**BÜRGERSCHAFT**
**DER FREIEN UND HANSESTADT HAMBURG**

**Drucksache 23/1873**

23. Wahlperiode

**28.10.25**

# Schriftliche Kleine Anfrage

**des Abgeordneten Andreas Grutzeck (CDU) vom 21.10.25**

# und Antwort des Senats

**Betr.: Damit die Integration gelingt – hat der Senat den großen Arbeits-Rückstand im Hamburg Welcome Center inzwischen in den Griff bekommen?**

***Einleitung für die Fragen:***

*Das Hamburg Welcome Center (HWC) übernimmt zahlreiche Aufgaben in Bezug auf Aufenthaltstitel, beruflicher Anerkennung und Arbeitsmarktintegration und berät Zugewanderte gleichermaßen wie Unternehmen. Doch immer wieder erreichen Meldungen über lange Wartezeiten und somit eine stockende Arbeitsaufnahme die Öffentlichkeit. Der Senat betont zwar seit Jahren, er wolle Besserungen realisieren, doch bisher haben weder personelle Aufstockungen noch Technisierung der Prozesse deutliche Fortschritte ermöglicht.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

**Einleitung für die Antworten:**

Durch gezielte Maßnahmen zur Optimierung der Abläufe und Serviceangebote konnte das Hamburg Welcome Center (HWC) seine Leistungsfähigkeit deutlich steigern. So erhöhte sich die Zahl der im Jahr 2024 im Rahmen des Hamburg Welcome Center Projekts (HWCP) erteilten Aufenthaltstitel um 65 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Für das Jahr 2025 wird eine weitere Zunahme um rund 50 Prozent prognostiziert.

Auch die Terminvorlaufzeiten haben sich im Vergleich zu den Vorjahren verkürzt: Mit Stand vom 21. Oktober 2025 beträgt die Vorlaufzeit für die erstmalige Erteilung eines Aufenthaltstitels 94 Tage und für die Verlängerung beziehungsweise Erteilung einer Niederlassungserlaubnis 160 Tage.

Die Digitalisierungsprojekte innerhalb des HWC wurden ebenfalls weiter vorangetrieben. Die Einführung einer digitalen Akte mit integriertem Stellenpool und Matching-Funktion soll künftig die Vermittlung in Arbeit oder Ausbildung vereinfachen. Die ersten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden gegen Ende des Jahres 2025 für die Nutzung der neuen digitalen Akte geschult. Zudem wird derzeit ein organisationsübergreifendes Terminmanagementsystem zur besseren Steuerung der Kundinnen und Kunden eingeführt.

Darüber hinaus wurde im Mai 2025 der angekündigte Hamburger Anerkennungsnavigator (HANNA) als neuer Bürgerservice gestartet (vergleiche https://www.hamburg.de/iason/apps/hanna). Dieses Online-Tool richtet sich an ausländische Fachkräfte sowie deren Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber und entlastet die Anerkennungsberatung im HWC spürbar.

Die im HWC etablierten Prozesse werden zudem fortlaufend überprüft und, sofern erforderlich, angepasst. Weiterentwicklungserfordernisse werden dabei regelhaft identifiziert und in geeignete Maßnahmen überführt.

Aufgrund der hohen Nachfrage besteht insbesondere beim Terminvorlauf weiterhin ein hoher Arbeitsdruck. Um das HWC insgesamt zukunftsfest aufzustellen, wurde im Mai 2025 das Projekt „Welcome 2030“ initiiert. Ziel des Projekts ist es, bis Ende des Jahres

Maßnahmen zur Prozessoptimierung und Digitalisierung zu entwickeln sowie den Ressourcenbedarf für eine resiliente Organisationsstruktur zu erarbeiten.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen teilweise auf der Grundlage von Auskünften der Agnetur für Arbeit Hamburg sowie von Jobcenter team.arbeit.hamburg wie folgt:

***Frage 1:*** *Im Mai 2025 hieß es, dass die aktuelle Terminvorlaufzeit 115 Tage für die erstmalige Erteilung eines Aufenthaltstitels betrage und 179 Tage für die Verlängerung. Wie ist aktuell jeweils die Terminvorlaufzeit?*

**Antwort zu Frage 1:**

Siehe Vorbemerkung.

