Stadtverwaltung öffnet zusätzlich Bürgerämter

Mit einem ganzen Maßnahmenpaket will die Stadtverwaltung die Terminvorlaufzeiten in ihren Bürgerämtern reduzieren. Spätestens zum Ende des Jahres soll die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin nicht länger als eine Woche betragen.

Durch den "Lockdown" im vergangenen Jahr und mehrere kurzzeitige Schließungen einzelner Bürgerämter auf Grund von Corona-Infektionen im Winter 2020/2021 hat sich die Terminvorlaufzeit deutlich erhöht. Hinzu kommt, dass seit diesem Frühjahr deutlich mehr Einwohner*innen Dienstleistungen der Bürgerämter nachfragen. Es soll nun ein schrittweiser Abbau dadurch entstandener Rückstände erfolgen. Die Verwaltung hat dafür, und ebenso um den Terminvorlauf deutlich zu verkürzen, ein Maßnahmenpaket vorbereitet. In erster Linie wurde zusätzliches Personal akquiriert, welches überwiegend im Juni und Juli den Dienst antritt. Teilweise werden die Bürgerämter dadurch personell verstärkt, teilweise werden dadurch die folgenden Maßnahmen ermöglicht:

Kurzanliegen-Kalender

In einigen Bürgerämtern bereits eingeführt sind sogenannte „Kurzanliegen-Kalender“. Kund*innen, mit einem Kurzanliegen haben bei der Onlinebuchung die Möglichkeit den Standort „BA Kurzanliegen (plus Name des Bürgeramtes)“ zu wählen und erhalten so bereits in wenigen Tagen einen Termin. Kurzanliegen sind: Die Abholung von Dokumenten, die Beantragung eines Führungszeugnisses oder einer Gewerbezentralregisterauskunft, die Abmeldung einer Nebenwohnung oder der Wegzug ins Ausland und die Aktivierung der Online-Funktion des Personalausweises.

Durch die Einführung dieser Kurzanliegen-Kalender konnten Lücken, die durch die Online-Terminbuchung entstehen, bereits reduziert und die Terminkapazitäten effizienter gestaltet werden. Insgesamt konnte die Zahl der wöchentlichen Termine dadurch um 500 erhöht werden. Das entspricht einer Steigerung von 11 %. Gleichzeitig konnte der Vorlauf für diese Termine auf circa eine Woche verkürzt werden. Da rund ein Drittel aller Termine auf solche Kurzanliegen entfallen, konnte die Terminvorlaufzeit für viele Kund*innen bereits deutlich reduziert werden.

Wiederöffnung des Bürgeramtes Döhren

Die Verwaltung hat das Bürgeramt Döhren mit einem eingeschränkten Angebot wieder geöffnet. Ab sofort können für das Bürgeramt Döhren wieder Termine online gebucht werden. Aus technischen und organisatorischen Gründen und vor dem

Hintergrund der nach wie vor geltenden Hygienevorschriften können dort zunächst keine Personaldokumente beantragt werden. Kund*innen, die einen Personalausweis oder Reisepass benötigen, müssen auf eines der anderen sieben Bürgerämter ausweichen. Alle anderen Dienstleistungen von An- und Ummeldungen bis zu Führungszeugnissen werden dort uneingeschränkt angeboten.

Dadurch werden zusätzliche Bearbeitungskapazitäten geschaffen.

Sonderaktion Führerscheine

Diejenigen, die einen Führerschein besitzen, der vor dem 19. Januar 2013 ausgestellt ist, sind gesetzlich verpflichtet, ihren bisher unbefristeten Führerschein gegen einen befristeten Führerschein umzutauschen. Grund für die Umtauschpflicht ist das Ziel eines einheitlichen, fälschungssicheren Führerscheines in ganz Europa. Außerdem werden alle ausgestellten Führerscheine in einer zentralen Datenbank beim Kraftfahrt-Bundesamt erfasst, um Missbrauch zu vermeiden. Die Frist für diesen Umtausch ist nach Geburtsjahrgängen gestaffelt. Um den hierdurch zu erwartenden Fallzahlsteigerungen der nächsten Monate angemessen zu begegnen und gleichzeitig die Bürgerämter zu entlasten, werden solche Führerscheinumtausche und alle Anträge auf Ersterteilung einer Fahrerlaubnis ab sofort zentral im Hannover-Service-Center am Schützenplatz bearbeitet. Weitere Informationen und Terminbuchungen sind unter www.Fahrerlaubnisbehoerde-Hannover.de zu finden.

Für Kund*innen, die eine solche Ersterteilung oder den Umtausch beantragen wollen, wird es dadurch zu deutlich kürzeren Terminvorlaufzeiten kommen. Gleichzeitig wird die Terminkapazität für alle anderen Leistungen in den Bürgerämtern steigen.

Weitere Maßnahmen

Um weitere Bedienangebote zu schaffen wird auch das Bürgeramt Ricklingen in den nächsten 12 Wochen wieder öffnen und zwar mit einem definierten Dienstleistungsangebot. Sobald ein konkreter Betriebsbeginn feststeht, wird die Verwaltung dazu entsprechend informieren.

Unter dem Begriff PopUp-Bürgeramt plant die Verwaltung befristet bis zum Jahresende ein zusätzliches Bürgeramt zu eröffnen. Der Standort dieses Bürgeramtes wird in der Unternehmenszentrale der enercity AG am Ihmeplatz sein. Ab dem 1. August 2021 wird hier ein Bürgeramt mit voraussichtlich 13 Arbeitsplätzen als zusätzliches Angebot zur Verfügung stehen. Um der sehr hohen Nachfrage nach Personaldokumenten Rechnung zu tragen, wird die Arbeit dieses Bürgeramtes auf die Ausstellung von Reisepässen, Kinderreisepässen und Personalausweisen konzentriert sein. Kund*innen werden zudem um Verständnis gebeten, dass im PopUp Bürgeramt am Ihmeplatz ausschließlich mit ec-Karte bezahlt werden kann.

Ab August ist mit einem kontinuierlichen Rückgang der Terminvorlaufzeit zu rechnen.