

## Personal in belasteten Service-Bereichen wird aufgestockt

Zusätzliche Stellen für die Ausländerbehörde, das Standesamt, die Kfz-Zulassungsstelle und die Bürgerämter sowie kurzfristige Unterstützung durch Abordnungen

Oberbürgermeister Belit Onay verschafft sich im HannoverServiceCenter ein Bild

Derzeit gibt es erhebliche Probleme bei der Erbringung verschiedener Dienstleistungen, namentlich in den Bürgerämtern, dem Standesamt, der Kfz-Zulassung und der Ausländerbehörde.

Trotz erzielter Fortschritte ist absehbar, dass die Abarbeitung der entstandenen Rückstände mit den vorhandenen personellen Ressourcen nur langsam erfolgen kann. Die Verwaltung hat sich deshalb entschieden, zusätzliche personelle Unterstützung für die betroffenen Bereiche zu organisieren. Befristet für ein Jahr werden bis zu zehn zusätzliche Mitarbeiterinnen für die betroffenen Bereiche eingestellt. Die hierfür erforderlichen Auswahlgespräche finden in der kommenden Woche statt. Als Sofortmaßnahme erfolgt zudem eine Unterstützung durch Personal aus anderen Fachbereichen der Stadtverwaltung. Hier werden kurzfristig weitere zehn Mitarbeiter\*innen in den Fachbereich öffentliche Ordnung abgeordnet.

Oberbürgermeister Belit Onay hat sich heute gemeinsam mit dem zuständigen Dezernenten für Finanzen und Öffentliche Ordnung, Dr. Axel von der Ohe, ein Bild von der Arbeit im HannoverServiceCenter verschafft. Bei einem Rundgang im Rahmen seiner Sommertour zeigte er sich beeindruckt, von der Vielfältigkeit und dem Umfang der hier erbrachten Leistungen. „Ich bin sicher, dass die getroffenen Personalentscheidungen eine kurzfristige Verbesserung für die Kund\*innen bedeutet, aber auch die Mitarbeitenden entlastet.“

Durch die Corona bedingte Schließung städtischer Dienststellen für den Kund\*innenverkehr sind Schwierigkeiten in der Bearbeitung entstanden oder wurden verstärkt. Während der knapp zweimonatigen Schließung mussten rund 15.000 Termine in den Bürgerämtern, 7.000 Termine in der Kfz-Zulassungsstelle, 3.600 Termine in der Ausländerbehörde und rund 2.000 Termine im Standesamt entfallen und im Nachgang neu vereinbart werden. Obwohl die Landeshauptstadt bemüht war,

die Schließzeit in diesen Bereichen nicht länger als unbedingt nötig ausfallen zu lassen und dort als erste städtische Dienststellen den Terminkundenverkehr wieder ermöglichte, sind in der Zeit des Lockdowns massive Rückstände entstanden, die nun neben dem laufenden Tagesgeschäft abgearbeitet werden müssen.

Schon während der Schließung ist versucht worden, die für die Bürger\*innen entstandenen Einschränkungen möglichst gering zu halten, indem überall dort, wo dies möglich war, die Vorgangsbearbeitung auf postalische oder elektronische Verfahren umgestellt worden ist. So sind in dieser Zeit beispielsweise circa 3000 Aufenthaltstitel durch die Ausländerbehörde ausgestellt und den Kund\*innen übermittelt worden, die mindestens bis zum neu vereinbarten Termin als Übergangsbescheinigung dienen.

Allerdings ist in einer Vielzahl von Fällen die persönliche Vorsprache der Kund\*innen zwingende rechtliche Voraussetzung für die Erledigung des jeweiligen Anliegens. Nach der Wiedereröffnung der Dienststellen sind daher sämtliche verfügbaren personellen Ressourcen für die Bearbeitung der Anliegen eingesetzt worden. Die betroffenen Bereiche sind zudem durch zusätzliche Mitarbeitende, Zeitarbeitskräfte, Praktikant\*innen und Nachwuchskräfte unterstützt worden.

Durch die Bündelung der Ressourcen ist es gelungen, trotz zum Teil fortbestehender Corona bedingter Restriktionen die Anzahl der täglich bearbeiteten Fälle auf ein Niveau zu steigern, das über den Fallzahlen vor dem Lockdown liegt. Konkret werden aktuell täglich 800 bis 1000 Termine in den Bürgerämtern wahrgenommen, circa 70 bis 150 davon können jeweils tagesaktuell freigegeben werden. In der Ausländerbehörde werden derzeit täglich rund 400 Kund\*innenanliegen bearbeitet und dabei etwa 80 Spontankund\*innen bedient. Vom Standesamt werden täglich rund 50 Termine wahrgenommen und von der Zulassungsstelle etwa 430 Zulassungen am Tag erledigt.