

Landeshauptstadt



An den Stadtbezirksrat Bothfeld-Vahrenheide (zur Kenntnis)  
An den Verwaltungsausschuss (zur Kenntnis)

	1. Entscheidung
Nr.	15-2630/2017 S1
Anzahl der Anlagen	0
Zu TOP	10.6.1.

## **ENTSCHEIDUNG:**

### **Terminvergabe Bürgeramt Sahlkamp**

### **Sitzung des Stadtbezirksrates Bothfeld-Vahrenheide am 15.11.2017**

### **TOP 10.6.1.**

#### **Beschluss**

Der Bezirksrat möge beschließen:

Die Verwaltung wird gebeten, von der Erfordernis der strikten Terminvergabepflicht beim Bürgeramt Sahlkamp abzusehen und eine Vorsprache beim Bürgeramt -neben der Terminvergabe- auch durch Wartenummern zuzulassen.

#### **Entscheidung**

Die Verwaltung hat am 18. Dezember 2017 für das Bürgeramt Aegi und das Bürgeramt Podbi-Park ein begrenztes Angebot für KundInnen ohne Termin, unabhängig von der Art und Dringlichkeit des Anliegens eingerichtet. Es wird ein festes Bedienkontingent für den selben Tag angeboten. Je nach personeller Besetzung wird dieses tagesspezifisch ausgeweitet. Damit wird in jedem Fall –wie auch vom Stadtbezirksrat Bothfeld-Vahrenheide gewünscht- für eine begrenzte Anzahl von Personen eine Bedienung ohne Termin am selben Tag ermöglicht. Wenn das Kontingent am aktuellen Tag ausgeschöpft ist, wird bereits am Informationstresen auf die Möglichkeit der Terminbuchung oder auf einen Besuch am Folgetag (erneutes Kontingent) verwiesen.

Zur besseren Planbarkeit werden diese Anliegen jeweils an einem gesonderten Bedienplatz bearbeitet. Dabei kann es zu Wartezeiten kommen. Am Informationstresen der beiden genannten Bürgerämter kann eine grobe Information zur Wartezeitendauer gegeben werden, dabei aber nicht die Vorhersagegenauigkeit eines Termins erreicht werden. Eine Auswertung dieser Praxis soll im Frühjahr 2018 erfolgen. Da Hannoveranerinnen und Hannoveraner unabhängig von ihrer Wohnadresse jedes Bürgeramt aufsuchen können, kann dieses Angebot auch von den Kundinnen und Kunden aus den Stadtteilen Bothfeld, Vahrenheide, Sahlkamp in Anspruch genommen werden.

Leider steht im Bürgeramt Sahlkamp nur ein Informationsplatz zur Verfügung. Daher ist ein Betrieb wie in den beiden oben genannten Bürgerämtern, die über jeweils zwei Plätze an einem gesonderten Info-Tresen verfügen, nicht kurzfristig realisierbar. Durch die Wartezeitenreduzierung als Folge fester Termine konnte im Bürgeramt Sahlkamp erreicht

werden, dass die für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und auch für Kundinnen und Kunden stark belastende Lärmfrequenz aus dem Wartebereich abgebaut werden konnte. Sog. „Kurzanliegen“ –beispielsweise die Beantragung eines Führungszeugnisses- werden in allen Bürgerämtern ohne besonderen Termin bearbeitet. Ein Führungszeugnis und eine Auskunft aus dem Gewerbezentralregister können allerdings auch online – ohne einen Behördenbesuch- von Zuhause direkt beim Bundesamt für Justiz beantragt werden.

32.1 / 18.62.03 BRB  
Hannover / 17.01.2018