



"Der schlimmste Ort aller Zeiten"

Am Notschalter wartet die Welt: In der Ausländerbehörde Darmstadt entscheiden 54 Angestellte über Schicksale. Wie leben sie selbst damit?

Von Annabelle Seubert, Zeit Online, 04.06.2023

Um acht Uhr morgens schiebt sich das Rolltor wie von selbst nach oben. Dann kommen Security-Männer und ziehen Absperrband vor der Schlange weißer und schwarzer Menschen auf und teilen sie ein in Menschen mit Termin und ohne. Dann wird die Sicht auf eine Eingangshalle frei, in der Bänke und Bildschirme in die Wände eingelassen sind. Nummer 73249, Schalter 12. Ein Gefühl wie am Flughafen. Wo zur Hölle muss man hin?

Wie viele Menschen bis dahin auf dem Boden sitzen, die meisten auf gültige Aufenthaltstitel hoffend, ist dann schwer zu sagen. Manche liegen auch, andere haben Klappstühle mitgebracht. Selbst wenn man schon lange für die Behörde arbeitet, die Ausländerbehörde in Darmstadt, die vergangenes Jahr drei Etagen eines Einkaufszentrums in Marktplatznähe bezogen hat – zum Ausländer- und Staatsangehörigkeitswesen geht es nun an H&M vorbei und eine Rolltreppe hoch – selbst dann rätselt man noch: Sind es hundert täglich? Hundertfünfzig?

"Ist das hier der Anfang der Schlange oder das Ende?"

Ein Ukrainer, vor einem Jahr in die Niederlande geflüchtet, sagt: In den Niederlanden habe es ihm nicht gefallen. Darum sei er nun hier.

Ein Algerier, "vor sechs Jahren illegal reingekommen", sagt: "In deutschen Behörden denken sie schlecht über dich ohne Beweis. Das macht die Psyche kaputt."



Und diese Kamerunerin, vor neun Jahren eingereist, die mehrere Mails an die Ausländerbehörde geschickt habe, die zigmal angerufen habe, bis sie durchgekommen sei, und dann habe ihr ein Mitarbeiter empfohlen, um halb sieben hier zu sein, um so eventuell einen Termin zu bekommen – sie sagt: "Ich habe zwei Jahre überlegt, ob ich mich auf die deutsche Staatsbürgerschaft bewerbe. Ich wollte sehr gern kamerunisch bleiben." Aber so? Bei dem Behördenstress, den sie hat, ohne deutschen Pass? Neben Arbeit, Familie? Wie? "Es ist traurig, aber meine Entscheidung steht jetzt wohl fest."

In Kalenderwoche 13, einer ungeraden – fürs Protokoll: Da bleibt das Amt dienstags bis 18 Uhr geöffnet, in geraden Wochen sind die Donnerstage lang – ist das deutsche Wetter so, wie Nichtdeutsche *vor* der Behörde ihre Erfahrungen *mit* der Behörde beschreiben: übel. Und zwar von Montag bis Freitag, einmal sagt der Zweite in der Schlange: Er warte seit früh um halb vier. Ein anderer fragt: "Wo kann ich mich hier über die Behörde beschweren?"

Und wer die Google-Bewertungen von "Ausländerbehörde Darmstadt" sucht, liest: "Sauhaufen", "Saftladen", "Schlechtestes Amt Deutschlands, mit Abstand!", "Eine Schande für dieses Land und die Welt", "Der schlimmste Ort aller Zeiten", "Rette sich, wer kann".

Rette sich, wer kann?

Wie kann sich retten, wer dort hinmuss?

Und was ist, wenn man dort arbeitet – im "schlechtesten Amt Deutschlands, mit Abstand"?

Zumal nach der sogenannten Flüchtlingskrise von 2015? Nach dem Brexit? Corona? Einem Angriffskrieg gegen die Ukraine?

Wenn die Anzahl deutscher Rentner in einem schwierigen Verhältnis zur deutschen Geburtenrate steht und es für die Fachkräfte, die "wir" aus anderen Ländern brauchen, einen eigenen Gesetzentwurf gibt?

