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Summe zahlungswirksame Kosten *</b>			bis zu 225.920,-- von 2015 bis 2018
davon:			
Personalauszahlungen			bis zu 222.720,--
Sachauszahlungen			3.200,--
Transferauszahlungen			
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			4
Nachrichtlich Investition		9.480,--	

\* Die nicht zahlungswirksamen Kosten (wie z. B. interne Leistungsverrechnung, Steuerungsumlage, kalkulatorische Kosten und Rückstellungen u. a. für Pensionen) können in den meisten Fällen nicht beziffert werden.

Die Personalzuschaltung des Service-Centers für ausländische Fach- und Führungskräfte erhöht das Produktbudget des Produktes „Ausländerrechtliche Angelegenheiten“ (Produktziffer 5526000) ab 2015 für drei Jahre um bis zu 225.920 €. Darin enthalten sind Sachkosten i.H.v. 3.200 € für laufende Arbeitsplatzkosten sowie Personalkosten von bis zu 222.720 €.

Daneben fallen für die Ausstattung der Arbeitsplätze einmalige, investive Bedarfe für Büroausstattung i.H.v. 9.480 € an.

Die erforderlichen Mittel werden 2015 über den Nachtragshaushalt und für die Nachjahre in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren beantragt.

Die Kosten sind insgesamt zahlungswirksam.  
Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.

## 4. Ziele und Nutzen

Durch die Einrichtung des Service-Centers und die Anpassung des Personalbedarfs wird die Leitlinie 9.1 unterstützt sowie das Stadtratsziel 06 „Das Verwaltungshandeln ist zielgruppenfreundlich verbessert“ umgesetzt.

Darüber hinaus ist es das erklärte Ziel, die Qualität der Beratungsleistung, die über das aufenthaltsrechtliche Kerngeschäft hinausgeht, weiter zu optimieren. Im Laufe des Jahres 2015 wird das Service-Center mit Unterstützung der Stelle für interkulturelle Arbeit daher den Beratungsbedarf seiner Kundinnen und Kunden evaluieren.

Ein monetärer Nutzen durch die Maßnahme kann nicht beziffert werden. Durch die Anpassung der Personalausstattung im Service-Center ist jedoch ein nicht-monetärer Nutzen dahingehend zu erwarten, dass der Wirtschaftsstandort München durch die beschleunigte Abwicklung der Verwaltungsverfahren sowie die eingehende Beratung der internationalen Fach- und Führungskräfte sowie deren Familienangehörigen gestärkt sowie das Geschäftsmodell des Service-Centers unter dem Leitgedanken einer gelebten Willkommenskultur erfolgreich fortgesetzt werden kann.

## 5. Fazit und Ausblick

Die herausragende Position der Landeshauptstadt München als Wirtschaftsstandort kann auf Dauer nur gesichert werden, wenn es gelingt, ausländische Fach- und Führungskräfte im internationalen Wettbewerb unter Beteiligung aller handelnden Akteure für eine Arbeitsaufnahme am Wirtschaftsstandort München zu gewinnen.

Mit der Einrichtung des Service-Centers zum 01.10.2013 hat die Landeshauptstadt München einen wesentlichen Standortfaktor im Hinblick auf die zügige Abwicklung der durchzuführenden Verwaltungsverfahren sowie einer kundenorientierten Beratung der Zielgruppe der internationalen Fach- und Führungskräfte geschaffen, die den Wirtschaftsstandort München im internationalen „Wettbewerb um die besten Köpfe“ erfolgreich positioniert. Durch die nunmehr angestrebte Anpassung des Personalbedarfs ist sichergestellt, dass der erfolgreich eingeschlagene Weg auch in Zukunft in der bewährten Qualität und Kontinuität weiter fortgesetzt werden kann.

Darüber hinaus wird das Service-Center mit der Arbeitsgruppe Studenten zu einem neuen Sachgebiet in der Ausländerbehörde „Service-Center für internationale Fach- und Führungskräfte und internationale Studierende“ zusammengefasst mit der Intention, die Kompetenz im Hinblick auf die Klientel der internationalen Führungskräfte aus dem Ausland (SCIF) sowie aus dem Inland (Arbeitsaufnahme von internationalen Studierenden nach Erwerb eines deutschen Hochschulabschlusses) zu bündeln und Synergieeffekte zu nutzen.

