

Landeshauptstadt



An den Stadtbezirksrat Mitte (zur Kenntnis)

	Antwort
Nr.	15-2418/2017 F1
Anzahl der Anlagen	0
Zu TOP	8.1.1.

**Antwort der Verwaltung auf die
Anfrage Missstände bei der Wartezeit zur vorherigen Terminvereinbarung
beim Bürgeramt Mitte
Sitzung des Stadtbezirksrates Mitte am 16.10.2017
TOP 8.1.1.**

Bei den Bürgerämtern in Hannover ist seit Januar vergangenen Jahres eine vorherige Terminvereinbarung erforderlich. Bedauerlicherweise führen extrem lange Wartezeiten z.B. bei der Online-Terminvergabe zu Unmut und zunehmenden Beschwerden bei vielen Bürgern. So betrug die aktuelle Wartezeit eines Selbstversuches am 30. September 2017 bei der Terminvergabe via Internet für die Beantragung eines Reisepasses einundeinhalb Monate und war frühestens am 13. November 2017 möglich. Ein Ausweichtermin beim Bürgeramt Podbi-Park war auch erst am 6. November 2017 möglich.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung:

- 1) Warum müssen BürgerInnen so lange auf einen Termin warten?
- 2) Welche Maßnahmen wird die Verwaltung ergreifen, um die Missstände bei der Terminvergabe zu beheben?
- 3) Wo liegt nach Meinung der Verwaltung die Grenze des Zumutbaren für BürgerInnen?

Die Verwaltung beantwortet die Anfrage wie folgt:

- 1) Die Terminvergabe wird bereits seit mehreren Jahren erfolgreich im Bürgeramt Podbi-Park praktiziert und hat dort durch die Minimierung der Wartezeiten zu einer grundsätzlich hohen Kundenzufriedenheit geführt. Seit Beginn des Jahres wurde die Terminvergabe u.a. auf Grund dieser positiven Erfahrungen auch für die übrigen Bürgerämter eingeführt. Leider hat sich durch Personalengpässe, begründet durch Krankheitsfälle, Stellenvakanzen und Schwierigkeiten bei der Gewinnung von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, gepaart mit starkem Kundenandrang die Situation ergeben, dass wir weniger Terminbuchungsmöglichkeiten anbieten konnten als benötigt. Dadurch sind die auch für uns nicht zufriedenstellenden langen Terminvorlaufzeiten

entstanden.

2) Wir haben daran gearbeitet, die Vorlaufzeiten für die Terminbuchungen zu reduzieren, z.B. durch personelle und organisatorische Maßnahmen wie aktuell stattfindende Stellenbesetzungsverfahren oder den vorübergehenden Einsatz zusätzlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Situation hat sich bereits leicht positiv entwickelt, aktuell (Stand 11.10.) sind frühestmögliche Termine innerhalb von 3 Wochen zu bekommen.

3) Es wird angestrebt, mittelfristig Termine wieder innerhalb von 14 Tagen anbieten zu können. Zudem möchten wir darauf hinweisen, dass bei dringenden Anliegen jedem Bürger in jedem Bürgeramt noch am gleichen Tag weiter geholfen wird, auch wenn der Bürger dann etwas Wartezeit mitbringen muss.

18.62.01 BRB
Hannover / 11.10.2017