

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!"[\[1\]](#)<sup>1</sup>

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](http://www.mitreden.braunschweig.de/dialoge/ideenplattform/freie-sprechstunde-im-meldeamt)

**Anlagen:**  
Google-Rezensionen

## **Alle Google-Rezensionen zur Ausländerbehörde:**

\* Die Mitarbeiter sind nicht freundlich. Gesetz wird nicht angehalten.

\* Die meisten Mitarbeiter sind nicht nett und freundlich

\* Versuchen Sie nicht einmal, Ihre gesetzlichen Rechte hier zu bekommen.

Rezensionen zur Ausländerbehörde unter „Allgemeine Bürgerangelegenheiten“:

\* Hier meine Bewertung zu Ausländerbehörde, die sich seit schon zu langer Zeit im selben Gebäude befindet. Es gibt keine allgemeine Telefonnummer über die man einen Ansprechpartner erreichen kann, wenn man seinen Ansprechpartner nicht erreicht oder sich allgemein neu anmelden möchte. In der Corona-Zeit war es eine absolute Katastrophe einen Termin zu bekommen, auch wenn auf der Website behauptet wird, dass alles digitalisiert ist. Ich persönlich habe 4 Monate lang versucht einen Termin per Email zu bekommen oder wenigstens eine Rückmeldung. Diese Rückmeldung habe ich allerdings erhalten, als ich nach diesen 4 Monaten keinen Nerv mehr hatte und ununterbrochen 2 Stunden lang anrief bis wohl der Mitarbeiter/in es nicht mehr aushalten konnte und doch ran ging, aber auch natürlich mit einer angereizten Stimme. Meine Frage ist nur: Wer hat denn die Zeit und Nerven so lange zu warten und Stunden dafür zu verbrauchen um jemanden zu erreichen?! Der Witz an der Sache ist, dass mir am Ende gesagt wurde, dass hätte ich mich "früher" gemeldet, würde meine Angelegenheit noch unter der Aufführung der Ausländerbehörde liegen.

\* Ich verstehe eher die positiven Bewertungen nicht.

Mein Aufenthaltstitel ist seitdem 14.08.2021 abgelaufen . Mache seitdem mehrere Onlinetermine und von der Ausländerbehörde kommt kein Lebenszeichen zurück. (Kein Termin, keine E-Mail, nicht mal ein Rückruf) trotz mehreren Versuchen einen Onlinetermin zu ergattern. (erfolglos) Habe zwar eine Fiktionsbescheinigung erstellt bekommen aber die läuft nur 3. Monate. Was passiert nach den 3. Monaten?! Kein Verlass nichts. Wenn man beim Service anruft, werden dir die Coronamaßnahmen durchgelesen. was einen nicht wirklich interessiert, weil man ja entweder genesen oder geimpft ist (alles Ausreden)?! Man wartet vergebens auf einen Termin oder geschweige denn Anruf auf eine allgemeine Antwort. Bin seit April dieses Jahres nach BS gezogen und erlebe es selbst zum ersten Mal sowas.

\* Leider sind Abläufe zu langsam und zu bürokratisch. Man befindet sich in gewissem Maße in der (Willkür-) Macht eines einzelnen Beamten.

Ich habe Ausländerbehörde zuerst telefonisch kontaktiert und eine einfache, allgemeine Frage bzgl. der Einbürgerung gestellt. Anstatt meine Frage zu beantworten (wiederhole noch Mal, es ging um eine allgemeine Frage) wurde mir ein halbstündiger Termin in sechs Wochen angeboten.

Dabei wurde keine Rücksicht auf meine Möglichkeiten genommen, nach dem Motto "entweder Sie kommen oder Termin findet noch später statt". Also noch weitere 2-3 Wochen warten.

Nach sechs Wochen bin ich zum Termin erschienen. Achtung! Der Termin hat genau vier Minuten gedauert! Dabei wusste der Mitarbeiter von Anfang an gar nicht worum es geht.

In den Zeiten der Digitalisierung sollten solche Abläufe deutlich einfacher dargestellt werden und elementare Fragen sollten in schriftlicher Form per E-Mail, Kundenprofil etc. regelbar sein.

## **Google-Rezensionen zur Abteilung „Allgemeine Bürgerangelegenheiten“ (Auswahl, positive Rezensionen sind ausgelassen):**

\* Ich rufe seit Stunden ununterbrochen an und es kommt ständig die Ansage „leider rufen sie zu einem Zeitpunkt an, wo viele anrufen, versuchen sie es später nochmal“. Es kann ja wohl nicht wahr sein!! Hab eine Terminanfrage online gemacht und da kam auch keine Rückmeldung. Brauche für meinen Vater eine Verlängerung des Aufenthaltstitels, der jetzt schon abgelaufen ist und er kann jetzt wahrscheinlich nicht in den Urlaub fliegen, weil die dort nichts geschissen kriegen und nicht mal ans Telefon gehen.