Im Rahmen der Zuständigkeit, die interkulturelle Orientierung und Öffnung der Stadtverwaltung und der städtischen Einrichtungen weiterzuentwickeln, hat die Stelle für interkulturelle Arbeit unter Beteiligung der betroffenen Fachreferate den Grundsatzbeschluss „Willkommen und Daheim in München – Positionierung in einer aktuellen Debatte“ vom 22.10.2014 verfasst. Dieser stellt für München die folgenden vier Forderungen an eine Willkommens- und Anerkennungskultur auf:

1. Aufnahmegesellschaft erreichen
2. Neuzuwandererinnen und Neuzuwanderer willkommen heißen
3. Anerkennung und gleichberechtigte Teilhabe aller hier lebenden Migrantinnen und Migranten
4. Flüchtlinge in die Debatte mit einbeziehen

Mit diesem Beschluss erging der Prüfauftrag an die Stelle für interkulturelle Arbeit, die Idee eines Hauses für ein „Ankommen in München“ zu prüfen. Kernfrage hierbei ist, ob hiermit ein reeller Mehrwert für Menschen, die aus dem In- und Ausland nach München zuziehen, für die Stadtgesellschaft und die Stadtverwaltung verbunden ist.

Um diesem Prüfauftrag nachzukommen, wird die Stelle für interkulturelle Arbeit eine Arbeitsgruppe unter der Beteiligung der maßgeblichen Akteurinnen und Akteure einrichten. Deren Aufgabe wird es sein, unter Berücksichtigung dieser vier Forderungen ein tragfähiges Konzept für ein „Haus des Ankommens“ zu entwickeln.

Eine Variante wäre daher, das Service-Center zu einem Welcome-Center auszubauen, in dem alle für Fachkräfte interessanten Informationen, Dienstleistungen und Beratungen angeboten bzw. vermittelt werden. In Zusammenarbeit mit dem Sozialreferat (z.B. Beratungsstelle für Anerkennung ausländischer Qualifikationen, Integrationsangebote in Form von Sprachkursen etc.), mit dem Personal- und Organisationsreferat (im Hinblick auf den städtischen Bedarf an ausländischen Fach- und Führungskräften) und dem Referat für Arbeit und Wirtschaft (z.B. Service-Stelle Einheitlicher Ansprechpartner für Unternehmen und Standortmarketing) könnte damit eine weitergehende Willkommenskultur für internationale Fach- und Führungskräfte in München geschaffen werden, die den Wirtschaftsstandort München auch im Hinblick auf die Bestrebungen anderer deutscher Großstädte weiter erfolgreich positionieren könnte.

Die Diskussion und Abstimmung mit den Referaten zur konkreten Umsetzung sollte aktiv im Rahmen des bereits mit der Beschlussfassung des Stadtrates vom 22.10.2014 angestoßenen Prozesses („Willkommen und Daheim in München - Positionierung in einer aktuellen Debatte“) und in der vom Sozialreferat / Stelle für interkulturelle Arbeit einzurichtenden Arbeitsgruppe geführt werden.

## **Stellungnahmen**

Die Beschlussvorlage wurde dem Bayerischen Staatsministerium für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie, der Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern, dem Referat für Arbeit und Wirtschaft, dem Sozialreferat, dem Personal- und Organisationsreferat, der Stadtkämmerei sowie dem Ausländerbeirat zur Stellungnahme zugeleitet. Diese haben sich wie folgt geäußert:

### ➤ **Stellungnahme des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie vom 15.04.2015 (vgl. Anlage 3):**

Invest in Bavaria unterstützt die Fortführung des Service-Center vorbehaltlos. Die Prozessoptimierung an einer solch zentralen Stelle wie der Ausländerbehörde strahlt weit über die unmittelbaren Zuständigkeitsgrenzen des Kreisverwaltungsreferates München hinaus und trägt zu einer positiven Wahrnehmung des Wirtschaftsstandorts Bayern insgesamt bei. Der Ausbau des Service-Center zu einem Welcome-Center wäre ein konsequenter weiterer Schritt, um München, die Region und ganz Bayern im nationalen und internationalen Wettbewerb um die leistungs- und zukunftsfähigsten Standorte zu positionieren.

