

# Bürgerservice in Behörden: Lübeck macht Plätze gut

Berlin-Brandenburger Verbraucherschützer haben bundesweit Google-Bewertungen für Meldebehörden ausgewertet – auch für die Hansestadt.

**LÜBECK.** „Die Mitarbeiter waren sehr freundlich und zuvorkommend. Problembewältigung 1a mit Sternchen. Ab sofort nur noch hier.“ Diese Bewertung hat ein Kunde des Bürgerservicebüros St. Lorenz nach seinem Termin im Kreuzweg im Netz hinterlassen. Besser gehts nicht. „Der Warteraum ist oft sehr voll. Ohne Termin würde ich hier nicht hinkommen“, hat ein anderer Bürger nach dem Besuch des Bürgerservicebüros in St. Gertrud hinterlassen. Da ist noch Luft nach oben.

Zum fünften Mal hat der bundesweit aktive Verbraucherschutzverein Berlin-Brandenburg (VSVBB) die Online-Rezensionen von Behörden, in denen Ausweis- und Meldeangelegenheiten erledigt werden können, in Deutschlands 40 größten Städten analysiert. 53 274 Bewertungen von 354 Behörden wurden ausgewertet.

In Lübeck wurden 684 Bewertungen für sieben Behörden zur Bewertung herangezogen. Darunter waren laut VSVBB 81 neuere Bewertungen, die seit dem Frühjahr ins Netz gestellt wurden. Resultat: Die Bürgerservicebüros werden online im Schnitt mit 3,51 von fünf möglichen Sternen bewertet. Dieser Wert liegt zwar unter dem bundesweiten Durchschnittswert von 3,62 Sternen.

„Doch vor einem halben Jahr wurden die Behörden mit 3,43 Sternen noch etwas schlechter bewertet“, sagen die Verbraucherschützer. Im Vergleich zur letzten Datenauswertung vom April dieses Jahres rückt Lübeck von Platz 27 auf Platz 24 vor. Hinter Bielefeld komplettieren Bochum (4,06 Sterne), Freiburg (4,05 Sterne), Augsburg (4,03



Bürger bewerten die Leistungen von Behörden im Internet. Verbraucherschützer haben 684 Google-Bewertungen für städtische Behörden ausgewertet. Foto: Agentur 54°

Sterne) und Berlin (4,01 Sterne) die Top fünf der Rangliste. Mönchengladbach (2,4 Sterne) landet auf dem letzten Platz.

„Termin morgens bekommen, mittags war alles erledigt“, schreibt ein Bürger dem Bürgerbüro in St. Gertrud ins Stammbuch, „da gab es gar nichts zu beanstanden, großes Kompliment!“ Ein anderer Kommentar aus Kücnitz lautet: „Personal war sehr nett und verständnisvoll, alles hat reibungslos funktioniert.“ Doch es gibt auch immer wieder negative und kritische Bewertungen, die sich zum Teil direkt gegen Mitarbeitende der Behörden richten.

„Unsere Analyse zeigt, dass die Bürger in Deutschlands größten Städten mit der Behördenarbeit

vor Ort durchschnittlich immer zufriedener sind“, bilanziert die VSVBB-Vorsitzende Angelika Menze. Bürgerämter in 31 von 40 analysierten Städten seien positiver wahrgenommen worden als noch vor einem halben Jahr. „Eine grundsätzliche Zufriedenheit mit Behördendienstleistungen lässt sich aus den Ergebnissen allerdings noch nicht ablesen“, sagt Menze.

Vor einem halben Jahr wehrte sich die Stadtverwaltung gegen das Ranking. Melanie Wöhlk, Chefin der Meldebehörden, kritisierte die Datenbasis. Bewertungen aus einem alten, mittlerweile geschlossenen Stadtteilbüro seien mit eingeflossen. Die Daten, die ausgewertet worden seien, wären nicht repräsentativ. Zu-

dem werde stetig an Verbesserungen gearbeitet.

„Wir haben den Bürgerservice der Stadtverwaltung neu aufgebaut“, erklärte Bürgermeister Jan Lindenau (SPD) jüngst in einem LN-Interview, „es gibt keine Warteschlangen mehr vor den Bürgerservicebüros, Termine werden online gebucht.“ Die Verwaltung werde systematisch modernisiert. Gerade erst hat Lübeck die online-Ummeldung bei Umzügen eingeführt.

Trotzdem reicht Lübeck noch lange nicht an die Landeshauptstadt Kiel heran. Vor einem halben Jahr rangierte Kiel auf Platz 13 mit 3,78 Sternen. Aktuell ist es Platz 14. An der Förde wurden 642 Google-Bewertungen für sieben Behörden ausgewertet. **DOR**

## VHS Lübeck und Landwege bieten vegetarisch-veganen Kochkurs an

**ST. JÜRGEN.** Das Thema Essen wird traditionell zum Ende des Jahres immer wichtiger. Die bevorstehenden Feiertage sollen in vielen Familien auch kulinarisch etwas Besonderes sein. Doch was

wäre ein Fondue, eine Salatplatte oder auch ein exotisches Gericht ohne die richtige Begleitung in Form von Dips, köstlichen Dressings, eines Relishs oder eines Chutneys? In Zusammenarbeit

mit dem Landwege e.V. bietet die VHS Lübeck am 5. Dezember von 18 bis 22 Uhr einen entsprechenden Kochkurs in der Lehrküche des Ringstedtenhofs, Vorrader Straße 81 an. Die Lebensmittel-

kosten sind bereits im Kursentgelt enthalten. Die Teilnahmegebühr beträgt 42,50 Euro, ermäßigt 34 Euro. Anmeldung unter [www.luebeck.de/vhs](http://www.luebeck.de/vhs) oder in der VHS Geschäftsstelle, Huxstraße 118-120.