Wenn allein in Darmstadt, einer "Digital- und Wissenschaftsstadt" mit rund 160.000 Einwohnern, gut ein Fünftel keinen deutschen Pass hat; in der Bundesrepublik so viele Migrantinnen und Migranten leben wie nie zuvor – und die Innenministerin



neuerdings fordert, was man sich in der SPD lange nicht recht vorstellen konnte:
Asylzentren an den Außengrenzen der EU?

Wenn diese Behörde mit ihren 54 Angestellten, die neuen Zusatzkräfte schon eingerechnet, einer solchen Menge nie gerecht werden kann?

Und wenn Bernd Simon, der Behördenleiter, "ja sieht, was da reinkommt" und sich auf die 16 freien Stellen in der Behörde bewirbt. "Ohne Qualifikation, ohne alles", wie er sagt. Welcher Beamte wolle hinter den Schalter einer Ausländerbehörde, wenn er auch zum Standesamt könne?

Montagsmorgen, hinter der "Infotheke" im zweiten Stock. "Die Nummer 31! 31? Ein Ausweisdokument, bitte." – "Deutsch?" – "No." – "English?" – "No." – "Mein Aufenthaltstitel ist abgelaufen, aber ich bekomme keinen Termin." – "Ich habe angerufen. Sie nicht antwortet! Ich schicke Anwalt!" – "My baby! I have a small baby in Iraq!" – "Sie haben die Nummer 42. Wir sind erst bei 32." – "So you need a visa for your baby in Iraq?" – "Sie waren also beim Konsulat?" – "Nein." – "Sie waren bei der Ausländerbehörde in Frankfurt?" – "Nein." – "I can try to ask if there is an earlier appointment, but most likely not."

Die Infotheke nennen sie intern auch "Notschalter" oder: "Die Front." "Da wird morgens erst mal alles gestürmt", sagt Bernd Simon, der erst seit Juli neuer Leiter ist und die Abläufe verbessern will. Und weil es mit Ämtern nun mal kompliziert ist, besteht seine Ausländerbehörde an der Front aus nur einer Person. Nur aus der links hinter der Theke, die Beamten rechts gehören schon zum Bürger- und Ordnungsamt, das man auch gleich im Luisencenter untergebracht hat. Sie machen "die Erstanmeldungen in Darmstadt" oder geben Reisepässe aus, während nebenan mitunter eine Sudanerin um die Verlängerung ihres Aufenthaltstitels fleht. Um "eine Fiktio... eine Fiktio...". Eine Fiktionsbescheinigung.

Heute Vormittag also sitzt Michael am Notschalter. Ende zwanzig, seit vier Monaten fest im Serviceteam und noch bei der hundertsten Frage gelassen, die ihm durch eine Glasscheibe gestellt wird wie einem Drogerieverkäufer während der Pandemie. Auf seinem T-Shirt steht "California".



"Schauen Sie mal, stimmen Ihre Kontaktdaten noch?", fragt er. "Studieren Sie noch? In welchem Semester?" Oder: "*Why are you here?*" Dann erstellt er Tickets an seinem Computer, für jedes Anliegen eines. Und jedes Ticket bedeutet, dass sich eine Sachbearbeiterin des Anliegens annehmen muss, es prüfen, einen Termin mit dem Kunden vereinbaren. Ist ein Ticket über Monate unbearbeitet geblieben, weil zu viel anderes los war, erstellt Michael ein Folgeticket. Manchmal setzt er die Dringlichkeit dabei von "mittel" auf "hoch": Etwa, wenn eine neue Aufenthaltserlaubnis nicht mehr bloß drängt, sondern die alte inzwischen ihre Gültigkeit verloren hat. Konkret heißt das: Der Aufenthaltsstatus eines Menschen ist dann abgelaufen. Sollte er es jetzt mit der Polizei zu tun bekommen, müssen die Polizisten bei der Behörde nachfragen, ob er ein "Illegaler" ist. Und Arbeitgeber dürfen niemanden ohne gültigen Titel beschäftigen, jedenfalls nicht legal.

