

Absender:

Gruppe Direkte Demokraten im Rat der Stadt

22-19272
Anfrage (öffentlich)

Betreff:

Servicequalität in der Abteilung "Allgemeine Bürgerangelegenheiten"

Empfänger:

Stadt Braunschweig
Der Oberbürgermeister

Datum:

10.08.2022

Beratungsfolge:

Ausschuss für Feuerwehr, Katastrophenschutz und Ordnung (zur Beantwortung)

07.09.2022

Status

Ö

Sachverhalt:

In der Mitreden-Plattform der Stadt Braunschweig findet man folgende Beschwerde:

„Freie Sprechstunde im Meldeamt

Wie kann es sein, dass trotz Urlaubszeit und dadurch bedingt der extrem hohen Nachfrage im Meldeamt keine freie Sprechzeit angeboten wird? Termine gibt es erst wieder ab September und bei Notfällen (oder besonderen Persönlichkeiten) erfolgt ein Termingeschacher...

Meine Idee:

Wie früher Vorsprachen ohne Termin (dann mit Wartezeit) ermöglichen oder ausreichend Personal vorhalten, dass Termine innerhalb von 2 Wochen ermöglicht werden. Schließlich nennt der Fachbereich sich "Bürgerservice", sonst müsste er sich umbenennen, Bürgerservice geht anders! [\[1\]](#)¹

Als Gruppe „Direkte Demokraten“ haben wir den Test gemacht, und uns auf der Terminreservierungsseite der Stadt Braunschweig zum Ummelden einer Wohnung in der Abteilung Bürgerangelegenheiten, Friedrich-Seele-Straße 6, angemeldet. Am 8. August war der nächste freie Termin am 5. Oktober, also rund zwei Monate später.

Eine vergleichbare Beschwerde erreichte uns via E-Mail zur Ausländerbehörde:

„[...]

Wie kann es sein, dass die Ausländerbehörde (und die Stadt über die zentrale Nummer 470 - 1) telefonisch nie zu erreichen sind, die Ausländerbehörde auf Terminanfragen per Mail seit Monaten nicht reagiert (ein Freund hat mich gebeten Sie zu informieren, da er befürchtet, dass die Sachbearbeiterin dann noch "freundlicher" wird, wenn sie weiß, dass er sich beschwert). [...]

Müssen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen das Telefon nicht bedienen bzw. gibt es bei Abwesenheit keine Vertreter?

Wie soll ein Termin vereinbart werden, wenn die Mitarbeiter nicht ans Telefon gehen und auf Mails nicht reagieren?

Gibt es keine Vorgaben, dass Mails und Schreiben beantwortet werden müssen?

Warum werden bei Ihren Digitalisierung-Bemühungen keine Online-Terminvergaben ermöglicht?"

Dies scheinen keine Einzelfälle zu sein. Bei den Google-Rezensionen hat die Ausländerbehörde lediglich einen von fünf möglichen Sternen (6 Bewertungen), die Abteilung „Allgemeine Bürgerangelegenheiten“ hat nur 2,8 Sterne (227 Bewertungen). Eine Auswahl der Google-Rezensionen haben wir als Anhang angefügt, sodass man sich schnell ein Stimmungsbild der Erfahrungen verschaffen kann.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung, um den Bürgerservice zu verbessern:

a) Woran liegt es, dass es zurzeit lange Wartezeiten beim Bürgerservice und in der Ausländerbehörde gibt?

b) Was plant die Verwaltung, um diese Situation kurz- und langfristig zu verbessern?

[1] www.mitreden.braunschweig.de/dialoge/ideenplattform/freie-sprechstunde-im-meldeamt

Anlagen:

Google-Rezensionen