



— DER LANDRAT —

Straßenverkehrsamt Heinrichstr. 21 31137 Hildesheim

Kreistagsfraktion
Die Unabhängigen

bearbeitende Dienststelle
Straßenverkehrsamt
Diensträume Hildesheim
Heinrichstraße 21
Ansprechpartner/in **Raum**
Frau Geweke 2.02
Kontakt
Telefon: 05121 309-7241
Fax: 05121 309 95-7241
Angela.Geweke@landkreishildesheim.de

Datum und Zeichen Ihres Schreibens
13.01.2021

Mein Zeichen / Mein Schreiben
(206)

Datum
03.02.2021

**Anfrage gemäß § 18 der Geschäftsordnung für den Kreistag
Problematische Situation in der Zulassung-, Führerscheinstelle, Anfrage Nr. 195 vom 13.01.2021**

Sehr geehrte Damen und Herren,
Sie haben mit Schreiben vom 13.01.2021 folgende Anfrage gestellt:

Sehr geehrter Herr Landrat,

in der Hildesheimer Allgemeinen Zeitung vom 09. Januar 2021 ist über die aktuellen Probleme im Straßenverkehrsamt berichtet worden. Davon sind sowohl die Zulassungsstelle als auch die Führerscheinstelle betroffen. Wir halten es für erforderlich, den zuständigen Ausschuss in der nächsten Sitzung am 15. Februar 2021 über die Situation und die eingeleiteten Maßnahmen zur Behebung der Probleme zu informieren und stellen daher den Antrag, einen entsprechenden Tagesordnungspunkt zu berücksichtigen. Zur Vorbereitung der Fraktionen halten wir es für erforderlich, vorab folgende Fragen zu beantworten:

1. Welche konkreten Aufgaben des Straßenverkehrsamtes führen zurzeit zu den geschilderten Problemen
2. Wie ist die Wahrnehmung dieser Aufgaben organisiert?
3. Welche Bearbeitungsrückstände sind entstanden?
4. Welche Personalstellen stehen nach dem Stellenplan für die Wahrnehmung dieser Aufgaben zur Verfügung?

Sprechzeiten Straßenverkehrsamt in Hildesheim:

Mo - Fr 07.30 - 12.00 Uhr • Do 14.00 - 17.30 Uhr / zusätzlich nach vorheriger Terminabsprache: Mo bis Fr 07.30 - 08.30 Uhr • Di 14.00 - 16.00 Uhr

Sprechzeiten Straßenverkehrsamt in Alfeld:

Mo - Fr 07.30 - 12.00 Uhr • Do 14.00 - 17.30 Uhr / zusätzlich nach vorheriger Terminabsprache: Mo bis Fr 07.30 - 08.30 Uhr • Mo 14.00 - 16.00 Uhr

Fax Hildesheim (0 51 21) 309 - 95 4044 • Fax Alfeld (0 51 81) 704 - 8309
Internet: www.landkreishildesheim.de

Sparkasse Hildesheim Goslar Peine IBAN: DE08 2595 0130 0000 0016 14 · BIC: NOLADE21HIK
Volksbank eG Hildesheim-Lehrte-Pattensen IBAN DE95 2519 3331 4014 4453 00 · BIC GENODEF1PAT
Postbank Hannover IBAN: DE24 2501 0030 0007 6453 02 · BIC: PBNKDEFF

5. In welchem Umfang und aus welchen Gründen sind diese Stellen zurzeit nicht besetzt?
6. Welche Möglichkeiten sehen Sie, die Situation zu verbessern?
7. Welche Maßnahmen sind bereits ergriffen worden?
8. Reichen die nach dem Stellenplan vorgesehenen Stellen und die bereitgestellten Haushaltsmittel aus, die Aufgaben sachgerecht erfüllen zu können?

