

*Betreff:***Niedrigschwellige digitale Terminbuchung für die
Ausländerbehörde sicherstellen***Organisationseinheit:*Dezernat II
37 Fachbereich Feuerwehr*Datum:*

20.10.2025

*Adressat der Mitteilung:*Ausschuss für Feuerwehr, Katastrophenschutz und Ordnung (zur
Kenntnis)
Mitteilungen außerhalb von Sitzungen (zur Kenntnis)**Sachverhalt:**

Zur Sitzung des Ausschusses für Finanzen, Personal und Digitalisierung am 09.10.2025 wurde die Anfrage 25-26567 hinsichtlich einer niederschwellige digitalen Terminbuchung für die Ausländerbehörde eingereicht.

Die Beantwortung der Anfrage wird hiermit auch den Mitgliedern des Ausschusses für Feuerwehr, Katastrophenschutz und Ordnung zur Kenntnis gegeben.

Sack

Anlage/n:

- Anfrage 25-26567
- Stellungnahme 25-26567-01

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

Betreff:

Niedrigschwellige digitale Terminbuchung für die Ausländerbehörde sicherstellen

<i>Organisationseinheit:</i> Dezernat II 32 Fachbereich Bürgerservice, Öffentliche Sicherheit	<i>Datum:</i> 09.10.2025
---	-----------------------------

<i>Beratungsfolge</i>	<i>Sitzungstermin</i>	<i>Status</i>
Ausschuss für Finanzen, Personal und Digitalisierung (zur Kenntnis)	09.10.2025	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 Terminges werden nach Dringlichkeit und dem voraussichtlichem 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 zielgenauer 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