

Anfrage 1

Gremium	Termin	Status
Hauptausschuss	03.02.2020	öffentlich

Anfrage FWG-Stadtratsfraktion; Engpässe im Publikumsverkehr beim Straßenverkehrsamt

Vorlage Nr.: 20201137

Stellungnahme der Verwaltung

1. Auf welche Ursachen sind die Einschränkungen im Publikumsverkehr zurückzuführen?

a) Ausgangslage

Der Umstand, dass es in der Führerscheinstelle zu Sperrungen der Ausgabe von Wartemarken kommt, lässt grundsätzlich keinen Rückschluss auf Engpässe im Publikumsverkehr zu.

Die Führerscheinstelle ist eine der publikumsintensivsten Behörden der Stadtverwaltung. Wesentliche Einflussmöglichkeiten auf den Publikumszulauf hat die Abteilung 2-153 – unter der Prämisse der Bürgerbedienungs nach dem Prinzip der ausschließlichen Wartemarkenausgabe – nicht. Zudem ist das für die Antragsannahme zuständige Frontoffice bei voller Besetzung personalmäßig zu klein, um auf Bearbeitungsspitzen im Publikumsverkehr flexibel reagieren zu können. Es gibt keinen Personalüberhang, der von anderen Aufgaben abgezogen und zur Bürgerbedienungs eingesetzt werden könnte; es sind immer alle vorhandenen Kräfte im Publikumsverkehr eingesetzt. Umgekehrt führt der Ausfall einer Mitarbeiterin (Urlaub, Krankheit) sofort zu einer drastischen Reduzierung der Kapazitäten. Erschwerend kommt hinzu, dass es bei der Führerscheinstelle eine Vielzahl von Bearbeitungsvorgängen mit unterschiedlichem Arbeitsaufwand und in der Folge unterschiedlichen Wartezeiten gibt. Es ist schließlich darauf hinzuweisen, dass die Führerscheinstelle Personal nicht in einem Umfang vorhalten kann, der zu jedem beliebigen Zeitpunkt während der Öffnungszeiten eine Bedienung eines jeden erschienenen Bürgers ermöglicht.

Vor diesem Hintergrund lassen sich Wartezeiten und mitunter Sperrungen der Wartemarkenausgabe nicht vermeiden.

b) Zu den im Einzelnen genannten Tagen:

Zwei der Tage waren Donnerstage. Donnerstage sind für das Sperren der Wartemarkenausgabe wegen des erhöhten Publikumsandrangs besonders anfällig. An diesen Tagen wird eine gegebenenfalls erforderliche Sperrung tendenziell sehr früh vorgenommen, um nach Erledigung der Anliegen der Wartenden die Wartemarkenausgabe wieder öffnen zu können.

Dadurch soll Bürgern, die aus beruflichen Gründen erst später am Nachmittag vorsprechen können, eine Erledigung ihrer Anliegen am Dienstleistungsdonnerstag ermöglicht werden. Die Sperrung am 17. Januar 2020 erfolgte in der Tat sehr früh, was allerdings in dieser Form eine einmalige Ausnahme darstellt. Die Wartemarkenausgabe konnte jedoch an diesem Tage wieder aufgenommen werden.

c) Bereits umgesetzte Maßnahmen zur Reduzierung und Vermeidung von Wartezeiten

Die Führerscheinstelle hat bereits verschiedene Maßnahmen umgesetzt, um die Situation in der Führerscheinstelle sowohl für die Bürger als auch für die unter hohen Belastungen arbeitenden Mitarbeiterinnen zu verbessern.

aa) So wurde die Aufgabenverteilung nach den Anfangsbuchstaben der antragstellenden Bürger aufgelöst. Der Aufruf der Bürger erfolgt nun ausschließlich nach dem Prinzip „Der Nächste bitte“. Dies hat zu einer gerechteren Verteilung – im Einzelfall also Verkürzung – der gleichwohl unvermeidbaren Wartezeiten geführt. Die Maßnahme wird von den Bürgern sehr begrüßt.

bb) Zudem bietet die Führerscheinstelle seit einiger Zeit die Möglichkeit des Direktversandes der beantragten Führerscheine und Fahrtenschreiberkarten an. Dies erspart einen weiteren Behördengang und führt in der Folge zu einer Reduzierung der Anzahl der Wartenden.

