

Landeshauptstadt



An den Stadtbezirksrat Ricklingen (zur Kenntnis)

	Antwort
Nr.	15-0115/2021 F1
Anzahl der Anlagen	0
Zu TOP	6.1.4.

Antwort der Verwaltung auf die Anfrage Erreichbarkeit der Bürgerämter Sitzung des Stadtbezirksrates Ricklingen am 11.02.2021 TOP 6.1.4.

Bürger*innen, die einen Termin im Bürgeramt benötigen, brauchen viel Geduld. Warteschleifen und besetzte Leitungen führen dazu, dass sie stundenlang (manchmal tagelang) damit beschäftigt sind, die Terminvergabe zu erreichen. Der dann erhaltene Termin liegt oftmals so weit in der Zukunft, dass wegen der demzufolge zu spät erhaltenen Papiere Fristen schuldlos durch die Beantragenden versäumt werden.

Wir fragen die Verwaltung:

1. Die Situation ist der Verwaltung zumindest durch die Presse bekannt. Was wird die Verwaltung zeitnah unternehmen, damit die Bürger*innen ohne lange Wartezeiten mit der Terminvergabe verbunden werden bzw. per Mail zeitnahen Termin erhalten?
2. Ist der Verwaltung bewusst, was die Auswirkungen dieser Neuregelung für die Bürger*innen bedeuten?
3. Ist die Verwaltung mit uns einer Meinung, dass die Zentralisierung der Bürgerämter problematisch und wenig bürgerfreundlich ist?

Antwort

Frage 1:

Über die Online-Terminvergabe ist es jederzeit möglich einen Termin in den Bürgerämtern zu vereinbaren. Eine telefonische Terminvereinbarung ist aktuell etwas schwieriger, weil das Personal vorrangig in der Kundenbedienungs und nicht in der telefonischen Erreichbarkeit eingesetzt werden muss. Ein kurzfristiger Ausbau der telefonischen Erreichbarkeit wäre nur zu Lasten der Kundenbedienungs möglich.

Der auch aus Sicht der Verwaltung zu lange Terminvorlauf in den Bürgerämtern ist durch den Lockdown im Frühjahr 2020 entstanden und konnte bisher nicht vollständig abgebaut werden, auch weil es nicht gelungen ist, die in den letzten Monaten frei gewordenen Personalstellen mit qualifizierten Fachkräften nach zu besetzen.

In den letzten Monaten haben Mitarbeitende aus anderen Aufgabengebieten, die aufgrund der Corona-Situation in ihrem ursprünglichen Aufgabengebiet nicht eingesetzt werden konnten, die Bürgerämter unterstützt. Die erforderlichen qualifizierten Fachkräfte können hierdurch jedoch nicht ersetzt werden. Aktuell sind etwa 13 % der Personalstellen in den Bürgerämtern nicht besetzt. Weitere 13 % der Mitarbeitenden haben erst in den letzten Wochen und Monaten in den Bürgerämtern angefangen. Sie befinden sich noch in der Einarbeitung. Die Verwaltung versucht durch weitere Stellenbesetzungsverfahren zeitnah zu einer angemessenen Personalausstattung der Bürgerämter zu kommen. In deren Folge wird die Terminvorlaufzeit deutlich sinken. Aufgrund des breiten Aufgabenfeldes der Bürgerämter und der damit verbundenen notwendigen Einarbeitung wird dies aber noch einige Monate dauern.

zu Frage 2:

*Mit der Schließung der Bürgerämter Ricklingen und Döhren, geht einher dass die Einwohner*innen beider Stadtbezirke –wie auch die Einwohner*innen einiger anderer Stadtbezirke- längere Wege zurücklegen müssen. Eine weitere Neuerung in diesem Zusammenhang besteht darin, dass für alle Anliegen ein Termin benötigt wird. Dies führt neben dem eigentlichen Ziel der Kontaktbeschränkung auch zu einer besseren Planbarkeit und Strukturierung der Arbeiten in den Bürgerämtern. Die Terminvergabe an sich führt zu keiner Einschränkung der Quantität oder Qualität der bearbeiteten Vorgänge in den Bürgerämtern.*

Der Verwaltung ist bewusst, dass der lange Terminvorlauf in Einzelfällen zu Schwierigkeiten führt. Gerade bei sehr dringenden Anliegen haben die Bürgerämter in den letzten Monaten zahlreiche zusätzliche Termine ermöglicht

zu Frage 3:

*Neben einer bestmöglichen Erreichbarkeit sollen die Bürgerämter auch ein qualitativ hochwertiges Serviceangebot für die Einwohner*innen sicherstellen. Ein solches Serviceangebot ist in größeren Verwaltungseinheiten deutlich besser und wirtschaftlicher zu realisieren als in kleinen Einheiten. Gerade bei den Bürgerämtern muss ein Kompromiss zwischen Erreichbarkeit und Servicequalität gefunden werden.*

*Die Arbeit in den Bürgerämtern wird sich, auch vor dem Hintergrund der Digitalisierung, in Zukunft stark verändern. Zukünftige Bürgerämter werden jedoch immer eine bestimmte Mindestgröße und eine bestimmte Mitarbeiterzahl haben müssen, um den Ansprüchen der Einwohner*innen gerecht zu werden.*

*Die Verwaltung wird vor diesem Hintergrund im Jahr 2021 ein Zielkonzept für die zukünftige Struktur der Bürgerämter entwickeln. Dabei wird die Zukunftsfähigkeit aller Bürgerämter im Stadtgebiet ohne Vorfestlegungen kritisch untersucht werden. Inwieweit sich daraus Anpassungsbedarfe ergeben werden, ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht seriös zu prognostizieren. In jedem Fall werden aber die Faktoren der Servicequalität sowie einer angemessenen Erreichbarkeit der Bürgerämter für alle Bürger*innen Hannovers eine wichtige Rolle bei der Konzeptentwicklung spielen. Die zuständigen Gremien werden nach dem Prozessauftritt über Inhalte, Meilensteine und Zwischenergebnisse unterrichtet.*

Dez. II
Hannover / 27.01.2021