



August 2017

Frau Antje Kellner  
Bezirksbürgermeisterin  
im Stadtbezirk Döhren-Wülfel  
über den Fachbereich Zentrale Dienste  
Abt. f. Rats- und Bezirksratsangelegenheiten  
18.62.08

**A N F R A G E** gemäß § 14 der Geschäftsordnung des Rates  
der Landeshauptstadt Hannover  
in die nächste Sitzung des Stadtbezirksrates  
Döhren-Wülfel am 14.09.2017

### **Bürgeramt mit Wartemarken**

Die Verwaltung hat seit Januar 2017 die Vergabe von Wartemarken in den Bürgerämtern eingestellt. Stattdessen werden Termine per Internet oder Telefon vergeben. Zum Teil kommt es hierbei jedoch zu sehr langen Wartezeiten, sodass Bürger beispielsweise nahezu vier Wochen auf einen Termin für die Neuausstellung des Personalausweises warten müssen.

#### **Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung:**

1. Wird Bürgern in dringenden Fällen auch vor Ort und ohne Termin geholfen?
2. Wie gut ist das Bürgeramt telefonisch zu erreichen, da nicht alle Bürger über einen Internetzugang verfügen?
3. Wie lang ist die durchschnittliche Wartezeit für einen Termin per Telefon oder Internet?

Gabriele Jakob  
Fraktionsvorsitzende