Diese Fragen beantworte ich wie folgt:

Zulassungsstelle

Zu Frage 1:

Es sind sowohl Kfz-Zulassungen, Abmeldungen und Umschreibungen von Fahrzeugen betroffen. Darüber hinaus ist der Bereich „Ordnungsmaßnahmen gegen Fahrzeughalter“ zu 40 % eingeschränkt, da eine Mitarbeiterin mit einer 1,0 Stelle bis auf Weiteres in das Gesundheitsamt abgeordnet ist.

zu Frage 2:

Um zum Schutz der Mitarbeiter*innen sowie der Bürger*innen die Abstands- und Hygieneregeln gewährleisten zu können, musste die Schalteranzahl auf die Hälfte reduziert werden. Wo vorher in einem Schalterarbeitsbüro mit zwei Sachbearbeiter*innen jeweils auch zwei Bürgeranliegen bearbeitet werden konnten, ist dies lediglich noch einzeln möglich. Vor jedem Büro steht ein Stehtisch einschließlich Plexiglasscheibe, so dass direkter Kontakt vermieden wird.

Solange das Straßenverkehrsamt noch „normal“ geöffnet hatte, ließ sich der Kundenstrom trotzdem relativ gut händeln. Es gab zwar Wartezeiten vor dem Gebäude, mit entsprechendem Abstand, doch konnten die Anliegen relativ gut abgearbeitet werden.

Ab 01. November 2020 sind aufgrund der Corona-Lage die Verwaltungsgebäude geschlossen und der Zutritt nur mit vorherigem Termin möglich. Für Zulassungen, Abmeldungen und Änderungen sind vorab Termine zu vereinbaren, spontane Besuche sind nicht mehr möglich. Privatkund*innen können grds. innerhalb von einer Frist von ca. 1-1,5 Wochen einen Termin erhalten, Großkunden wie Zulassungsdienste und Autohäuser haben täglich feste Termine. Die in einzelnen Medien dargestellte Wartezeit über mehrere Wochen bzw. sogar Monate für einen Termin entspricht nicht den Tatsachen.

Das Anrufaufkommen sowie auch die Anfragen per e-mail sind sprunghaft angestiegen. Es sind jeweils Mitarbeiter*innen nur dafür eingesetzt.

zu Frage 3:

Im Bereich Zulassungen, Abmeldungen und Änderungen gibt es keine Bearbeitungsrückstände. Im Bereich Ordnungsmaßnahmen werden die anfallenden Aufgaben priorisiert. In nachrangig zu erledigenden Bereichen liegen die Rückstände im dreistelligen Bereich.

zu Frage 4:

Für den Bereich Zulassungen, Abmeldungen und Änderungen stehen insgesamt (d.h. Hildesheim und Alfeld) 19,14 Stellenanteile zur Verfügung, für den Bereich Ordnungsmaßnahmen gegen Halter 2,5 Stellenanteile.

zu Frage 5:

Im Bereich Zulassungen, Abmeldungen und Änderungen sind sämtliche Stellenanteile besetzt, im Bereich Ordnungsmaßnahmen sind derzeit (wie oben erwähnt) 1,0 Stellenanteile nicht besetzt.

zu Frage 6:

Die Probleme im Zulassungsbereich sind auf die Reduzierung auf Terminvergaben zurückzuführen. Dies wurde insbesondere in den Monaten Juni-Oktober 2020 deutlich, als während der Sprechzeiten geöffnet war, das Straßenverkehrsamt aber trotzdem mittels eines eigenen Hygienekonzeptes sicherstellen konnte, dass sich nur eine geringe Zahl von Besucher*innen gleichzeitig in den Räumlichkeiten aufhielt und die Hygiene-Vorgaben eingehalten werden konnten.

zu Frage 7:

Versuchsweise wurden die Zeiten, zu denen Termine vereinbart werden konnten, ausgeweitet. Eine Auswertung der Zahlen hat ergeben, dass ca. 40 % der Termine nicht wahrgenommen werden und die Zusatztermine nochmals erheblich geringer frequentiert sind. Somit wurde diese Maßnahme wieder eingestellt.

Darüber sollte die Möglichkeit der Online-Zulassung ("I-Kfz") attraktiver zu gestaltet werden, indem den Halter*innen zusätzliche Bezahlmöglichkeiten (wie z.B. "PayPal" u.ä.) angeboten werden. Diese Möglichkeit konnte jedoch aus kassentechnischen Gründen und Sicherheitsbedenken nicht weiter verfolgt werden.

zu Frage 8:

Aus einer Untersuchung eines Consultingunternehmens ergibt sich ein empfohlener Stellenbedarf von 19,89 Stellenanteilen. Als mindestens erforderlich wurden 16,0 Stellenanteile gesehen (derzeitiges Soll: 15,39 in Hildesheim). Es hat sich gezeigt, dass 16,0 Stellen unter normalen Umständen für die reine Aufgabenerfüllung ausreichend sind. Zu Zeiten mit erhöhtem Servicebedarf - wie derzeit - sind sie nicht ausreichend, da Personal für die (Erst-)Kontaktaufnahme z.B. per Telefon fehlt.