***Frage 2:*** *Die aktuelle Wartezeit auf einen Termin für eine Erstberatung zur Anerkennung ausländischer Bildungs- und Berufsabschlüsse bei der Zentralen Anlaufstelle Anerkennung betrug im Mai 2025 20 Arbeitstage. Wie ist hier aktuell die Wartezeit?*

**Antwort zu Frage 2:**

Die Wartezeit beträgt aktuell 20 Arbeitstage.

***Frage 3:*** *In den Vorjahren gab es beim HWC häufig einen Rückstau von bis zu knapp 10.000 unbearbeiteten Mails. Im Rahmen von freiwilliger Mehrarbeit im Februar 2025 wurde dieser Rückstau vollständig gesichtet und in Bearbeitung gegeben. Ist seitdem kein neuer Rückstau entstanden?*

*Wenn doch, wie viele Mails umfasst dieser?*

**Antwort zu Frage 3:**

Die Sichtung der zum damaligen Zeitpunkt unbearbeiteten E-Mails war wesentliche Grundlage für die Entwicklung und Veröffentlichung des Serviceportals „Anliegen zum Aufenthaltstitel klären“. Seit dem 17. März 2025 können über das Serviceportal Unterlagen nachgereicht, gesetzliche Meldeverpflichtungen (zum Beispiel Kündigungsmitteilungen) erledigt, die Änderung von Nebenbestimmungen beantragt und allgemeine Fragen an das HWCP gestellt werden. Aufgrund des strukturierten Prozesses können die eingehenden Anfragen direkt den Akten im ausländerbehördlichen Fachverfahren zugeordnet werden. Dringliche Anliegen (zum Beispiel bei Arbeitsplatzwechseln) können gesondert gesteuert und priorisiert bearbeitet werden. Seit dem 13. August 2025 ersetzt das Serviceportal den bisherigen Kommunikationskanal über E-Mail. Mit Stand vom 21. Oktober 2025 befinden sich 557 Vorgänge im System in der Bearbeitung.

***Frage 4:*** *Im Sachgebiet Aufenthaltsangelegenheiten für Fachkräfte (M 331 und M 334) waren im Juni von 49 Stellen 46 besetzt. Im Sachgebiet Einreiseangelegenheiten mit Visum (M 332) waren es von 24,8 immerhin 21 Stellen und in der Abteilung Einreisen zur Erwerbstätigkeit (M 333) 5 von 6 Stellen. Wie viele Stellen sind es jeweils aktuell und wie sind diese mit wie vielen VZÄ besetzt?*

**Antwort zu Frage 4:**

Tabelle 1

| Sachgebiet | Soll-Stellen/VZÄ | besetzte Stellen | Ist VZÄ zum 22.10.2025 |
|---|---|---|---|
| Aufenthaltsangelegenheiten für Fachkräfte (M 331 und M 334) | 51,97 | 44 | 40,14 |
| Einreiseangelegenheiten mit Visum (M 332) | 22,8* | 21 | 19,32 |
| Einreisen zur Erwerbstätigkeit (M 333) | 6,67 | 7 | 6,67 |

* Im Vergleich zum Juni ist eine Stelle, die gemäß Artikel 9 Nummer 16 Haushaltsbeschluss 2023/2024 (Aufstiegslehrgang) ausgebracht wurde, gestrichen worden. Eine weitere Stelle wurde zu M 331 verlagert.

Im Sachgebiet M 331 werden jeweils zum 27.10.2025, 10.11.2025 und zum 05.01.2026 sowie im Sachgebiet M 334 zum 01.11.2025 eine weitere Stelle besetzt.