Pro Ticket bearbeitet Michael eine Existenz – und Notfalltermine darf er wegen der heutigen Personallage höchstens 32 vergeben. 32 Immigranten mit hochdringlichem Anliegen darf er direkt von der Infotheke zur korrekten Sachbearbeiterin in Etage vier schicken. Den großen Rest aber muss er vertrösten. "Mehr können wir leider nicht tun", sagt Michael zu dem, und theoretisch wäre er gut beraten, über seine Verantwortung nicht groß nachzudenken. Aber was hätte er dann für ein Herz?

Er sagt: Am Anfang sei vieles für ihn anstrengend gewesen. Das gebrochene Deutsch. Das gebrochene Englisch, Englisch mit Dialekten. Sekündlich aufmerksam sein zu müssen, jede Antwort eine Information. Diese Masse an Leuten: er allein an der Front und vor sich die Bevölkerung der Welt. Syrer, Afghanen, Iraker, Chinesinnen, Tunesierinnen. Asylsuchende, Hilfsuchende, Verlorene. Wenn er wollte, könnte er die Eckdaten ihrer Leben auf seinem Monitor einsehen: in demselben System, in dem er den Grund eines jeden Kundenbesuchs notiert. In dem jede in der Stadt gemeldete Migrantin, jeder gemeldete Migrant ein Datum hinter "Ersteinreise BRD" erhält, Vorname, Nachname, Nationalität. Und in dem Delikte ebenso wie Vaterschaftsanerkennungen festgehalten sind, manchmal auch Hinweise an Kollegen: "Gefährliche Körperverletzung" etwa oder "Besitz von Betäubungsmitteln" oder "Mutter spricht kein Deutsch". Oder bloß offene Fragen: "WER IST DENN DAS KIND???"



Mittlerweile aber, sagt Michael, habe er dazugelernt. Eigentlich müsse er nur genau zuhören und das Gehörte in einen sinnvollen Satz verwandeln. Dann mache sein Job auch Spaß.

Eigentlich muss er nur ausblenden, wie viele Leute ihn mit diesen Augen ansehen, aus denen die Angst spricht, sie seien zu spät. Sie könnten nicht alle Unterlagen beisammen haben. Ihr Alltag könne sich hier verändern, und zwar schnell und zum Schlechteren.

Eigentlich muss er nur "Jawohl" sagen, wenn sein Telefon klingelt. Und wenn er "oben" bei einer Sachbearbeiterin anruft – fast alle sind Frauen: "Ich geb's weiter so, danke. Ciao-ciao!"

Montagnachmittag, "oben" im vierten Stock. Hinter einer der weißen Türen eines größtenteils weißen Flurs, den man so lange im Karree laufen kann wie sonst nur in Träumen, in denen man den Ausgang nie findet. Zimmer 4.67: Sabine, seit etwas über einem Jahr hier, sagt, sie habe anfangs gedacht, sie schaffe Arbeit und Andrang nicht. Sie habe nicht glauben können, wie hoch sich "in der Grafenstraße", am früheren Standort der Behörde, die Akten stapelten. "Und dann ist die ganze Behörde umgezogen. Und gleichzeitig kamen die Ukrainer, Jesses Maria." Nach einem Tag an der Infotheke sei sie beim Abendessen manchmal am Tisch eingeschlafen.

Und lange Zeit sei sie doch so in ihrer Arbeit in der Luftfahrtbranche aufgegangen. Und so ein Behördenjob sei ihr nach sieben Jahren, die sie in Montreal gelebt habe, nun wirklich nicht wie das Lukrativste erschienen. Dann aber habe sie sich ins Ausländerrecht verliebt, über das es oft heißt, es sei eines der schwierigsten. Und über das deutsche Ausländerrecht: Es sei zu restriktiv. "Diese Materie!" Sabine, das blonde Haar locker zurückgesteckt, neben Briefablage, Drucker und Rollcontainer, sagt, sie möge den Spielraum, der ihr innerhalb einer Entscheidung bleibe. Obwohl sie sich "als Anfängerin" so gut wie immer strikt an die Richtlinien halte.