\* Termine erst in über 2 Monaten möglich. Die Beamten müssen deutlich langsamer geworden zu sein. Vor 2 Jahren konnte man sich noch eine Nummer ziehen, einfach 30 Minuten warten und kam dran. Besonders gefällt mir, dass eine Ummeldung 2 Wochen nach Umzug erfolgen muss aber ein Termin erst in über 9 Wochen möglich ist. Ist es die neue Stadtverwaltung die hier die Bürger über den Tisch zieht?

\* Schließe mich den Vorrednern an und fasse es nicht, dass man Termine 2 Monate im Voraus planen muss, Termine die wichtig sind! In meinen Augen sind die Beamten der Stadt überbezahlt und faul, denn keiner kann mir erzählen, dass da so unfassbar viel zu tun ist, dass man 8 Wochen auf Termine warten muss, die innerhalb von 10 Minuten erledigt sind! Es ist eine Frechheit! Ich bin von Goslar nach Braunschweig zurückgezogen und kann mich nicht zeitig ummelden, was nun mit erhöhten Kosten und Aufwand bezüglich anderer Dinge wie Versicherungen etc. verbunden ist. Und ich hatte eigentlich zeitig einen Termin gemacht, leider kam ich 5 Minuten zu spät und die Tür war verschlossen. Keine Anrufe möglich, kein reinkommen. Ende vom Lied: mir wurde nach 2 Stunden des Wartens an der Schleife von einer Dame ans Herz gelegt eine E-Mail zu schreiben, dass ich dringend einen Termin brauche und als Antwort bekam ich „nutzen Sie das Online Formular“. Tun die vor Ort da überhaupt noch etwas? Die sollten denen das Gehalt kürzen!

\* Schließe mich den Vorrednern an und fasse es nicht, dass man Termine 2 Monate im Voraus planen muss, Termine die wichtig sind! In meinen Augen sind die Beamten der Stadt überbezahlt und faul, denn keiner kann mir erzählen, dass da so unfassbar viel zu tun ist, dass man 8 Wochen auf Termine warten muss, die innerhalb von 10 Minuten erledigt sind! Es ist eine Frechheit! Ich bin von Goslar nach Braunschweig zurückgezogen und kann mich nicht zeitig ummelden, was nun mit erhöhten Kosten und Aufwand bezüglich anderer Dinge wie Versicherungen etc. verbunden ist. Und ich hatte eigentlich zeitig einen Termin gemacht, leider kam ich 5 Minuten zu spät und die Tür war verschlossen. Keine Anrufe möglich, kein reinkommen. Ende vom Lied: mir wurde nach 2 Stunden des Wartens an der Schleife von einer Dame ans Herz gelegt eine E-Mail zu schreiben, dass ich dringend einen Termin brauche und als Antwort bekam ich „nutzen Sie das Online Formular“. Tun die vor Ort da überhaupt noch etwas? Die sollten denen das Gehalt kürzen!

\* Für die Ausstellung eines Kinderreisepasses könnte ich in 2 Monaten (!!!?) einen Termin haben. Die Organisation im Bürgeramt wirft bei mir viele Fragen auf, zumal es keine Ausnahme ist. Letztes Jahr bei der Beantragung meines Personalausweises war es ein ähnliches Termindrama. Hoffen wir das Beste, so dass die Reise ggf. doch noch stattfinden kann.

Im Übrigen ist die Freundlichkeit des Bürgerservices durchaus steigerbar, wobei ich natürlich verstehen kann, dass die Laune in den Keller geht, wenn ständig verstimmte Bürger/innen anrufen. Einfach ärgerlich das Ganze!

\* Seit ein paar Monat schreibe ich viel E-Mails sowie anrufe, um Niederlassungserlaubnis zu beantragen. Ich bekomme bis jetzt noch keine Antwort. Ich kann nicht verstehen, wie kann sie so unverantwortlich sein. Ich hätte gerne minus Sterne geben. Gibt leider hier nicht.

\* Seit ein paar Monat schreibe ich viel E-Mails sowie anrufe, um Niederlassungserlaubnis zu beantragen. Ich bekomme bis jetzt noch keine Antwort. Ich kann nicht verstehen, wie kann sie so unverantwortlich sein. Ich hätte gerne minus Sterne geben. Gibt leider hier nicht.

\* Würde gerne 0 Sterne geben. Völlig überfüllt und überfordert, unfreundlich und kaum Sitzmöglichkeiten zum Warten. Von draußen ganz zu schweigen, auch dort keinerlei Sitzmöglichkeiten oder Fahrradständer. Dieses Amt ist eine absolute Farce.

\* Termin war um 9, kurz vor neun staute sich eine riesen Schlange, so dass man nicht rechtzeitig da sein konnte (da erst um 9 Uhr geöffnet wurde). Alles sehr unübersichtlich, erst nach dem Fragen wurde der Weg erklärt (aber leider sehr unfreundlich). Die Sachbearbeiterin „machte“ mich dann noch an wie schlecht meine Fotos denn wären und dass man sowas ja nicht in den Schloss-Arkaden machen soll (wie wäre es dann mit einem Hinweis aus der Homepage?!) zum Abholen vom PA braucht man wieder einen Termin. Super für alle Berufstätigen.