Kreis Viersen

Innovative Ausländerbehörde

[12.08.2025] Kürzere Bearbeitungszeiten, eine höhere Servicequalität und mehr Bürgernähe sind das Ergebnis der digitalen Neuausrichtung der Ausländerbehörde im Kreis Viersen. Dazu tragen unter anderem standardisierte Prozesse, einheitliche Eingangskanäle, medienbruchfreie Onlineanträge und ein mehrsprachiger, KI-basierter Telefonassistent bei.

Strategisch geplant, technisch innovativ und gemeinsam mit den Mitarbeitenden umgesetzt: DerKreis Viersen zeigt nicht nur in seiner aktualisierten Digitalisierungsstrategie, wie moderne Verwaltung funktionieren kann. Mit der erfolgreichen Neuausrichtung der Ausländerbehörde stellt er dies auch praktisch unter Beweis.

Den Startschuss für die Neugestaltung gaben die Einführung der elektronischen Akte und die Digitalisierung der Eingangspost über die zentrale Scanstelle der nordrhein-westfälischen Kommune. Die Grundlage der E-Akte bilden 27.000 Ausländerakten, die digitalisiert und im Dokumentenmanagementsystem (DMS) bereitgestellt worden sind. „In den vergangenen fünf Jahren hat sich die Anzahl der betreuten Ausländer um rund 30 Prozent erhöht, was den gestiegenen Bedarf an effizienten digitalen Lösungen verdeutlicht“, sagt Heidrun Steinwartz, Leiterin des Ordnungsamts beim Kreis Viersen. „Zudem sind die Antragszahlen, beispielsweise für Aufenthaltserlaubnisse, von durchschnittlich 2.300 pro Jahr vor 2022 auf mittlerweile etwa 5.500 gestiegen.“ Einen weiteren Schub hat das Projekt durch die Landesförderung des Ministeriums für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung (MHKBD) erfahren. Ein entscheidender Erfolgsfaktor war außerdem die aktive Mitgestaltung seitens der Mitarbeitenden.

Neuerungen, die ankommen

Auf dieser Grundlage konnten innerhalb von fünf Monaten zahlreiche praxisnahe Neuerungen in der Behörde umgesetzt werden. Dazu zählen medienbruchfreie Onlineanträge ebenso wie ein benutzerfreundlicher Internetauftritt, der eine einfache Orientierung zu häufig gestellten Fragen bietet. Letzterer wurde in den ersten vier Monaten bereits über 5.000 Mal aufgerufen. Hinzu kommt ein modernes Front-Office mit Clearing-Stelle, das die Nutzer gezielt unterstützt und ihnen beispielsweise QR-Codes zu weiterführenden Informationen bereitstellt. Auch ein mehrsprachiger KI-basierter Telefonassistent wird eingesetzt. Er übernimmt automatisiert tägliche Anfragen und spart damit viele Arbeitsstunden ein. Binnen 216 Stunden hat er insgesamt 4.742 Telefonate erfolgreich geführt.

Erfahrungsschatz für kommende Vorhaben

Durch den Fokus auf standardisierte Prozesse und einheitliche Eingangskanäle konnte die Ausländerbehörde die Bearbeitungszeit verkürzen sowie die Servicequalität und Bürgernähe erhöhen – auch im Vertretungsfall. Die Mitarbeitenden sind merklich entlastet und haben mehr Zeit für komplexe Sachverhalte. Gleichzeitig profitieren die Bürgerinnen und Bürger von besseren Informationen, kürzeren Wartezeiten und einem optimierten Service.

Der Kreis Viersen konnte im Zuge der bisherigen Digitalisierungsschritte wertvolle Erfahrungen sammeln, die nun gezielt in kommende Projekte einfließen. „Wir entwickeln aktuell ein zentrales Wissensmanagement für die Ausländerbehörde, das neue Prozesse und Standards nachhaltig sichert“, erklärt Fabian Schmitz, Leiter der Abteilung für Digitalisierung. „Mithilfe von KI und Chatbots sollen Mitarbeitende künftig interaktiv mit allgemeinen Inhalten im Intranet arbeiten und deutlich schneller auf relevantes Wissen zugreifen können. Perspektivisch denken wir auch darüber nach, wie sich solche Technologien weiterhin sinnvoll in die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern integrieren lassen.“

()

Stichwörter: Bürgerservice, Ausländerwesen, Dokumentenmanagement, E-Akte, KI, Kreis Viersen