"Du versuchst den Leuten schon sehr zu helfen!", ruft da prompt eine Frau irgendwo hinter den Spinden, die wie Raumtrenner zwischen den Schreibtischen aufgestellt sind. "Ich bin die Angelika", sagt sie dann, in Leopardenleggings auf blaugrauem Teppich. Zuständig für die Ukrainer, sogar extra eingestellt worden für sie.



Und mit das Krasseste, was sie gesehen habe, sei eine ukrainische Familie gewesen, "zwei kleine Kinder, kreidebleich, 42 Grad Fieber", die im Krankenhaus nicht behandelt worden seien, weil sie keine Fiktionsbescheinigung gehabt hätten. Keinen "Titel". Andererseits, fragt Angelika: Wieso kriegen die Ukrainer hier sofort einen Termin, eine Unterkunft, Sozialhilfe und andere Flüchtlinge nicht? "Wieso behandeln wir die anders als die Syrer? Weil sie europäisch aussehen?"

Sabine ruft die nächsten Kundinnen rein. Eine Frau, ihre erwachsene Tochter und ihre kleine. Die Große sagt: Sie wollten ihre Oma aus der Türkei holen, aus dem Erdbebengebiet. "Aus Gaziantep, da war Erdbebenstärke 6,5 / 7. Und gestern wieder komplette Überflutung. Die Leute schwimmen auf der Straße."

"Für wann brauchen Sie das Visum?", fragt Sabine und tippt schon den Namen der Kundinnen hinter das Eingabefeld Gastgeber. "Sofort."

Sie kontrolliert jedes Papier, das die Tochter ihr gibt. Errechnet, ob der Unterhalt der Familie den Regelbedarf der Großmutter deckt. Ob 502 Euro für die Oma übrig bleiben – und die Familie dann noch genug zum Leben hat. Sabine schaut auf: "Sie wissen aber, worauf Sie sich einlassen, ja? Dass Sie in Deutschland für Ihre Oma bürgen? Ich frage, weil wir hier Leute hatten, die mussten Hunderttausende von Euros zahlen. Gerade, wenn sie ältere Verwandte nachgeholt haben, die hier krank wurden. Wenn dann die Kasse nicht zahlt ... das kann sehr teuer werden."

"Ja", sagt die Tochter. Fast so, als hätten sie eine andere Wahl.

"Und das hier ist die Verpflichtungserklärung, die Sie bitte unterschreiben. Ihre Oma kann ab Einreise 90 Tage hier sein. Dann muss die Oma auf alle Fälle zurück und 90 Tage im Heimatland sein."

Und beide, Mutter und Tochter, nicken, als hätten sie nicht weiter zugehört. Oder so, als hätten sie eh nichts verstanden, wenn sie es versucht hätten. Sie gucken, als wüssten sie nichts, außer dass Sabine die Zukunft der Oma verwaltet: "Wie läuft das jetzt, bekommt meine Oma das Visum geschickt?" – "Nein, Sie müssen den Antrag noch an die Botschaft schicken." – "Wie jetzt, in die Türkei?" – "Ja. Vielleicht vorher das Konsulat anrufen, damit's schneller geht."



Die Mutter sagt noch, "wir sind traurig wegen mein Mutter". Sabine sagt, "ja, aber jetzt kommt die Wärme, die Sonne, und von der Regierung ist allmählich Unterstützung zu erwarten". Die Tochter sagt: "Die Regierung. Pfff."

Und danach wünscht man sich alles Gute und die nächsten klopfen an die Tür.

"Es ist schwierig", sagt Sabine. "Neulich hatte ich einen aus der Türkei, bei dem hat's nicht gereicht." Der habe seine Frau nachholen wollen und auf dem Bau gearbeitet, in Kurzarbeit. Der habe zu wenig verdient, um für ihren Regelbedarf aufkommen zu können. Zumindest damals, die Gesetzeslage ändere sich ja ständig. "Der hat hier geweint ohne Ende."