***Frage 5:*** *Welche weiteren Sachgebiete sind im HWC und im dort integrierten HWCP angesiedelt mit jeweils wie vielen Stellen bei wie vielen VZÄ? Gerne ein Organigramm beifügen oder darlegen, wie viele Stellen/VZÄ aktuell im Soll und Ist insgesamt dem HWC und HWCP zugeordnet werden und nach Bereichen und den jeweiligen Partnern (Behörde für Wirtschaft, Arbeit und Innovation, Behörde für Inneres und Sport, Agentur für Arbeit und Jobcenter team.arbeit.hamburg) personell zuordnen.*

**Antwort zu Frage 5:**

Die Behörde für Wirtschaft, Arbeit und Innovation (BWAI) ist im Hamburg Welcome Center (HWC) mit den folgenden Bereichen im dargestellten Personalumfang vertreten (Stand 30. September 2025):

Tabelle 2

| Bereich | VZÄ – Soll | davon besetzt im Umfang von* |
|---|---|---|
| BWAI gesamt | 25,00 | 23,16 |
| Welcome Desk | 9,00 | 8,44 |
| Newcomers Service | 5,00 | 4,82 |
| US Fachkräfte | 4,00 | 4,00 |
| Ausländerr. Beratung | 5,00 | 4,90 |
| Sachgebietsleitung | 2,00 | 1,00 |

* Darin enthalten sind auch die Stellenanteile von Personen, die derzeit nicht im Dienst sind (zum Beispiel Elternzeit, Langzeiterkrankung, Abordnung et cetera)

Außerdem sind im Auftrag der BWAI kommunale Dienstleister für die folgenden Bereiche im dargestellten Personalumfang vertreten (Stand 30. September 2025):

Tabelle 3**Fehler! Keine gültige Verknüpfung.**Die Agentur für Arbeit Hamburg (Arbeitsvermittlung und gemeinsamer Arbeitgeber-Service) und Jobcenter team.arbeit.hamburg (Jobcenter t.a.h.; Arbeitsvermittlung und Welcome Desk) sind im HWC im dargestellten Personalumfang vertreten (Angaben in Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterkapazitäten (MAK), Stand 30. September 2025):

Tabelle 4**Fehler! Keine gültige Verknüpfung.*** Darin enthalten sind auch die Stellenanteile von Personen, die derzeit nicht im Dienst sind (zum Beispiel Elternzeit, Langzeiterkrankung, Abordnung et cetera)

Zum HWCP siehe Antwort zu 4.

***Frage 6:*** *Im Jahr 2023 wurden im HWC Unternehmen in über 3.593 Fällen von den drei vorgenannten spezialisierten Beratungsangeboten zu den verschiedenen Aspekten bei der Beschäftigung von Zuwanderern beraten. Wie viele Fälle waren es im Jahr 2024 und sind es bisher 2025?*

**Antwort zu Frage 6:**

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 3.965 Beratungen von Unternehmen durchgeführt, im ersten Halbjahr 2025 (bis einschließlich 30. Juni 2025) insgesamt 1.373 Beratungen.

***Frage 7:*** *Wie entwickelt sich nach Wahrnehmung des HWC die Nachfrage von Unternehmen in Bezug auf die Einstellung von Zuwanderern beziehungsweise werden die Beratungsangebote mehr oder weniger nachgefragt?*

**Antwort zu Frage 7:**

Während die Agentur für Arbeit ein grundsätzlich zunehmendes Interesse Hamburger Unternehmen am Potenzial von zugewanderten Menschen zur Deckung des Fachkräftebedarfs beobachtet, entwickelt sich die Nachfrage nach Beschäftigung von Zuwanderern und den Beratungsangeboten des HWC in den einzelnen Bereichen unterschiedlich.