cc) Für die Antragstellung Minderjähriger (Ersterteilung einer Fahrerlaubnis, Begleitetes Fahren ab 17) wurde die Möglichkeit der schriftlichen Einwilligung der gesetzlichen Vertreter und der benannten Begleitpersonen geschaffen. Dadurch wird die zeitliche Flexibilität der Antragsteller für die Vorsprache bei der Führerscheinstelle erhöht (Ausweichen auf publikumsärmere Zeiten); Eltern und Begleitpersonen müssen nicht mehr bei der Führerscheinstelle vorsprechen.

d) Bevorstehende Maßnahmen zur Reduzierung und Vermeidung von Wartezeiten

aa) Eine weitere, zentrale Maßnahme zur Optimierung der Arbeitsabläufe in der Führerscheinstelle ist die bevorstehende Einführung eines Besucherleitsystems mit der Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung. Das System bietet die Möglichkeit, den Besucherstrom gezielt zu steuern und dadurch nennenswerte Wartezeiten für die Bürger auszuschließen. Die Notwendigkeit der Ausgabe von Wartemarken für die Laufkundschaft soll auf ein Minimum reduziert werden; auch hier wird die Vergabe konkreter Termine am selben Tag – im Idealfall ohne die Notwendigkeit der Vorsprache vor Ort zur Terminvergabe – angestrebt. Der Bürger soll die Möglichkeit erhalten, online oder telefonisch über die Servicehotline 115 zu klären, ob und wann am selben Tage Termine vorhanden sind, die nach Klärung der täglichen Personalsituation zu Dienstbeginn für die Laufkundschaft freigegeben werden konnten.

Wir gehen davon aus, nach Einführung des Besucherleitsystems die Öffnungszeiten der Führerscheinstelle ausweiten zu können.

Die Anschaffungsplanung der Straßenverkehrsbehörde ist abgeschlossen, es steht allein die Mittelfreigabe noch aus. Unter Berücksichtigung einer zwölfwöchigen Lieferfrist für die Hardware strebt die Führerscheinstelle die Einführung des Besucherleitsystems für Mitte des Jahres 2020 an. Die Einführung der Online-Terminvereinbarung entspricht den zahlreich geäu-

ßerten Bürgerwünschen und bildet das Kerninstrument zur deutlichen Reduzierung bzw. Vermeidung von Wartezeiten.

bb) Mittelfristig ist zudem die Einführung der Online-Antragstellung konkret in Planung.

2. Sind alle Stellen im Straßenverkehrsamt besetzt?

Ja.

Es sind im Schalterbereich Öffnungszeiten von 20 Stunden abzudecken. Hierfür stehen planmäßig vier Mitarbeiterinnen zur Verfügung. Zum 01. Februar 2020 sind alle vier Stellen besetzt.

Eine bislang offene Stelle ist zum 01. Februar 2020 wiederbesetzt worden. Hier bestehen Einschränkungen in der Einsetzbarkeit für die Zeit der Einarbeitung. Eine weitere Stelle ist seit der Jahresmitte 2019 nicht mehr vakant. Die Einarbeitung ist weit fortgeschritten.

Im Hinblick auf die mit dem bevorstehenden Beginn des Pflichtumtausches von Alt-Führerscheinen in einheitliche EU-Führerscheine verbundene Erhöhung der Fallzahlen besteht weiterer Personalbedarf. Die ersten Alt-Führerscheine verlieren mit Ablauf des 18. Januar 2022 ihre Gültigkeit. Erste Umstellungswünsche laufen bei der Führerscheinstelle bereits auf. Mit einer deutlichen Intensivierung ist spätestens zu Beginn des Jahres 2021 zu rechnen. Die Bereichsleitung hat auf den von der Abteilung angemeldeten Personalbedarf reagiert und eine auf zwei Jahre befristete Vollzeitstelle beantragt. Die Stelle wurde von dem Bereich Organisation genehmigt. Das Ausschreibungsverfahren wird derzeit eingeleitet.

3. Wenn nein (...)

Entfällt.