Landeshauptstadt Hannover

An den Stadtbezirksrat Herrenhausen Stöcken (zur Kenntnis)

Antwort
Nr. 15-2093/2019 F1
Anzahl der Anlagen 0
Zu TOP 10.3.3.

Antwort der Verwaltung auf die Anfrage Bürgeramtstermine Sitzung des Stadtbezirksrates Herrenhausen Stöcken am 04.09.2019 TOP 10.3.3.

Die Bürgerämter der LHH bieten auch Terminvereinbarungen per Internet an. Dieses positive
Angebot wird jedoch negativ betrachtet, wenn bei beabsichtigten Vereinbarungen für einen Termin z.B. für eine Gültigkeitsverlängerung eines Bundespersonalausweises Wartezeiten von über sechs Wochen angeboten werden.
Beim direkten Aufsuchen des Bürgeramts mit Ziehung einer Nummer aus dem Automaten warten Bürger in der Regel maximal eine halbe Stunde.
Wir fragen daher die Verwaltung
1. Wie beurteilt die Verwaltung die lange Wartezeit bei Terminvereinbarungen per Internet?
2. Will die Verwaltung diese Praxis beibehalten?
3. Wie könnte die Terminvereinbarung per Internet attraktiver gestaltet werden?

Antwort der Verwaltung:
Zu Frage 1: 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 kundenorientierte Serviceangebote. Die Verwaltung hat verschiedene Maßnahmen eingeleitet, die im Ergebnis zu einer deutlichen Verringerung der Terminvorlaufzeiten führen sollen.
Konkret sind das:

- Personalgewinnung für unbesetzte Stellen. Im Jahr 2019 wurde gut 1/5 der Stellen in den Bürgerämtern mit neuen Mitarbeiter*innen besetzt. Nach Abschluss der jeweiligen Einarbeitungsphasen tragen diese Mitarbeiter*innen dazu bei, das jeweils mehr Termine angeboten werden können.
- Durch Sonderaktionen, wie zum Beispiel die gesammelte Anmeldung von rund 500 ausländischen Studierenden, werden die Terminangebote für alle anderen Kund*innen entlastet.
- E-Mail Erinnerungen an Terminkund*innen, um nicht benötigte Termin 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.
- Stetige Anpassung der organisatorischen Abläufe, um ein Kund*innenorientiertes Gleichgewicht zwischen Termin- und „Spontan“- Kund*innen zu gewährleisten.
- Optimierung der Schulungen und Einarbeitung in die jeweiligen Fachthemen in Kooperation mit den eigentlichen Fachstellen. In der Folge kürzere Bearbeitungszeiten durch bessere Kenntnisse und weniger Nachfragen.

Zu Frage 2: Die grundsätzliche Nutzung des Instruments der Terminvereinbarung soll beibehalten werden. Die Einführung erfolgte auch auf Wunsch vieler Kund*innen, um die Planbarkeit eines Bürgeramtsbesuchs zu verbessern. Die Wartezeiten in den Bürgerämtern lagen vor der Einführung der Terminvergabe teilweise bei mehreren Stunden.
Die Verwaltung arbeitet flankierend daran, den Kundenservice auch für Kund*innen mit spontanen Anliegen zu verbessern und auszubauen. Schon jetzt besteht, insbesondere in den Dienststellen Aegi und Podbi-Park die Möglichkeit, dringende Anliegen ohne Termin zu erledigen. Darüber hinaus werden tagesaktuelle Termine in den Terminkalendern zusätzlich freigegeben, die von den Kund*innen gebucht werden können und eine Vorsprache noch am selben Tag ermöglichen. Auch dieses Angebot wird von den Kund*innen sehr gut angenommen..
Zu Frage 3: Seit Einführung der Terminvergabe wurde das System im Internet sukzessive weiterentwickelt und optimiert. Dennoch enthält der Buchungsvorgang weitere Optimierungsbedarfe. Diese können mit der aktuellen Software leider nicht komplett befriedigt werden. Daher wird aktuell eine Neubeschaffung/Umstellung geprüft.

18.62.12.
Hannover / 06.09.2019