➤ **Stellungnahme der Industrie und Handelskammer für München und Oberbayern vom 16.04.2015 (vgl. Anlage 4):**

Die IHK unterstützt die Beschlussvorlage im Hinblick auf die Erhöhung der Personalausstattung im Service-Center, da aus Sicht der Münchner Wirtschaft davon auszugehen ist, dass der Zuzug und damit einhergehend der Beratungsbedarf zukünftig weiter steigen wird. Das Service-Center für internationale Fach- und Führungskräfte liefert hier einen wertvollen Beitrag, um die Willkommenskultur in den Behörden zu erhöhen. Neben den sogenannten hoheitlichen Aufgaben unterstützt insbesondere die Beratung zum Leben und Arbeiten in München die Integration vor Ort und fördert somit die langfristige Bindung der Zuwanderer an das Unternehmen und die Region. Aus Sicht der IHK ist es unabdingbar, die Beratungsleistung des Service-Centers nicht bloß auf Personen aus Drittstaaten zu beschränken. Vielmehr sollten diese im Rahmen der Entwicklung eines „Welcome-Centers“ auch für Personen aus dem EU-Ausland sowie zugezogene Inländer angeboten werden.

➤ **Stellungnahme des Referats für Arbeit und Wirtschaft vom 13.04.2015 (vgl. Anlage 5):**

Das Referat für Arbeit und Wirtschaft stimmt der Beschlussvorlage zu, da das Service-Center für internationale Fachkräfte (SCIF) internationale Fachkräfte aus Drittstaaten unterstützt und damit aktiv zur Fachkräftegewinnung am Wirtschaftsstandort München beiträgt. Eine Erhöhung der Kapazitäten des SCIF würde Wartezeiten verkürzen und der Betreuung der Kunden zugute kommen. Das RAW / FB II Wirtschaftsförderung möchte die gute Zusammenarbeit in den Bereichen Standortmarketing und Einheitlicher Ansprechpartner für Unternehmen mit dem Kreisverwaltungsreferat fortsetzen. Das SCIF könnte neben der ausländerrechtlichen Genehmigung vermehrt zusätzliche Informationen anbieten, die Wünsche der Kunden abfragen und individuell auf weitere bestehende Beratungsangebote und damit wie auch bisher an den Service des Einheitlichen Ansprechpartner (EAP) im RAW vermitteln. Der EAP berät Unternehmen und ihre Fachkräfte, Selbständige und Gründer. Er informiert in Deutsch oder Englisch über Rahmenbedingungen und Branchen am Wirtschaftsstandort München und führt Orientierungsberatungen für Selbständige und Gründer durch. Der EAP berät bereits ausländische Studenten aus Drittstaaten, die am Standort München gehalten werden sollen. Fragen zur Gestaltung eines Welcome-Centers für Fachkräfte in München sind aus Sicht des Referats für Arbeit und Wirtschaft im Rahmen des Stadtratsauftrags vom 22.10.2014 (Beschlussvorlage „Willkommen und Daheim in München – Positionierung in einer aktuellen Debatte“) gemeinsam mit den beteiligten Referaten zu diskutieren. Die vom RAW vorgeschlagenen Änderungen wurden in die Beschlussvorlage eingearbeitet.

➤ **Stellungnahme des Sozialreferats vom 15.04.2015 (vgl. Anlage 6):**

Aus Sicht des Sozialreferates hat sich die Einrichtung des Service-Center für internationale Fachkräfte bewährt, seine Weiterentwicklung ist zu begrüßen. Die in der Stellungnahme vorgeschlagenen Ergänzungen im Hinblick auf die Diskussion zur Einrichtung eines Welcome-Center / „Haus des Ankommens“ sowie zur Evaluation des Beratungsbedarfs wurden in die Beschlussvorlage aufgenommen.