Und ja: Manche Fälle gingen einem sehr nah. Aber mit manchen Bürgern müsse man auch strikt sein, sagt Sabine. "Man muss genau wissen: Was will ich vom Bürger? Ist er ehrlich zu mir?" Sowieso stehe sie hinter der Behörde. Sie wisse schließlich, wie ihre Kolleginnen arbeiteten. Dass sie selbst 160 Mails "im Kasten" habe, allein am Donnerstag 30 abgearbeitet habe, die sie längst wieder drauf hätte. Und ja: Da ärgerten sie natürlich die Negativbewertungen. Da fände sie es schlimm, an der Infotheke beschimpft zu werden, "auch wüst, unter der Gürtellinie". Da habe sie, als Mitarbeiterin der Behörde, manchmal sogar Angst. Sie frage sich dann: Wo ist eigentlich *unsere* Security?

"Es heißt immer: 'Diese armen Bürger warten seit 4 Uhr!' Aber die können doch nicht mit der Haltung herkommen, dass hier alles funktioniert, wenn es das auch in ihrem Land nicht tut?"

Behördentechnisch, sagt Sabine, sei es nun mal in keinem Land einfach.

Behördentechnisch, kann man sogar sagen, ist die Lage kurios: Manche, die Anträge stellen, haben Angst vor "denen von der Behörde". Und manche aus der Behörde haben Angst vor denen, die Anträge stellen. Jemand, der für die Behörde arbeitet, gilt zudem schnell als rassistisch und faul. Während jemand, der etwas von der Behörde will, als Nichtsnutz verschrien ist. Und als faul. Wie kommt man da je zusammen: wenn die eine Seite ihren Job verteidigt, Abschiebungen zu rechtfertigen hat, mitunter vor sich selbst, und dabei das Gesetz ausführt – und die andere Seite in die



Ungerechtigkeit der Welt hineingeboren wurde? Das große, brutale Pech hatte, in einer Diktatur, in Armut, im Krieg, im Bürgerkrieg aufgewachsen zu sein?

Dienstag, Zimmer 4.49 bis 4.57, Team Asyl und Humanitär. Maleen, Behördenangestellte seit drei Monaten: "Dienstag ist unser Ukraine-Tag!" Heute mit zehn Terminen und einer Übersetzerin, die sagt, manchmal sitze das Trauma mit im Zimmer. Es kommen: ein Mann, 1940 in Choroschiw geboren, auf seinem biometrischen Passbild trägt er Krawatte. Ein Mann, 1981 in Cherson geboren, "mein Familie in Rumänien". Ein Mann, 1964 in Kiew geboren, Kopfhörer auf. Während seinem Termin in der Behörde nimmt er an einer Onlinekonferenz seiner Firma teil. "Ich muss hier sein. Aber ich muss auch hier sein", sagt er, und: "Es ist keine gute Idee, in die Ukraine zurückzugehen."

Es kommt eine Familie aus Russland, der Mann 1983 geboren, ein "*independent journalist*". Er habe zu Beginn des Krieges in Russland ein Video auf der Straße gedreht und darin Passanten gefragt, wieso sie die Ukraine angegriffen hätten. Das Video verbreitete sich, und so sei er für Putin und sein Regime bald zum "*foreign agent*" geworden, zum ausländischen Agenten. Zum Staatsfeind. "Wir sind zurück im Stalinismus", sagt der Mann. Er sei mit seiner Familie nach Armenien geflüchtet. Dort habe er erfahren, dass die deutsche Botschaft Journalisten unterstütze. Und nun seien sie hier.

Es kommt ein Mann aus Syrien, 1991 geboren. Ersteinreise BRD: 2015.

Meriam, Behördenangestellte seit sechs Monaten: "Haben Sie nur den A2-Sprachkurs oder den B1?"

"A2."