Führerscheinstelle

Zu Frage 1:

Die Situation in der Führerscheinstelle stellt sich sehr komplex dar. Nicht die eine konkrete Aufgabe führt momentan zu den bekannten Problemen. Vielmehr ist es ein Zusammenspiel mehrerer Faktoren:

- jahrelange personelle Problematik mit hoher Fluktuation
- aktuelle coronabedingte Situation
- gestiegene Fallzahlen
- Aufgabenausweitung

Die Führerscheinstelle hat seit langer Zeit mit einer hohen personellen Fluktuation zu kämpfen. Der Bereich ist prädestiniert für den Einsatz von Mitarbeiter*innen direkt nach der Ausbildung. Da der Landkreis Hildesheim seinen Beschäftigten im Rahmen der Personalentwicklung regelmäßig die Möglichkeit bietet, sich durch Teilnahme am Angestelltenlehrgang II beruflich weiterzuentwickeln, nehmen die in der Regel noch jungen Mitarbeiter*innen dieses auch gerne war. Für das Fachamt

bedeutet dies, dass regelmäßig Mitarbeiter*innen nach relativ kurzer Zeit abgegeben und durch nachrückende ersetzt werden müssen.

Die durchschnittliche Einarbeitungszeit in diesem umfangreichen Sachgebiet beträgt mindestens 2,5 Jahre. Dies führt zu einer immer wiederkehrenden Belastung des Personals, welches für die wiederholte Einarbeitung zur Verfügung steht. Darüber hinaus geht regelmäßig vorhandenes Fachwissen verloren. Für eine Vertiefung dieses Wissens, welches für adäquate gute Sachbearbeitung notwendig ist, besteht wenig Raum. Ein ordnungsgemäßer Dienstbetrieb ist so nur schwer auf Dauer sicherzustellen.

Hier besteht dringender Handlungsbedarf. Es werden bereits, in Zusammenarbeit mit dem Personal- und Organisationsamt, durch organisatorische Veränderungen in den Stellenprofilen, Überlegungen angestellt und Anpassungen vorgenommen, die diesem entgegenwirken könnten.

Im Jahr 2020 stellte sich diese Situation wie folgt dar:

Von den 10 Mitarbeiter*innen der Führerscheinstelle in Hildesheim, mussten 3 aufgrund der Teilnahme am Angestelltenlehrgang II ersetzt werden. 2 weitere Mitarbeiter haben sich zudem im gleichen Zeitraum auf andere Stellen beworben und wurden umgesetzt.

Darüber ergaben sich Ausfälle von zwei Mitarbeiter*innen durch längerfristige Erkrankung. Auch wenn eine Nachbesetzung der Vakanzten nach und nach realisiert werden konnte, kann das verbliebene „Stammpersonal“ diese hohe Fluktuation kaum auffangen.

Auswirkungen der aktuellen Corona-Lage:

Bereits im Frühjahr 2020 musste aufgrund des ersten Lockdowns auf eine ausschließliche Terminvergabe zum Besuch der Führerscheinstelle umgestellt werden. Hier fand aber aufgrund der seinerzeit restriktiveren Regelungen eine Terminvergabe nur für Personen und Anliegen aus „systemrelevanten Berufen“ statt. Fahrschulen hatten geschlossen, sodass z.B. auch keine Prüfungen stattfanden. Die Nachfrage nach Terminen fand in einem deutlich geringeren Maße als heute statt.

Zwischen den Lockdowns wurde zurecht wieder auf einen Publikumsverkehr ohne vorherige Terminabsprache umgestellt. Konnten nach Terminvergabe nur ca. 30-50 Bürger*innen am Tag bedient werden, so können ohne Terminvergabe ca. 50-70 (teilweise mehr) am Tag ihr Anliegen erledigen. Zu dieser Zeit konnten im Rahmen des Hygienekonzeptes des Straßenverkehrsamtes noch zwei Schalterarbeitsplätze vorgehalten werden.