Der Labour Market Service verzeichnet in den letzten Monaten einen Rückgang der Nachfrage von Unternehmen hinsichtlich der Einstellung bereits nach Hamburg Zugewanderter sowie ein geringeres Interesse an speziellen Bewerberveranstaltungen, ohne dass dies als eindeutiger Trend zu bewerten wäre.

Auch der Unternehmensservice Fachkräfte (USF), der ausschließlich zur Einstellung von Personen berät, die sich noch im Ausland befinden, beobachtet einen leichten Rückgang der Nachfrage. Dies betrifft insbesondere Erstberatungen mit allgemeinen Informationen zum Fachkräfteeinwanderungsverfahren sowie die Teilnahme an Informationsveranstaltungen. Die Nachfrage nach Folgeberatungen bleibt hingegen stabil und zeigt, dass Unternehmen die Unterstützung des USF weiterhin nutzen, sobald sie bereits eine geeignete Person im Ausland gefunden haben und das Verfahren einleiten möchten.

Bei der Ausländerrechtlichen Beratung/Clearingstelle (ARB) hat die Zahl der Anfragen von Unternehmen stetig zugenommen. Dies ist einerseits auf die vermehrte Beschäftigung ausländischer Personen in Hamburg zurückzuführen, andererseits wenden sich Unternehmen zunehmend an die ARB, wenn sie Auskünfte zur Beschäftigungserlaubnis, zu Einstellungsvoraussetzungen oder zum Bearbeitungsstand eines Antrags auf einen Aufenthaltstitel zur Beschäftigung benötigen und die zuständige Behörde nicht erreichen.

***Frage 8:*** *Im 4. Quartal 2023 wurden durchschnittlich 1.430 Arbeitnehmer im HWC von der Agentur für Arbeit und Jobcenter team.arbeit.hamburg vor Ort betreut. Wie viele waren es jeweils in den Jahren 2023, 2024 und bisher 2025 im HWC und auch beim HWCP?*

**Antwort zu Frage 8:**

Die durchschnittliche Bestandszahl von HWC-Kundinnen und HWC-Kunden in der Betreuung von Agentur und Jobcenter t.a.h wird im HWC halbjährlich erfasst; dazu siehe die folgende Tabelle:

Tabelle 5

| Halbjahr | durchschnittliche Bestandszahl |
|---|---|
| Halbjahr 2023 | 1.544 |
| Halbjahr 2023 | 1.455 |
| Halbjahr 2024 | 1.410 |
| Halbjahr 2024 | 1.398 |
| Halbjahr 2025 | 1.368 |

Hinweis: Die zusätzliche durchschnittliche Bestandszahl von HWC-Kundinnen und HWC-Kunden in der Betreuung von kommunalen Trägern wird in dieser Tabelle nicht erfasst.

Im Bereich des Beschleunigten Fachkräfteverfahrens im HWCP zeigt sich eine Steigerung der durchgeführten Verfahren im Vergleich zum Vorjahr. Die Zahl der erteilten Aufenthaltstitel ist stark ansteigend. Im Übrigen siehe Vorbemerkung. Im HWCP erfolgt keine Erfassung nach Personen. Im Jahr 2023 wurden insgesamt 7.538 Aufenthaltstitel erteilt, 2024 waren es 12.984 und bis einschließlich September 2025 sind es bislang 14.866.

***Frage 9:*** *Im Rahmen der Weiterentwicklung und Prozessoptimierung der Angebote des HWC wurden von den vier Partnern des HWC in Drs. 22/16646 mehrere Maßnahmen vorstellt. Welche weiteren Maßnahmen wurden seitdem im HWC und dem Integrierten HWCP aus welchem Grund mit welchem Ergebnis ergriffen?*

**Antwort zu Frage 9:**

Im HWCP wurde ein neues Serviceportal „Anliegen zum Aufenthaltstitel klären“ entwickelt, das die bisherige unstrukturierte Kommunikation über E-Mail abgelöst hat (siehe auch Antwort zu 3). Das Serviceportal erlaubt es der Sachbearbeitung zudem, individuelle QR-Codes für die Antragstellenden zu erzeugen, über die nachgeforderte Unterlagen gezielt nachgereicht werden können. Damit einher ging die Entwicklung eines neuen RPA-Bots (Robotic Process Automation), der die eingehenden Anfragen dem richtigen Datensatz zuordnet, zur Akte nimmt, mit entsprechenden Schlagworten versieht und der zuständigen Sachbearbeitung eine Mitteilung schickt.