"Dann kann ich Ihnen heute leider keine Niederlassungserlaubnis geben. Für die unbefristete Aufenthaltserlaubnis brauchen Sie B1."

"Aber ich habe Arbeit. Eine Wohnung. Eine Frau. Ich habe wenig Zeit. Ich habe alles erledigt. Ich kann mit Ihnen reden. Nicht gut, aber ich schaffe es. Warum brauche ich B1?"

"Es ist das Gesetz."



"Welches?"

"Paragraf neun."

"Das ist schwierig für mich. Für Sie ist das leicht. Aber für mich ist das schwierig."

"Ich würde Ihnen ja jetzt gern unbefristet geben. Aber dann würde ich Ärger bekommen, verstehen Sie?"

Faiza, Behördenangestellte seit vier Monaten: "Ey, ich musst' mich gerade so zusammenreißen. Der eine Kunde war mit seiner kleinen Tochter da, weil er im Flüchtlingsheim keine Betreuung für sie hat. Und seine Frau ist im Iran im Gefängnis."

Nadja, Behördenangestellte seit zwanzig Jahren: "Iran? Gefängnis? Hab ich das jetzt als Zusatzinfo gebraucht? Das ist das Schlimme: dass du mit den Jahren so abstumpfst, dass du grundsätzlich denkst, du wirst angelogen."

Nadja geht die Post durch, fast alles Anwaltsschreiben. "Hier, 'ne Untätigkeitsklage", sie legt sie auf den Eilig-Stapel. Nadja sagt, aus Sicht der Kunden sei die Situation katastrophal, und die sei auch unter aller Kanone. Die wenigsten von ihnen liefen morgens noch durch die Masse an Wartenden vor dem Rolltor. Sie nimmt ja selbst einen anderen Eingang. "Das ist beschämend, da unten durchzumüssen."

Nur: Früher hätten sie gar keine Termine vergeben. Da galt *first come, first served*. "Da haben sich die friedlichen Chinesen die Treppe hochgekloppt", so umkämpft war ein Platz in der Schlange. "Und was keiner sieht, ist: Wir ackern uns den Arsch ab."

Morgens Stechuhr. Termine. Fiktionsbescheinigung. "Wo ist Ihr Einkommensnachweis? Warum haben Sie nichts mitgebracht?" Zigarette: Stechuhr. "Hören Sie zu ... Nein, hören Sie zu! Wir sind strikt getaktet. Wir haben keine Termine bis August." Ist die Identität geklärt? Der Unterhalt? Das Führungszeugnis? "Ja, ich weiß. Hier einen Termin zu kriegen ist wie im Eurojackpot gewinnen." Mittagspause: Stechuhr. Wieso druckt der Drucker nicht? "Du hast hier Kunden sitzen, die Fotos von ihren toten Kindern in Trümmern zeigen. Kinder, die sagen: 'Weißt du, was ich mir zu Weihnachten wünsche? Dass Papa nach Hause kommt.'" Zigarette: Stechuhr. "Bitte



unterschreiben Sie hier, dass Sie die freiheitliche, demokratische Grund... ach, lesen Sie's selbst durch, dann wissen Sie's." – "Sie unterschreiben, dass Sie kein Terrorist sind! Sagen wir's doch, wie's ist." Nachmittags: Termine. Fiktionsbescheinigung. Abends: Deeskalationslehrgang. Feierabend: Stechuhr. Im Bett: "Scheiße, hab ich dem seine Arbeitserlaubnis gegeben?"

Mittwoch, Zimmer 4.04, Team JVA und Staatsangehörigkeitswesen. Hier wird organisiert, was Linke meist grausam finden und Rechte skandieren. Und hier darf man schon auf sein Gedächtnis hoffen – darauf, dass es bestimmte Worte und Sätze wieder vergisst. Hier also werden "Ausreisepflichtige" und "Abschieblinge" behandelt, wie manche in der Abteilung sagen. Oder etwa: "Den wollt' ich eigentlich lieber im Flieger haben."