Die meisten Vorhaben wurden in der Zeit zwischen den Lockdowns nachgeholt. So fanden bis Weihnachten extrem viele Fahrerlaubnisprüfungen, medizinisch-psychologische Untersuchungen etc. statt. Deshalb sammelten sich bereits zu dieser Zeit aufgrund der personellen Situation (s.o.) viele Rückstände an. Die Bearbeitungszeit für die meisten Antragsarten verlängerte sich erheblich.

Bereits in der Phase vor dem zweiten Lockdown haben sich erneute Einschränkungen in den dienstlichen Abläufen ergeben. Durch Schließung der Verwaltungsgebäude ab 01. November 2020 wurde erneut auf eine reine Terminvergabe für den Besuch der Führerscheinstelle umgestellt. Zudem konnte aufgrund der räumlichen Situation und der entsprechenden Vorgaben der Verwaltungsführung zur Einhaltung der Hygienevorschriften zum Schutz der Beschäftigten sowie der Bürger*innen nur ein Schalterarbeitsplatz zur Bedienung der Bürger*innen genutzt werden. Täglich konnten dementsprechend nur ca. 25-30 Termine (je nach Anliegen) vergeben werden.

Der Unterschied zu der Phase im Frühjahr 2020 war der, dass jetzt keine weiteren Einschränkungen z.B. im Fahrschulbetrieb (z.B. Unterrichte) oder Prüfbetrieb (TÜV) etc. stattfanden. Die Anliegen der Bürger*innen wurden somit ohne jegliche Einschränkungen an die Führerscheinstelle herangetragen.

Folglich explodierten aufgrund der gleichbleibenden Anfrage, aber erheblich reduzierter Terminvergabe, die telefonischen Anfragen sowie die Anfragen per e-mail. Die Kollegen*innen konnten diesem Anfrageaufkommen nicht mehr nachkommen. Es entstand ein regelrechter Stau an Anfragen. Erschwerend kam hinzu, dass die Telefonanlage teilweise nicht ordnungsgemäß funktionierte.

Sonstige Einflüsse auf die aktuellen Probleme:

Die Vorläufer des Zwangsumtausches der alten Führerscheine macht sich bereits jetzt mehr als erwartet bemerkbar. Bereits im Jahre 2019 hat dieser Bereich mit einem Zuwachs von ca. 1000 Fällen zu Buche geschlagen.

Auswirkungen auf das Team

Insgesamt muss an dieser Stelle angemerkt werden, dass das gesamte Team der Führerscheinstelle mindestens am Rande der Belastungsgrenze ist, teils darüber. Eine Überlastungsanzeige ist bereits im September 2020 abgegeben worden. Diese hat noch immer Bestand. In weiten Teilen hat sich die Situation seitdem aber eher verschlechtert.

Zu Frage 2:

Das Team der Führerscheinstelle besteht aus 10 Mitarbeiter*innen in Hildesheim und einer Mitarbeiterin im Bürgerbüro in Alfeld (Leine).

In Hildesheim ist die Führerscheinstelle in zwei Bereiche aufgeteilt:

- **Schalterteam**
 - 5 Mitarbeiter*innen - Schaltdienst, Antragsbearbeitung etc.
 - 1 Mitarbeiterin (0,5) Administration u.a.
- **Team Eignungsüberprüfung Inhaber**
 - 3 Mitarbeiter*innen - Sachbearbeitung
 - 1 Mitarbeiter Teamleitung (25 %) und Sachbearbeitung - Überprüfung der Eignung zu Führen von Kraftfahrzeugen von Fahrerlaubnisinhabern etc.

Zu Frage 3:

Es sind erhebliche Rückstände entstanden. Die Bearbeitungszeit hat sich teilweise verdreifacht. Anliegen von Antragsteller*innen die in systemrelevanten Berufen tätig sind und z.B. auf eine Verlängerung der Fahrerlaubnis oder eine Fahrerkarte etc. angewiesen sind, werden, soweit möglich, noch immer bevorzugt behandelt.