Ein weiterer RPA-Bot wurde entwickelt, um die im Terminmanagementsystem DTMS vergebenen Vorsprachetermine automatisiert der jeweiligen Ausländerakte hinzuzufügen. Mit der Einführung von EC-Geräten am Platz kann in einigen Fällen die Bearbeitungsdauer der Gebührenzahlung reduziert werden.

Zum 1. Januar 2025 wurde die Organisationsstruktur im HWCP angepasst, um Aufgaben neu zu verteilen und Führungsspannen wieder zu reduzieren. In diesem Zusammenhang konnten neue Stellen ausgebracht werden. Im Januar 2025 konnten drei Mitarbeitende befristet über den FHH-Jobturbo eingestellt werden, um insbesondere bei der Ausgabe von aufenthaltsrechtlichen Dokumenten zu unterstützen. Zudem ist das HWCP inzwischen Teil einer Dauerausschreibung, um die Besetzung vakanter Stellen zu beschleunigen.

Ebenfalls laufend erfolgen Prozessanpassungen, um einzelne Vorgänge (zum Beispiel die Ausstellung von Fiktionsbescheinigungen) effizienter zu gestalten. Darüber hinaus wurden neue Bescheinigungen erarbeitet, mit denen zum Beispiel der Wechsel aus einer Ausbildung oder einem Studium in eine erste Beschäftigung deutlich schneller erlaubt werden kann. Weitere Optimierungspotenziale werden derzeit im Rahmen des Projekts „Welcome 2030“ erarbeitet (siehe Vorbemerkung).

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

***Frage 10:*** *Der Senat betont, dass er sich bundesweit dafür einsetze, den bürokratischen Aufwand bei der Anerkennung von Berufsqualifikationen abzubauen und neben den Anerkennungsverfahren auch die aufenthaltsrechtlichen Verfahren durch Verschlankung zu vereinfachen und zu beschleunigen. Was hat der Senat diesbezüglich konkret seit 2023 wann an welcher Stelle für Änderungen gefordert?*

**Antwort zu Frage 10:**

Im Rahmen des Umlaufbeschlusses des Bundeskanzlers und der Regierungschefinnen und Regierungschefs der Länder vom 6. Dezember 2024 (vergleiche https://www.anerkennung-in-deutschland.de/assets/content/Medien_Dokumente-Fachpublikum/mpk-beschluss-2024-zur-anerkennung.pdf) wurde ein weitreichendes Maßnahmenprogramm zur Optimierung und Vereinfachung der Anerkennungsverfahren beschlossen. Über die länderübergreifende Arbeitsgemeinschaft (AG) Koordinierende Ressorts (eingesetzt durch die Kultusministerkonferenz für Belange des Anerkennungswesens) hat der Hamburger Senat Anteil hieran und konsentiert mit allen Beschlüssen.

Anerkennungsverfahren unterliegen allgemeinen Anerkennungsregelungen und speziellen berufsrechtlichen Regelungen. Soweit diese landesrechtlich gesetzt sind, ist die Freie und Hansestadt Hamburg (FHH) im Rahmen der länderübergreifenden AG Koordinierende Ressorts immer um eine – länderharmonische und damit leichter anwendbare – Vereinfachung der Gesetzeslage bemüht, was sich in den letzten Änderungsgesetzen zu dem Hamburgischen Berufsqualifikationsfeststellungsgesetz widerspiegelt.