➤ **Stellungnahme des Personal- und Organisationsreferats vom 15.04.2015 (vgl. Anlage 7):**

Das Personal- und Organisationsreferat hat der Beschlussvorlage vorbehaltlich der Sicherstellung der Finanzierung der künftig in diesem Zusammenhang geltend gemachten Stellenkapazitäten zugestimmt.

➤ **Stellungnahme der Stadtkämmerei vom 15.04.2015 (vgl. Anlage 8):**

Die Stadtkämmerei stimmt vorbehaltlich der Zustimmung des Personal- und Organisationsreferats zu der in der Beschlussvorlage beantragten Ausweitung der Stellenkapazitäten der zentralen Finanzierung der damit einhergehenden Sach- und Personalkosten zu.

➤ **Stellungnahme des Ausländerbeirats vom 17.04.2015 (vgl. Anlage 9):**

Der Ausländerbeirat hat der Beschlussvorlage zugestimmt.

**Anhörung des Bezirksausschusses**

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung eines Bezirksausschusses nicht vorgesehen.

Der Korreferent des Kreisverwaltungsreferates, Herr Stadtrat Dr. Alexander Dietrich und der zuständige Verwaltungsbeirat, Herr Stadtrat Sebastian Schall, haben einen Abdruck der Beschlussvorlage erhalten.

## II. Antrag des Referenten

1. Dem Bericht des Kreisverwaltungsreferats mit der im Beschlussvortrag dargestellten Personalzuschaltung wird zugestimmt.
2. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die Einrichtung von vier Stellen (4,0 VZÄ) befristet auf drei Jahre sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die befristet erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 222.720 € entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stellen im Jahr 2015 über den Nachtragshaushalt und in den Folgejahren in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren bei den Ansätzen der Personalauszahlungen anzumelden.  
Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung mit Beamten/-innen durch die Einbeziehung der erforderlichen Pensions- und Beihilferückstellungen ein zusätzlicher Personalaufwand in Höhe von 84.580 €.
3. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die Personalausstattung des Service-Centers ein Jahr nach Einrichtung und Besetzung der neuen Stellen im Benehmen mit dem Personal- und Organisationsreferat insgesamt zu evaluieren.
4. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die befristet erforderlichen konsumtiven Haushaltsmittel für die anfallenden Sachkosten in Höhe von 3.200 € für 2015 über den Nachtragshaushalt und in den Folgejahren in den jeweiligen Haushaltsplanaufstellungsverfahren anzumelden.  
Das Produktkostenbudget für das Produkt Ausländerrechtliche Angelegenheiten (Produktnummer 5526000) erhöht sich damit um bis zu 225.920 €.  
Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.
5. Das Kreisverwaltungsreferat wird beauftragt, die einmalig anfallenden Investitionskosten für Büroausstattung in Höhe von 9.480 € 2015 für den Nachtragshaushalt zusätzlich anzumelden.  
Die Finanzierung erfolgt aus dem Finanzmittelbestand.
6. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

## III. Beschluss nach Antrag

Der/Die Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/in

Dr. Blume-Beyerle  
Berufsm. Stadtrat

**IV. Abdruck von I. mit III.**

über den Stenographischen Sitzungsdienst  
an das Direktorium Dokumentationsstelle  
an das Revisionsamt  
an die Stadtkämmerei  
mit der Bitte um Kenntnisnahme.

**V. Wv bei Kreisverwaltungsreferat GL/12**

zur weiteren Veranlassung.

zu V.:

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdruckes mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. An das Bayerische Staatsministerium für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie
3. An die Industrie und Handelskammer für München und Oberbayern
4. An das Referat für Arbeit und Wirtschaft
5. An das Sozialreferat
6. An das Personal- und Organisationsreferat zur Kenntnis.
7. Mit Vorgang zurück zum Kreisverwaltungsreferat HA II /32 zur weiteren Veranlassung.

Am

Kreisverwaltungsreferat - GL/12