

Dezernat III
BürgeramtDatum 24.10.2024
Gz. 33/ba-10.24.88-
334281/2024
Telefon 56-3460

Bezug	Stadträtin/Stadtrat	Datum der Anfrage	Status
Anfrage	Herr Stadtrat Dagenbach	03.10.2024	öffentlich

Betreff

Situation bei der Zulassungsstelle – Schwierigkeiten einen Termin zu bekommenZu o.g. Anfrage nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:**Zu 1./2. – Welche Stellungnahme gibt die Stadtverwaltung dazu ab / was ist die Ursache für dieses Problem?**

Die Zulassungsstelle der Stadt Heilbronn steht aktuell vor einer großen Herausforderung. Tatsächlich hat sich die Möglichkeit bei der Zulassungsstelle innerhalb eines akzeptablen Zeitrahmens (max. 1 Woche) einen Termin buchen zu können, seit dem 2. Quartal 2024 erheblich verschlechtert. Aktuell steht erst wieder in ca. 2 Wochen ein freier Termin zur Verfügung. Die tagesaktuell bei guter Personalbesetzungssituation am frühen Morgen freigegebenen Termine werden innerhalb kürzester Zeit abgegriffen. Bei nachweislichen Notfällen kann ein Sondertermin vergeben werden.

Da die Bürger/innen oftmals die Zulassung dringend benötigen, verursacht die Wartezeit auf einen Termin großes Unverständnis und erheblichen Ärger bei der Kundschaft. Dies bedauern wir sehr.

Ein hoher Mitarbeiterwechsel innerhalb weniger Monate, unbesetzte Stellen und wiederkehrende Einlernphasen neuer Mitarbeiter/innen etc. führen leider immer wieder zu längeren Wartezeiten bzw. zur Beschränkung verfügbarer Terminslots. So sind im Schalterbereich der Zulassungsstelle im Kalenderjahr 2024 insgesamt 10 Weggänge zu verzeichnen (Kündigung, Schwangerschaft, interne Wechsel). Bis Ende 2024 sind im Schalterbereich lediglich drei Mitarbeiter/innen länger als 1 Jahr bei der Zulassung beschäftigt (davon zwei Mitarbeiter/innen in Teilzeit). Leider verlieren wir mit jedem Wechsel auch umfangreiches Fachwissen und Erfahrung. Glücklicherweise konnten vakante Stellen – wenn auch zeitversetzt – bislang wiederbesetzt werden. Die 3 neuen Kolleginnen befinden sich aktuell noch in der Einarbeitungsphase. Aufgrund von bekannten Weggängen in den nächsten Wochen sind Stand jetzt bis Ende 2024 weitere 5 Stellen zu besetzen. Bei den aktuell laufenden Vorstellungsgesprächen gibt es nur externe – also fachkundige – Bewerber/innen. Das bedeutet jeweils eine längere Einarbeitungszeit. Sollten diese Stellen im I. Quartal 2025 alle besetzt sein, kann nach einer erfolgten Einarbeitungszeit realistisch erst Mitte 2025 von einer dauerhaft spürbaren Verbesserung der Situation ausgegangen werden (keine weiteren Kündigungen und längere Krankheitsausfälle vorausgesetzt).

Gründe für die hohe Fluktuation sind laut Aussage der Mitarbeiter/innen die besonders in diesem Bereich schwierigen Rahmenbedingungen (der ständige Zeitdruck, die hohe Kundenfrequenz, verbale Attacken und Unverständnis der Kundschaft, das ständige Einlernen neuer Kollegen/innen, ständige Änderungen der Rechtsvorschriften und beim Fachverfahren, häufige technische Ausfälle) aber auch die geringe Bewertung der Stellen (Schaltersachbearbeiter EG 6 TVöD), die keine Perspektive bietet.

Die hohe Arbeitsbelastung wirkt sich auch unmittelbar auf den Gesundheitszustand der Mitarbeiter/innen aus, was sich in hohen Fehlzeiten aufgrund Erkrankung widerspiegelt.

Zu 3. – Wer kommt für die dadurch verursachten Schäden auf?

Grundsätzlich bearbeiten wir nachweisliche Notfälle auch außerhalb vom Terminsystem. Diese Fälle - darunter ist auch der von Ihnen dargestellte Sachverhalt zu subsumieren – müssen von den Mitarbeiter/innen im Backoffice unter Zurückstellung ihrer eigentlichen Aufgaben abgearbeitet werden. In der Regel können solche Fälle noch am selben Tag, spätestens am nächsten Tag, erledigt werden. Warum es bei dem konkreten Fall nicht funktioniert hat entzieht sich unserer Kenntnis, da Sie keinen Namen oder Kennzeichen angegeben haben. Falls einmal Schadensersatz- oder Untätigkeitsklage eingereicht werden sollte, müsste gerichtlich erklärt werden, ob der Behörde ein Versäumnis unterstellt werden kann.

Zu 4. – In welcher Weise wird Abhilfe geschaffen?

Wir verweisen über die homepage, Aushänge, Veröffentlichungen in der Stadtzeitung, social media Kanälen und in direktem Austausch mit den Kunden (z.B. bei telefonischen Nachfragen bei der Telefonzentrale) auf die vielfältigen online Dienste der Zulassungsstelle. U.a. können An-, Ab- und Ummeldungen bequem komplett von Zuhause aus erledigt werden. Wir hoffen, dass diese digitale Möglichkeit immer mehr genutzt wird, da dies definitiv dem Kunden ermöglicht, ohne Wartezeiten auf einen Termin die Dienste der Zulassungsstelle in Anspruch zu nehmen.

Durch verschiedene Maßnahmen in enger Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsamt (spezielle Seminarangebote, Coachings, Einzelgespräche) versuchen wir die Mitarbeiter/innen zu motivieren und für die Wahrnehmung ihrer Aufgaben besonders zu stärken. Die herausfordernde Tätigkeit wird im Rahmen der jährlichen stattfindenden Beurteilungsgespräche und der leistungsorientierten Bezahlung berücksichtigt.

Durch ein schnellstmögliches Ausschreibungsverfahren wird bei Weggängen versucht, eine rasche Wiederbesetzung der Stellen zu erreichen.

Eine Stellenaufstockung wäre derzeit nicht zielführend, da vorrangig die dauerhafte Besetzung der vorhandenen Stellen erreicht werden muss.

Aufgrund des regelmäßigen Austauschs mit anderen Zulassungsstellen wissen wir, dass die Situation überall äußerst angespannt und von hoher Personalfuktuation geprägt ist.