Hannover

Das Bürgeramt kommt zu den Bürgern

[30.10.2025] In Hannover ist ein mobiles Bürgeramt im Einsatz, das Verwaltungsleistungen für mobilitätseingeschränkte Menschen zugänglich macht oder zusätzliche Bedarfe in Spitzenzeiten abdeckt. Das Angebot ist nur eine von vielen Maßnahmen, mit denen die Landeshauptstadt ihre Verwaltungsdienste verbessern will.

Der Fachbereich Öffentliche Ordnung der Landeshauptstadt Hannover geht neue Wege im Bürgerservice und hat ein neues Angebot eingerichtet: Mit dem mobilen Bürgeramt kommen zentrale Dienstleistungen direkt in die Stadtteile. Beim ersten Einsatz des mobilen Bürgeramts nutzten mehr als 20 Bewohnerinnen und Bewohner einer Senioreneinrichtung die Gelegenheit, Ihre Anliegen direkt vor Ort zu beantragen. An- und Ummeldungen, Ausweisdokumente oder Befreiungen von der Ausweispflicht sind nur einige Beispiele der Dienstleistungen, die gefragt waren. Das mobile Bürgeramt kann grundsätzlich jeden Service anbieten, der auch im stationären Bürgeramt verfügbar ist. „Mit dem mobilen Bürgeramt bringen wir den Service noch besser zu den Menschen. Es eignet sich besonders für mobilitätseingeschränkte Personen sowie zum Beispiel auch als Ersatz bei Renovierungen anderer Standorte oder als zusätzliche Anlaufstelle bei besonderem Aufkommen wie etwa in den Ausweiswochen“, erläutert Axel von der Ohe, Erster Stadtrat und Ordnungsdezernent.

Optimierte Bürgerservices

Das mobile Bürgeramt ist einer von vielen Bausteinen bei der Optimierung der Bürgerservices der Landeshauptstadt. Im vergangenen Jahr hat die Stadtverwaltung mit der Umsetzung eines umfangreichen Konzepts für die Weiterentwicklung in den kommenden Jahren begonnen. Diese Geschäftsprozessoptimierung betrifft drei zentrale Themenfelder: fortschreitende Digitalisierung, gute Standorte und moderne Arbeitswelten. So ist bereits ein KI-basierter, mehrsprachiger Chatbot namens Hanni online gegangen, der einfache Fragen schnell digital beantwortet. Video-Tutorials sollen die bei der Online-Beantragung von Dienstleistungen unterstützen. Eine Video-Beratung, die bei speziellen Fragen zu den Online-Anträgen Hilfestellung geben soll, soll bis Ende des Jahres eingerichtet werden. Um geeignete Bürgeramtsstandorte zu finden, ist für diesen Herbst eine breit angelegten Bürgerbeteiligung geplant.

Blick auf Prozesse

Eine dritte wesentliche Säule bei der Optimierung der Bürgerämter betrifft Organisation und Ablauf der internen Arbeitsstrukturen und -prozesse. Im Rahmen eines internen Projektes wurden bereits Führungsteams eingeführt und dadurch wurden die Steuerung, Kommunikation und Zusammenarbeit über alle Bürgerämter verbessert. Mittelbar haben sich auch die Terminvorlaufzeiten für Bürgerinnen und Bürger deutlich verbessert. Durch eine Verbesserung der Arbeitsplatzsituation mit Blick auf Ergonomie und Lautstärke erwartet die Stadt weitere positive Effekte. Daneben will Hannover – vor dem Hintergrund der zunehmend breiten und diversifizierten Tätigkeitsfelder – verstärkt auf die Qualifizierung und die Stärkung des Teamgeistes setzen.

(sib)

Stichwörter: Bürgerservice, Hannover