Hier wird abgewogen: Ist das Ausweisungsinteresse schwerwiegend? Ist es besonders schwerwiegend? Ist es höher als das Bleibeinteresse?

"Das regeln Paragraf 53 bis 55, aber manchmal hat man auch 'n Bauchgefühl", sagt Martina, eine der Dienstältesten, rote Fingernägel, 49 Jahre, mit 19 hat sie angefangen. "Davor wusste ich gar nicht, dass es so ein Amt gibt."

Bei Martina landen die Fälle, die die Polizei aufgreift. Etwa, so erklärt sie, wenn der Zoll einen Dönerladen hochgehen lässt und den ein oder anderen ohne Papiere erwischt. Wie zuletzt den Mann aus der Türkei, der mit einem Touristenvisum eingereist war und nach 90 Tagen hätte ausreisen müssen. War er aber nicht, sagt sie. "Immer wieder rief mich seine türkische Frau an: Kann man denn gar nichts tun?"

Und gerade, als Martina ihn "verfügte" – im Begriff war, ihn abzuschieben – weil man eben nichts mehr tun konnte, legte die Frau ihren Einbürgerungsnachweis und einen Mutterpass vor. Martina sagt, sie konnte es nicht fassen: Eine eingebürgerte Frau ergibt eine deutsche Frau. Und ein in Deutschland geborenes Kind: ein deutsches Kind. "Das wirkt sich positiv auf den Fall aus, und zwar beides." Es erhöht das Bleibeinteresse.

"Wieso haben Sie nie gesagt, dass Sie schwanger sind?", habe sie die Frau gefragt.



"Reisen Sie zurück in die Türkei und reisen Sie wieder ein!", habe sie zu dem Mann gesagt.

Stattdessen aber sei das Paar vor Gericht gezogen und hätte dort nichts erreicht. Der Mann sei "verfügt" worden, abgeschoben in die Türkei. Und nun sei das Kind da, eine Frühgeburt, "liegt immer noch im Krankenhaus, schwerstkrank". Martina fragt: "Warum hören uns die Leute nicht zu?"

In Raum 4.04 ist man an wichtige Details, die zurückgehalten werden, gewohnt. Genau wie an Drogen- und Sexualverfahren. Und "der Illegale auf der Baustelle"? Sei ihr Tagesgeschäft. Sie kennen das hier, dass Menschen vor ihnen zu betteln anfangen und zu weinen. Dass sie Tische umwerfen oder Computer umkippen. Es ist auch noch nicht lange her, dass einer mit einem Molotowcocktail in die Behörde kam und "sich selbst in die Luft jagen wollte, wenn er nicht kriegt, was er will", und sie allesamt evakuiert wurden.

Und das sind die harmlosen Fälle. Die harten hat man ausgelagert. Für sie gibt es in Darmstadt seit 2018 eine Abschiebehafteinrichtung. Und dort seit 2021: 80 statt 20 Haftplätze.

Martina sagt: "Davor aber gab es das System, dass jeder mal an der Reihe war, eine Abschiebung zu begleiten. Da hieß es: Okay, am Freitag bist du dran." Sie erinnert sich gut, wie die Polizei sie dann am Dienstgebäude abgeholt hat und mit ihr zur JVA gefahren ist, den Häftling abholen. "Der musste noch Papiere unterschreiben. Der kriegte sein Geld, seine Habseligkeiten." Und ab ging's zum Flughafen. Zur Kontrolle beim Bundesgrenzschutz. Irgendwas am Körper versteckt?

"Und einmal, das eine Mal, hat ein Mann so geschrien ...", sagt Martina. Sie unterbricht sich und spricht nicht weiter.

Wie hat der Mann denn geschrien?

"Der hat so randaliert, dass der Pilot ihn nicht mitgenommen hat. Der war so aggressiv, dass wir ihn wieder mitnehmen mussten, zwei Grenzbeamte dazugestellt."

Was hat er denn geschrien?



"*You will kill me! You will kill me!*" Immer wieder. Und irgendwas von Blutrache. Das vergesse ich nicht. Das war so peinlich."

