

Landeshauptstadt



An die Ratsversammlung (zur Kenntnis)

	Antwort
Nr.	2491/2019 F1
Anzahl der Anlagen	0
Zu TOP	3.3.

## **Antwort der Verwaltung auf die Anfrage der AfD-Fraktion zur Terminlage der Bürgerämter in der Ratssitzung am 24.10.2019, TOP 3.3.**

Vermeehrt erreichen uns Beschwerden von Bürgern, die unzufrieden mit der Terminvergabe bei den Bürgerämtern sind. Sie stellen mit Unverständnis und Verärgerung fest, dass sich der Service der LHH seit der Einführung der Online-Terminvergabe zunehmend zum Negativen verändert habe. Auch die Hannoversche Allgemeine Zeitung berichtete bereits in mehreren Artikeln über diese Problematik; zuletzt titelte sie am 05.09.2019: „Hannoveraner warten sechs Wochen auf nächsten Termin im Bürgeramt“. (1) Wartezeiten von sechs Wochen für die Beantragung neuer Ausweisdokumente oder Meldeangelegenheiten seien, beispielsweise beim Bürgeramt Podbi Park, die Regel und keine Ausnahme mehr. Laut der Stadtverwaltung sei dies vor allem auf die Personalsituation zurückzuführen. Es sei nach längeren Vakanzen erst kürzlich gelungen, 15 neue Mitarbeiter einzustellen, die noch eingearbeitet werden müssten.

### **Wir fragen die Verwaltung:**

1. Wie schätzt die Verwaltung die Terminlage bei den Bürgerämtern heute ein; konnten seit September Verbesserungen erreicht werden?
2. Welche Maßnahmen wird die Verwaltung in Hinblick auf den prognostizierten Anstieg des Kundenzulaufs ergreifen, um die Terminalsituation in den Bürgerämtern in Zukunft weiter zu optimieren?
3. Welche durchschnittlichen Wartezeiten werden von der Verwaltung im Rahmen der Online-Terminvergabe für die Zukunft konzeptionell angestrebt?

Sören Hauptstein  
Beigeordneter und Fraktionsvorsitzender

(1)<https://www.haz.de/Hannover/Aus-der-Stadt/Wartezeiten-in-Aemtern-Buerger-warten-6-Wochen-auf-naechsten-Termin-im-Amt>

### **Text der Antwort**

Frage 1: Wie schätzt die Verwaltung die Terminlage bei den Bürgerämtern heute ein; konnten seit September Verbesserungen erreicht werden?

Die aktuelle Entwicklung der Wartezeiten für Termine in den Bürgerämtern der Landeshauptstadt Hannover wird auch seitens der Verwaltung kritisch beurteilt. Die derzeitige Terminspitze entspricht nicht unserer Anforderung an kund\*innenorientierte Serviceangebote. Allerdings sind dabei auch einige Sonderfaktoren zu berücksichtigen. Beispielsweise können sich ausländische Mitbürger\*innen mittlerweile in allen Bürgerämtern anmelden - früher ging dies nur in der Ausländerbehörde der Stadt -, weiterhin werden Bürger\*innen mit ablaufenden Dokumenten aktiv durch die Stadtverwaltung angeschrieben und darauf hingewiesen. Unter anderem führt dies zu einem höheren Kund\*innenaufkommen, wird aber nach unserer Meinung mittelfristig für Entlastung sorgen. Die Verwaltung hat verschiedene Maßnahmen eingeleitet und setzt diese derzeit aktiv um. Diese Maßnahmen sollen im Ergebnis zu einer deutlichen Verringerung der Terminvorlaufzeiten führen. Derzeit konnte die Terminvorlaufzeit im Vergleich zu September noch nicht signifikant gesenkt werden.

Die konkreten Maßnahmen sind:

- Personalgewinnung für unbesetzte Stellen. Im Jahr 2019 wurden 15 Stellen (entspricht gut 1/5) in den Bürgerämtern mit neuen Mitarbeiter\*innen besetzt. Nach Abschluss der jeweiligen Einarbeitungsphasen tragen diese Mitarbeiter\*innen dazu bei, dass jeweils mehr Termine angeboten werden können.
- Durch Sonderaktionen, wie zum Beispiel die gesammelte Anmeldung von rund 500 Studienanfänger\*innen aus dem Ausland, werden die Terminangebote für alle anderen Kund\*innen entlastet.
- E-Mail Erinnerungen an Terminkund\*innen, um nicht benötigte Termine unkompliziert stornieren zu können. Dies mindert Engpässe durch Doppelbuchungen von Terminen, bzw. Blockaden durch nicht wahrgenommene Termine.
- Die konsequente Freigabe tagesaktueller Termine.
- Ausbauen und Etablieren digitaler Angebote zur Entlastung der Terminangebote und deren Vorlauf. Bereits eingeführt sind u.a. die Beantragung von Übermittlungssperren, die Statusabfrage für Ausweise, Antrag auf Steuer ID, Beantragung von Meldebescheinigungen, Betrieb der sog. Speed-Capture Stationen, automatisierte Terminerinnerungen für die Kund\*innen
- Zukünftig sind unter anderem Beantragung von Melderegisterauskünften, Online Erteilung Bewohnerparkausweise, Erweiterung der Online Zahlfunktionen (u.a. Apple Pay), Optimierung/ Neubeschaffung des Terminvergabesystems als digitale oder Onlineangebote geplant.
- Stetige Anpassung der organisatorischen Abläufe, um ein kund\*innenorientiertes Gleichgewicht zwischen Termin- und „Spontan“- Kund\*innen zu gewährleisten.

Frage 2: Welche Maßnahmen wird die Verwaltung in Hinblick auf den prognostizierten Anstieg des Kundenzulaufs ergreifen, um die Terminalsituation in den Bürgerämtern in Zukunft weiter zu optimieren?

Die Verwaltung arbeitet an der Umsetzung und Etablierung der o.g. Maßnahmen und wird auch in Zukunft Optimierungsbedarfe analysieren und geeignete Verbesserungen erarbeiten und umsetzen. Unter anderem sind Verbesserungen am Terminbuchungssystem erstrebenswert. Diese können mit der aktuellen Software leider nicht komplett befriedigt werden. Daher wird aktuell eine Neubeschaffung/Umstellung des Systems geprüft.

Darüber hinaus arbeitet die Verwaltung flankierend daran, den Service auch für Kund\*innen mit spontanen Anliegen zu verbessern und auszubauen. Zusätzlich werden, je nach Kapazität, immer wieder tagesaktuelle Termine freigeschaltet.

Frage 3: Welche durchschnittlichen Wartezeiten werden von der Verwaltung im Rahmen der Online-Terminvergabe für die Zukunft konzeptionell angestrebt?

In der Vergangenheit hat eine Terminvorlaufzeit von ca. 14 Tagen eine hohe Kund\*innenakzeptanz gezeigt. Diese wird von der Verwaltung als oberer Schwellenwert mittelfristig angestrebt.

18.60  
Hannover / 25.10.2019