

Landeshauptstadt



An den Stadtbezirksrat Bothfeld-Vahrenheide (zur Kenntnis)

	Antwort
Nr.	15-2881/2019 F1
Anzahl der Anlagen	0
Zu TOP	5.3.1.

---

## **Antwort der Verwaltung auf die Anfrage Bürgerämter Sitzung des Stadtbezirksrates Bothfeld-Vahrenheide am 20.11.2019 TOP 5.3.1.**

---

Hoherfreut und überrascht war ich, vom Bürgeramt Post mit dem Hinweis auf einen ablaufenden Personalausweis zu bekommen. Nicht so erfreut war ich, feststellen zu müssen, dass der erste freie Termin beim Bürgeramt erst nach dem Ablaufdatum des Ausweises lag. Gleichzeitig bekam ein Verwandter Post mit dem Hinweis, sein Ausweis sei schon länger abgelaufen, was auch stimmte.

Ich frage daher die Verwaltung:

1. Warum werden manche Mitbürger vor dem Ablaufdatum informiert, andere erst nach dem Ablaufdatum?
2. Kann der Terminvorlauf, den die Bürgerämter benötigen, bei dem Benachrichtigungstermin berücksichtigt werden? Wenn nein, warum nicht?
3. Warum gibt es auf der Seite der Bürgerämter keine deutlichen Hilfen/Hinweise für Personen, welche dringend Personalpapiere benötigen? Ich denke da z.B. an den Express Reisepass, aber auch an praktische Tipps, um den Bürgern zu helfen.

### **Die Verwaltung beantwortet die Anfrage wie folgt:**

zu 1.

Die LHH hat für die Bürger\*innen unterschiedliche Anschreibaktionen gestartet. Dabei wurde im November 2017 damit begonnen, nach Ablaufjahren Personen anzuschreiben, die gar nicht im Besitz eines gültigen Ausweisdokumentes sind.

Im Februar 2019 wurden erstmals Bürger\*innen im Voraus angeschrieben, um auf den bevorstehenden Ablauf hinzuweisen. Der Vorlauf für diese Hinweise beträgt aufgrund einer an die arbeitsintensive Ferienzeit angepassten Sommerpause mindestens zwei bis maximal fünf Monate. Bedingt durch die erforderlichen Vorarbeiten, nach Auswahl des zu adressierenden Personenkreises, kann es dazu kommen, dass die Hinweisschreiben bei Bürger\*innen erst nach Ablauf des Ausweisdokumentes eingehen.

zu 2.

Der Terminvorlauf der Bürgerämter kann nur mittelbar in die Planungen zur „Anschreib-Aktion“ einbezogen werden. Die Konzeption der Aktion wird zwar von der Leitung der Bürgerämter federführend betreut, es muss aber auf Ressourcen anderer Arbeitsbereiche (u.a. Rechenzentrum) zurückgegriffen werden. Aus diesem Grund müssen langfristige Absprachen getroffen und Arbeitsschritte mit ausreichend Vorlauf geplant werden. Der akute Terminvorlauf kann zu diesem Zeitpunkt nur bedingt vorausgesehen werden. Die Aktion wird aber zu absehbar publikumsintensiven Zeiträumen ausgesetzt, bspw. vor/in den Sommerferien.

zu 3.

Auf den Internet-Seiten der Bürgerämter der Landeshauptstadt Hannover ([Bürgerämter-Hannover.de](http://Buergeraemter-Hannover.de)) werden den Bürger\*innen zu unterschiedlichen Themen und Aufgabengebieten den Bürgerservice betreffende Informationen bereitgestellt. So zum Beispiel die Regularien zur Beantragung eines Express-Reisepasses und hilfreiche Hinweise zum Thema „Ausweisdokumente zur Urlaubszeit“. Fragen zur Möglichkeit die Bürgerämter auch spontan aufzusuchen werden auf der entsprechenden Seite bereits in der Einleitung beantwortet.

Für Rückfragen stehen wir wie üblich gerne zur Verfügung.

18.62.03 BRB  
Hannover / 19.11.2019