

Dezernat III
BürgeramtDatum 12.12.2024
Gz. I/102/Br-10.24.88-
214/2024
Telefon 56-3460

| Bezug | Stadträtin/Stadtrat | Datum der Anfrage | Status |
|---------|-------------------------|-------------------|------------|
| Anfrage | Herr Stadtrat Dagenbach | 25.11.2024 | öffentlich |

Betreff

Zulassungsstelle II – Schwierigkeiten einen Termin zu bekommenZu o.g. Anfrage nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:**1. Welche Stellungnahme gibt die Stadtverwaltung nach diesem offenbar inzwischen eingetretenen Zustand dazu ab**

Wie schon in der Stellungnahme zur Anfrage 132/2024 berichtet wurde, ist die Personalsituation in der Zulassungsstelle derzeit leider sehr angespannt.

Gründe für die schwierige Personalsituation sind insbesondere viele Weggänge innerhalb von 6 Monaten. Es gab jedoch erste Nachbesetzungen, weitere folgen im Januar (vgl. Ziffer 4). Neue Mitarbeiter/innen müssen jedoch zunächst eingearbeitet werden. Eine Besserung der Situation ist davon abhängig, dass alle Stellen besetzt sind und alle Mitarbeiter/innen gut eingelernt sind.

Der Grund, dass derzeit keine Termine angezeigt werden, ist systembedingt. Das Online-Buchungssystem zeigt nur Termine, die für die nächsten drei Wochen buchbar sind. Für die nächsten drei Wochen sind aktuell alle Termine vergeben. Es werden aber fast täglich zwischen 7.00 und 7.30 Uhr tagesaktuelle Termine freigeschaltet, wenn dies die personelle Besetzung in der Zulassungsstelle zulässt. Daher bietet es sich an, morgens ab 7 Uhr nach Terminen zu schauen.

Ein Termin kann neben der Online-Terminvereinbarung auch telefonisch unter der auf der Homepage (<https://www.heilbronn.de/rathaus/buergerservice-a-z/inhalt/kfz-zulassungsstelle.html>) aufgeführten Telefonnummer 07131/56 3636 erfragt werden. Unter dieser Telefonnummer erteilen die Kolleginnen vom Telefonischen Bürgerservice allgemeine Auskünfte, z.B. auch über die Terminsituation.

Ganz ohne Wartezeiten lässt sich ein Auto online anmelden, auch Vieles andere kann bei der Zulassungsstelle online erledigt werden. Wir empfehlen dringend, von den Online-Diensten Gebrauch zu machen. Der entsprechende Link findet sich auf der Homepage.

2. Weshalb werden keine Erschwerniszuschläge gezahlt bzw. für die Anhebung der Stellenbewertung gesorgt

Die Eingruppierung von Beschäftigten des öffentlichen Dienstes ergibt sich nach der geltenden Entgeltordnung VKA in Verbindung mit den §§ 12 und 13 TVöD alleine und unmittelbar aus den nicht nur vorübergehend übertragenen und damit auszuübenden Tätigkeit i.V.m. den tariflichen Eingruppierungsmerkmalen und ist Angelegenheit der laufenden Verwaltung. Die Stellen sind in Entgeltgruppe 6 TVöD eingruppiert (wie z.B. auch im Landkreis Heilbronn). Zur Personalbindung schöpft die Stadt Heilbronn alle rechtlichen Möglichkeiten aus. Erschwerniszuschläge gibt es keine im Verwaltungsbereich.

3. Ist nicht für ausreichend oder gar kein Sicherheitspersonal gesorgt?

Die Zulassungsstelle der Stadt Heilbronn befindet sich im Gebäude des Landratsamtes. Der Wartebereich der Zulassungsstelle des Landratsamtes befindet sich in einem Flurbereich/Foyer vor den Eingängen zu beiden Zulassungsstellen.

Im Eingangs- bzw. Wartebereich des Landratsamtes ist Sicherheitspersonal des Landratsamtes präsent. Die Kunden der Zulassungsstelle der Stadt Heilbronn werden im Wartebereich in den Räumlichkeiten der Zulassungsstelle durch einen Mitarbeitenden (Lotse) der Stadt empfangen. Dieser ist, wenn Kundschaft ohne Termin kommt, und auch bei Online-Terminbuchung vor Ort behilflich und erteilt allgemeine Auskünfte.

4. Weshalb werden angesichts des Dauerzustandes der Minderbesetzung und Personalausfällen nicht ausreichend Ersatzstellen geschaffen

Die aktuell schwierige Situation ist aufgrund einer außergewöhnlich hohen Fluktuation in kurzem Zeitraum entstanden (10 Weggänge innerhalb von 6 Monaten). Engpässe waren hierdurch unvermeidlich und die Einarbeitung der neuen Beschäftigten wird zusätzlich Zeit und Aufwand erfordern. Für alle vakanten und zum 01. Januar 2025 noch freiwerdenden Stellen wurden neue Beschäftigte gefunden. Zum 01. Dezember 2024 haben 4 neue Mitarbeiter/innen die Arbeit aufgenommen; zum 01. Januar 2025 werden weitere 2 Beschäftigte eingestellt. Die Verwaltung hat hier umgehend und effizient gehandelt. Um die anstehenden Einarbeitungsnotwendigkeiten vorübergehend zu unterstützen und auch den Bereich weiter zu stabilisieren, läuft aktuell eine erneute Stellenausschreibung für **zwei zusätzlich genehmigte Aushilfsstellen**.

5. Welche Alternativen werden den Kunden der Zulassungsstelle angeboten?

Online-Dienste siehe Punkt 1 sind bereits angeboten. Ein Ausweichen auf andere Zulassungsstellen ist leider nicht möglich.

6. In welcher Weise wird für Abhilfe gesorgt?

Für die aufgetretene Situation wurde bereits Abhilfe geschaffen. Siehe die vorangegangenen Punkte.

Zusätzlich finden derzeit Abstimmungsgespräche zwischen den verschiedensten Bereichen der Stadt Heilbronn und KommONE zur Einführung der neu verfügbaren Softwarelösung „virtuelles Amt“ statt. Das virtuelle Amt bietet den Bürgern (Online)Anträge und Beratungsleistungen medienbruchfrei, rechtssicher und persönlich an. Der Bürger kann in einer Liveberatung per Videokonferenz sein Anliegen mit dem Sachbearbeitenden orts- und zeitunabhängig klären. Er ist in die Bearbeitung des Antrags eingebunden. Folgende Vorteile bietet die Anwendung für den Bürger: das gemeinsame Ausfüllen von Formularen, das Teilen von Dokumenten, die Anbringung einer rechtssicheren Unterschrift und die integrierte Bezahlungsfunktion. Wir gehen davon aus, dass dies nach jeweiliger Einführung viele Kundenbereiche positiv beeinflussen wird.