Zu Frage 4:

Für den Bereich der Führerscheinstelle stehen insgesamt 9,5 Stellenanteile zur Verfügung.

Zu Frage 5:

Im Eignungsüberprüfungsbereich muss noch eine 1,0 -Stelle besetzt werden. Dies geschieht voraussichtlich innerhalb der nächsten Wochen. Im Schalterteam fehlen zurzeit 7 Std, da eine Nachbesetzung lediglich in Teilzeit realisiert wurde.

Zu Frage 6 und 7:

Die schwierige komplexe Situation in der Führerscheinstelle ist stets im Fokus. In Zusammenarbeit zwischen Team, Teamleitung und Amtsleitung besteht ein regelmäßiger Austausch um Abhilfe zu schaffen und Verbesserungen zu realisieren, die unserem direkten Einflussbereich unterliegen.

Dabei ist selbstverständlich unser Ziel den Anliegen der Bürger*innen serviceorientiert gerecht zu werden. Aber auch aus Fürsorgegründen des Arbeitgebers Landkreis Hildesheim besteht dringender Handlungsbedarf.

Der Anlage sind die bislang getroffenen Maßnahmen zu entnehmen. Diese werden evaluiert und jeweils, abgestimmt auf die aktuellen Gegebenheiten, weiterentwickelt.

Zu Frage 8:

Es wird davon ausgegangen, dass die vorgesehenen Stellen sowie die Haushaltsmittel ausreichen um die anfallenden Aufgaben sachgerecht zu erfüllen. Ausgenommen hiervon ist der Zeitraum des Zwangsumtausches bis in das Jahr 2033. Hierfür sind zusätzliche, zumindest zeitlich befristete Stellen unerlässlich.

Mit freundlichen Grüßen

In Vertretung


Hansen

Anlage

Anfrage der Fraktion der Unabhängigen Nr. 195 – Problematische Situation in der Zulassung-, Führerscheinstelle

Hier: Maßnahmenkatalog im Bereich der Führerscheinstelle

- Einrichtung eines (erneuten) zweiten Schalterarbeitsplatz durch technische Umrüstung eines Büros der Zulassungsstelle (steht nur vorübergehend im Rahmen der Abordnung einer Mitarbeiterin zum Gesundheitsamt zur Verfügung).
- Die halbe Stelle, die hauptsächlich mit Administrationsaufgaben betraut ist, wird vorübergehend komplett für den Schalterdienst und die Sachbearbeitung eingesetzt.
- Einrichtung eines Telefon- und e-mail Dienstes Ende des Jahres 2020.
- Überarbeitung des Kontaktformulars auf der Internetseite des Kreises einschließlich technischer Anpassung, so dass für eine Rückmeldung bei Anliegen ein Arbeitsschritt vermieden werden kann.
- Seit Anfang des Jahres 2021 unterstützen einige Mitarbeiter*innen der amtsinternen Verkehrsbehörde freiwillig bei der Eingabe und Bearbeitung von leichten Anträgen. Trotz einer zusätzlichen Einarbeitung und notwendigen Überprüfung der erledigten Anträge überwiegt der positive Aspekt, dass durch die Maßnahme einige Rückstände abgebaut werden.
- Seit dem 18.01.2021 können die Bürger*innen auch für den Besuch der Führerscheinstelle (Hildesheim und Alfeld) eine Online-Terminvergabe nutzen. Hiervon versprechen wir uns in Hinblick auf die momentan nicht zufriedenstellende Telefon- und eMail-Situation die größte Entlastung.
- Für die Bewältigung des bevorstehenden Zwangsumtausches bis zum Jahr 2033 werden die benötigten zusätzlichen Stellen für den Stellenplan 2022 beantragt.
- Im Bereich des Teams Eignungsüberprüfung ist eine interne Umstrukturierung erfolgt und das Verfahren zur Höhergruppierung einer Sachbearbeiter-Stelle erfolgreich abgeschlossen worden. Die Stelle ist seit Juli 2020 nicht besetzt und wird voraussichtlich kurzfristig wiederbesetzt.
- Vorübergehende Einrichtung eines Ausbildungsplatzes für einen Inspektoranwärter im Rahmen der Fremdausbildung