

Absender:

**Fraktion Bündnis 90 - DIE GRÜNEN im
Rat der Stadt**

25-26567
Anfrage (öffentlich)

Betreff:

**Niedrigschwellige digitale Terminbuchung für die
Ausländerbehörde sicherstellen**

Empfänger:

Stadt Braunschweig
Der Oberbürgermeister

Datum:

25.09.2025

Beratungsfolge:

Ausschuss für Finanzen, Personal und Digitalisierung (zur
Beantwortung)

09.10.2025

Status

Ö

Sachverhalt:

Bis vor kurzem konnten Terminanfragen an die Ausländerbehörde schnell und unkompliziert über eine Online-Anfrage gestellt werden.

Nun findet sich auf der Seite der Stadt Braunschweig nur noch der Hinweis, dass die Online-Terminanfrage nicht mehr verfügbar ist:

https://www.braunschweig.de/politik_verwaltung/fb_institutionen/fachbereiche_referate/fb32/fb32_4/auslaender/32_42_terminanfrage.php

Stattdessen wird darauf verwiesen, dass das für das jeweilige Anliegen zuständige Sachgebiet per E-Mail kontaktiert werden muss. Folgt man dem Link zu den Sachgebieten, werden vier verschiedene Bereiche angezeigt, z. B. Sachgebiet 2 „Asyl, Duldungen, Humanitäres Aufenthaltsrecht“ oder Sachgebiet 4 „Einbürgerungen, Staatsangehörigkeitsangelegenheiten“. Mit aufklappbaren Texten können Nutzer*innen dann – mal mehr, mal weniger mühsam – recherchieren, welches Sachgebiet zuständig ist.

Für viele Menschen, die sich an die Ausländerbehörde wenden wollen, stellt dieser Umweg über E-Mails jedoch eine erhebliche Hürde dar. So kann es für Betroffene schwierig sein, sich in E-Mails, die auf Deutsch formuliert werden müssen, so auszudrücken, dass ihr Anliegen direkt zugeordnet und verstanden wird.

Wer nicht genau weiß, welches Sachgebiet zuständig ist, läuft Gefahr, in die falsche Abteilung zu schreiben. Das wiederum kann zu Verzögerungen führen, die in zeitkritischen Angelegenheiten fatal sein können. Bei Online-Formularen bekommen Nutzer*innen in der Regel sofort eine Bestätigung oder eine Ticketnummer, was Nachvollziehbarkeit schafft. Bei einer E-Mail ist dies nicht immer zuverlässig gewährleistet. Zudem können Mails schnell auch im Spam-Ordner landen.

Viele Betroffene nutzen zudem als einziges digitales Gerät ein Smartphone. Während ein digitales Formular meist mobilfreundlich ist, ist das Recherchieren von Sachgebieten und Formulieren von E-Mails dagegen auf dem Smartphone erschwert.

Deshalb fragen wir:

1. Aus welchen Gründen wird die Online-Terminanfrage nicht mehr angeboten?
2. Zu wann ist geplant, das bisherige Online-Terminanfrageverfahren oder eine andere zeitgemäße digitale Lösung wieder einzuführen?

3. Kann als Ersatz ein nutzerfreundliches Buchungssystem nach dem Mobile-First Design eingeführt werden?

Anlagen:

keine