Im Bereich der Anerkennung von akademischen Heilberufen hat sich die zuständige Behörde gegenüber dem Bund für eine Vereinfachung und Beschleunigung der Anerkennungsverfahren eingesetzt. So wirkte die zuständige Behörde am Bundesratsbeschluss (Drs. 319/24) zur Entschließung des Bundesrates zur Beschleunigung der Verfahren zur Anerkennung von Ärztinnen und Ärzten mit ausländischer Ausbildung im Frühjahr 2024 mit. Zudem wurde im Sommer 2025 eine Stellungnahme zum Referen-

tenentwurf eines Gesetzes zur Beschleunigung der Anerkennungsverfahren ausländischer Berufsqualifikationen in Heilberufen abgegeben. Dieser Entwurf sieht beispielsweise die Möglichkeit der Kenntnisprüfung als vorrangiges Mittel zur Feststellung der Gleichwertigkeit vor, anstelle der bisher präferierten dokumentenbasierten Gleichwertigkeitsprüfung. Hamburg unterstützt diesen Reformvorstoß.

In der Erkenntnis, dass das Anerkennungsrecht komplexe Voraussetzungen normiert, welche jedoch notwendige Berufsstandards wahren helfen, hat sich Hamburg in der Arbeits- und Sozialministerkonferenz (ASMK) und der Integrationsministerkonferenz (IntMK) seit dem Jahr 2022 regelmäßig dafür eingesetzt, dass Beratungsangebote für potenzielle Antragstellerinnen und Antragsteller zur Umsetzung dieser Voraussetzungen vorzuhalten sind und dass diese Beratungsangebote flächendeckend und bundesfinanziert zur Verfügung zu stellen sind.

Im Sinne des Gesetzes zur Weiterentwicklung der Fachkräfteeinwanderung hat die FHH außerdem den Wert der niedrigschwelligen Digitalen Auskunft zur Berufsqualifikation (DAB) anerkannt, welche von der Zentralstelle für Ausländisches Bildungswesen (ZAB) digital erteilt wird und bestimmte Aufenthaltstitel zur Arbeitsmigration begründet. Die DAB-Verfahren ersetzen keine Anerkennungsverfahren, aber sie sind eine ungleich leichtere Möglichkeit, ausländische Berufsqualifikationen nachweisbar zu machen. Diese digitale Auskunft durch die ZAB wird seit Ende des Jahres 2024 unter anderem durch die FHH finanziert.

Zur Vereinfachung und Beschleunigung aufenthaltsrechtlicher Verfahren bei der Fachkräfteeinwanderung hat der Senat zudem einen 10-Punkte-Plan erarbeitet und die darin aufgeführten Vorschläge unter anderem in Fachministerkonferenzen, in Bund-Länder-Arbeitsgruppen, gegenüber den Bundesministerien, in Austauschen der Chefs der Senats- und Staatskanzleien eingebracht. Im Wesentlichen zielte der Plan darauf ab, Verfahren zu beschleunigen, Verwaltungsaufwand zu reduzieren, die Integration frühzeitig zu fördern und Fachkräften mehr Flexibilität auf dem Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Dazu gehören unter anderem Maßnahmen wie die Vermeidung wiederholter biometrischer Erfassungen, die Möglichkeit des Versands von Aufenthaltsdokumenten, die gezielte Beteiligung der Bundesagentur für Arbeit nur in bestimmten Fällen, die Erlaubnis von Nebentätigkeiten bei allen Aufenthaltstiteln sowie die frühzeitige Klärung von Integrationskursberechtigungen bereits im Visumverfahren.

Darüber hinaus hat sich Hamburg in Fachministerkonferenzen zuletzt dafür eingesetzt, den Wechsel von Aufenthaltstiteln nach § 24 Aufenthaltsgesetz (AufenthG) – etwa bei ukrainischen Staatsangehörigen – in andere Aufenthaltstitel aufgrund einer Beschäftigung durch eine Anpassung des § 26 Beschäftigungsverordnung (BeschV) zu erleichtern.