**Goldankauf**  
REWE Center Buntekuh, Ziegelstr. 232  
Tel. 0170 3411829  
Täglich 10.00 - 18.00 Uhr, Sa. bis 14.00 Uhr  
[www.beckergoldankauf.de](http://www.beckergoldankauf.de)



**SIEBEN TÜRME**  
WILL ICH SEHEN  
„Um die Einzigartigkeit Lübecks für unsere Gäste aus aller Welt zu erhalten.“  
Thomas Arndt, Stadtführer  
**JETZT SPENDEN**  
**GEMEINSAM UNSERE KIRCHEN ERHALTEN.**  
[www.sieben-tuerme-luebeck.de](http://www.sieben-tuerme-luebeck.de)



**ADVENTS-AUSSTELLUNG**  
AB 18. NOVEMBER  
**NUR IN MALENTE KUNSTHAND-WERKERMARKT**  
18. + 19. NOV.  
**HANDBUND**  
Nobilis- oder Nordmannanne | 500 g | 1,99€ statt 2,99€  
\*gültig bis 21.11.23, solange Vorrat reicht.  
**Stockelsdorf** Lohstraße 107 a  
Mo-Fr 9-18 Uhr Sa 9-14 Uhr  
So 26. Nov., 10. + 17. Dez. 11-16 Uhr  
**Malente** Rövkampallee 39  
Mo-Fr 9-18 Uhr Sa 9-16 Uhr  
So 11-16 Uhr  
**grün erleben**  
**BUCHWALD**  
[www.buchwald-pflanzencenter.de](http://www.buchwald-pflanzencenter.de)

**Geschäftswelt** – Anzeige –

**Ray Wilson & Band Genesis Classics**



Ray Wilson, der Ex-Sänger von Supergroup **Genesis** und **Stiltskin** präsentiert die größten Hits der Bandgeschichte und seiner Solokarriere.

Ray Wilsons internationale Musikkarriere begann 1994 mit der Grunge-Sensation **Stiltskin**, als er die Charts mit dem Nummer-1-Hit „Inside“ stürmte.

1996 wurde der Schotte dann Nachfolger von Phil Collins bei der britischen Rocklegende Genesis.

Mit dem gemeinsam produzierten Album „Calling All Stations“ (1997) schufen sie das viertbestverkaufte der Bandgeschichte und gingen damit auf Stadiontournee auf der ganzen Welt.

**Veranstaltung: Kolosseum in Lübeck am 02.03.2024**

**Karten an allen bekannten Vorverkaufsstellen.**

**Bitte helfen Sie Menschen mit Behinderungen.**  
Bitte online spenden unter: [www.bethel.de](http://www.bethel.de)



**optimushearing**  
MORE THAN JUST HEARING  
**INKLUSIVE:**  
• Akku-Ladestation im Wert von 149,- €\*  
• TV Adapter im Wert von 175,- €\*  
**SCHMELZER**  
HÖRSYSTEME  
**ZUR TERMINVERGABE:**  
\*Anmeldefrist ist bis zum 30. November 2023 und das Angebot dann gültig bis zum 30.01.2024. Bei Kaufabschluss ist die passende Akku-Ladestation und ein TV Adapter inklusive.  
Schmelzer Hörsysteme in Lübeck GmbH, Schmelzer Hörsysteme in Travemünde GmbH / Schlutup, Schmelzer Hörsysteme in Stockelsdorf GmbH und Schmelzer Hörsysteme Ostholstein (Bad Schwartau) werben gemeinschaftlich.

**100 TESTHÖRER**  
für das einzigartige HSA® Verfahren gesucht!  
**JETZT ANMELDEN!**



**Lübeck**  
Holstenstraße 9  
T 0451 – 613 058 23

**Travemünde**  
Vorderreihe 8-9  
T 04502 – 88 69 900

**Schlutup**  
Mecklenburger Straße 67  
T 0451 – 450 563 20

**Stockelsdorf**  
Ahrensböcker Straße 34-36  
T 0451 – 880 515 95

**NEU: Bad Schwartau**  
Marktwiete 6  
T 0451 – 709 852 50

**GOTTFRIED'S FRIENDS**  
**Soul, Blues und Jazz für eine gute Sache**



**KIWANIS BENEFIZ-WEIHNACHTSKONZERT im Kolosseum, 10. Dezember 2023, 17:00 Uhr**  
Eine Veranstaltung zu Gunsten der Aktion „Kiwanis hilft Kindern in Lübeck“  
**Kiwanis**  
Kiwanis Club in der Hansestadt Lübeck e.V.

Kolosseum Lübeck · Kronsfordter Allee 25 · 23560 Lübeck  
**Eintrittspreise** 36,- u. 30,- € (nummerierte Plätze) zzgl. VVG · Einlass ab 16.00 Uhr  
**Vorverkauf** LN-Presssehaus · [shop.luebeck-ticket.de](http://shop.luebeck-ticket.de) und Abendkasse.