

Betreff:

**Niedrigschwellige digitale Terminbuchung für die
Ausländerbehörde sicherstellen**

Organisationseinheit:

Dezernat II
32 Fachbereich Bürgerservice, Öffentliche Sicherheit

Datum:

09.10.2025

Beratungsfolge

Ausschuss für Finanzen, Personal und Digitalisierung (zur Kenntnis)

Sitzungstermin

09.10.2025

Status

Ö

Sachverhalt:

Zur Anfrage der Fraktion Bündnis 90 - DIE GRÜNEN vom 25.09.2025 (25-26567) wird wie folgt Stellung genommen:

Zur Optimierung der Aufgabenwahrnehmung und zur besseren Aufgabenzuordnung wurde die Ausländerbehörde mit Wirkung zum 1. Mai 2025 neu gegliedert. Anstatt der bisherigen Sachgebiete „allgemeine Ausländerangelegenheiten“ und „Servicestelle für Studierende und Wissenschaftler, Einbürgerungen“ gibt es nun vier Sachgebiete:

- 32.42 SG 1 Arbeitsaufenthalte
- 32.42 SG 2 Asyl, Duldungen, humanitäres Aufenthaltsrecht
- 32.42 SG 3 Servicestelle für Studierende und Wissenschaftler
- 32.42 SG 4 Einbürgerungen, Staatsangehörigkeitsangelegenheiten

Ohne vorherige Terminvereinbarung werden aktuell folgende Leistungen angeboten:

- Abholung von Aufenthaltstiteln und Reiseausweisen (Montag von 8:30 bis 12:00 Uhr, 15:00 bis 17:00 Uhr)
- Übertrag von Niederlassungserlaubnissen in neue Pässe (Montag von 15:00 bis 17:00 Uhr, Donnerstag von 8:30 Uhr bis 12:00 Uhr)
- Erteilung und Verlängerung von Duldungen und Aufenthaltsgestattung (Mittwoch von 8:00 bis 11:00 Uhr)

Für andere Anliegen (Erteilung von Aufenthaltstiteln, Ausstellung von Verpflichtungserklärungen) sind vorherige Terminvereinbarungen erforderlich.

Anders als zum Beispiel in der Meldebehörde oder der Zulassungsstelle ist die voraussichtliche Dauer der Termine sehr individuell. Die Termine werden daher auf Nachfrage von den für den Einzelfall zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Ausländerbehörde vergeben. Zeitpunkt und Dauer des Termines werden nach Dringlichkeit und dem voraussichtlichen Zeitaufwand festgelegt. Neben dem Termin erhalten die Ausländerinnen und Ausländer auch eine Information über mitzubringende Dokumente, damit nicht aufgrund fehlender Unterlagen ein weiterer Termin in der Ausländerbehörde notwendig wird.

Dies vorausgeschickt wird die Anfrage wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Die Internetseite der Ausländerbehörde wird laufend aktualisiert. Im Juni 2025 wurde als Folge der o. a. Neugliederung der Ausländerbehörde das bisherige Terminmodul sowie die zentrale Email-Adresse auslaenderbehoerde@braunschweig.de aus der Internetseite entfernt. Stattdessen wird auf neu eingerichteten Funktionspostfächer der Sachgebiete verwiesen.

Die Umstellung wurde erforderlich, da Terminanfragen über das alte Modul oftmals fehlerhaft, ungenau oder auch mehrfach in kurzer Abfolge gestellt wurden. Die erforderliche Sichtung, interne Weiterleitung und Beantwortung der (Mehrfach-)Anfragen durch Mitarbeitende der Ausländerbehörde war zu zeitintensiv.

Die bisherigen Erfahrungen mit einer zielgenaueren Kontaktaufnahme sind positiv: Interne Prozesse wurden beschleunigt, anfragende Ausländerinnen und Ausländer erhalten schneller eine Rückmeldung auf ihre Anfrage. Auch die Anzahl eingehender Beschwerden beim Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Braunschweig ist seit der Umstellung rückläufig.

Die Informationen und Beschreibungen auf der Internetseite wurden bewusst kurz gehalten, um eine schnelle Zuordnung für die Antragsstellenden zu ermöglichen. Eventuelle Irrläufer werden an das jeweils zuständige Sachgebiet weitergeleitet.

Eine Kontaktaufnahme der Ausländerinnen und Ausländer auf Deutsch ist nicht zwingend erforderlich. Es werden auch fremdsprachige Anfragen beantwortet.

Für besonders dringende Anliegen ist unverändert die Mailadresse der Stellenleitung hinterlegt.

Zu Frage 2:

Die Wiedereinführung des alten Buchungsmoduls ist nicht beabsichtigt. Geprüft wird die Einführung eines neuen Verfahrens, das die erforderlichen Angaben der Ausländerinnen und Ausländer gezielt abfragt und sachgerecht in die vier Sachgebiete verteilt. Neben der Niedrigschwelligkeit für die Nutzenden ist die Bearbeitungsgeschwindigkeit entscheidend. Aktuell können Terminanfragen für die Abgabe von Verpflichtungserklärungen i. d. R. innerhalb eines Tages beantwortet werden.

Die Ausländerbehörde hat in diesem Jahr erfolgreich die elektronische Akte eingeführt. Diese ist Voraussetzung für die Nutzung digitaler Antragsstrecken für die Erteilung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln. Ziel ist es weiterhin, möglichst viele persönliche Termine in der Ausländerbehörde überflüssig zu machen.

Zu Frage 3:

Die Internetseiten der Stadt Braunschweig sind auch für eine Smartphone-Nutzung ausgelegt. Die Optimierung aller Onlineangebote für die Smartphone-Nutzung ist von hoher Priorität. Ein QR-Code mit direktem Link zur Terminreservierung wurde z.B. auch an die Beratungsstellen verteilt.

Dr. Pollmann

Anlage/n:

Keine