Was daran war peinlich?

"Na ja, wenn da einer mit zwei oder drei Polizeibeamten und Polizeistock im Rücken durch die Halle läuft und so ein junges Mädels hinterherrennt mit 'ner Akte? Die Leute haben schon gesehen, dass ich da dazugehöre."

Am Donnerstag kann man durch die Fenster des Luisencenters dabei zusehen, wie vor dem Haupteingang ein kleiner Rummel eröffnet wird. Kinder fahren Karussell, Eltern schieben Wurststücke durch Pappbecher. Und dahinter rattert die Tram so beruhigend ihre Gleise entlang, wie in Etage vier an manchem Schreibtisch die Textmarker sortiert sind. Nach Farben, Neon-Nuance für Neon-Nuance. Als kenne die Welt keine Abweichung.

Als brauche die Welt der Anmeldungen, Prüfungen und Bescheide die ewig gleichen Dinge, die sie zusammenhält. Etwas zu warme Räume. Wandkalender, an denen man ein rotes Kästchen verschieben kann. Und alle paar Minuten den Stempel, der beim Lösen von Papier fast klingt wie ein Kuss.

Am Vormittag wird auf dem Flur geraunt, manche in der Ausländerbehörde hätten schon ein Problem mit dem Wort Ausländerbehörde. *Ausländerbehörde?* Wie wär's mit Einwanderungsbehörde?

Am Mittag wird im Wartebereich geraunt, auf der Behörde behandelten sie einen wie Hunde. Selbst wenn man Jahrzehnte in Deutschland lebe und "ein Bioausländer" sei.

Am Nachmittag wird im Team Asyl diskutiert, ob man in diesem Text nun mit Vor- oder Nachnamen oder gar keinem genannt werden will. Nicht, dass wieder ein Kunde auf die Idee kommt, einer Sachbearbeiterin eine Freundschaftseinladung auf Facebook zu schicken. Auch deshalb gilt ja die neue Hausregel: Vor den Kundinnen und Kunden bitte untereinander mit Nachnamen ansprechen! Obwohl sich alle duzen. Zu einem Teamleiter, den man immer schon Björn nennt, sagt man jetzt also: "Herr Brod, kann ich dich mal was fragen?"



Meriam fragt: Warum kämen denn so viele Leute ohne Pass zu ihnen? Doch wohl, weil sie Angst hätten. "Weil sich das Gerücht verbreitet hat: Wenn ihr einen Pass habt, schicken wir euch wieder zurück!" Weil sie ihren Pass in Griechenland ins Meer geworfen hätten.

Und am Freitag erzählt noch Faiza zwischen zwei Terminen von ihrer Kindheit. Wie sie während des ersten Taliban-Regimes mit ihrer Familie aus Afghanistan geflüchtet sei. Wie bei einer Hochzeit im Haus ihres Großvaters plötzlich Männer gestanden und ihren Opa mit Waffen bedroht hätten. Damals sei sie sechs Jahre alt gewesen und zu ihrem Opa gerannt, um sich an ihn zu klammern. Kurze Zeit später seien sie nach Pakistan geflohen und 1997 nach Deutschland.

Die Ausländerbehörde, bei der Faiza als Erstes gearbeitet hat, bevor sie hier angefangen hat, ist die, bei der sie als Mädchen oft mit ihren Eltern war. Sie hätten dort einen tollen Beamten gehabt, sagt sie, "sehr beliebt bei der Kundschaft". Aber sie hätte damals auch von den anderen, von den älteren Beamten gehört. Sie hätte von deren Sprüchen gehört: Gehen Sie in Ihr Land zurück. Kriegen Sie halt kein Kind, wenn Sie arbeiten wollen!

Sie hätte diese Frau gesehen, die in der Behörde in Tränen ausgebrochen sei.

Sie wusste, sie würde es anders machen. Sie würde sagen: Sie können beruhigt sein, Sie wurden doch anerkannt. Sie können jetzt hierbleiben.