



**Antwort der Kreisverwaltung Teltow-Fläming auf die Anfrage der Abgeordneten Bettina Lugk, Erik Stohn und Helmut Barthel, SPD-Kreistagsfraktion TF – 5-3630/18-KT im Kreistag am 24. September 2018: Servicezeiten der Führerscheinstelle**

### Sachverhalt:

Die Gründe für die Inanspruchnahme des Straßenverkehrsamtes sind vielfältig. Egal ob es um die Beantragung und Neuerteilung von Führerscheinen und internationalen Führerscheinen, den Umtausch oder eine Verlustmeldung oder die Ausstellung eines vorläufigen Führerscheins geht, das Straßenverkehrsamt ist zuständig und bietet den Bürgerinnen und Bürgern aktuell folgende Servicezeiten an:

Di. 8:00 bis 15:00 Uhr - Do. 9:00 bis 18:00 Uhr - Fr. 8:00 bis 12:00 Uhr

(Stand: 27.08.2018)

Daher fragen wir die Kreisverwaltung:

1. Ist es im Sinne der Bürgerinnen und Bürger, die zum Teil auch einer beruflichen Tätigkeit außerhalb des Landkreises nachgehen und damit längere Arbeitswege zurücklegen müssen, an einem Tag eine Sprechzeit bis 18:00 Uhr anzubieten?
2. Ist es aus dem gleichem Argument heraus nicht sinnvoll, einen Sprechtag bis 19:00 Uhr anzubieten?
3. Erfassen die Markenautomaten die Zeitspannen zwischen dem Ziehen einer Marke und dem Aufruf des Kunden, so dass die durchschnittliche Wartezeit ermittelt werden kann?
4. Falls Punkt 3 erfolgt: Wie hoch ist die durchschnittliche und die längste Wartezeit.
5. In welchen Zeitfenstern sind die langen Wartezeiten zu verzeichnen?

Für die Kreisverwaltung beantwortet die Landrätin Frau Wehlan die Fragen wie folgt:

### **Zu Frage 1**

Die Servicezeiten der Fahrerlaubnisbehörde, auch am Donnerstag von 9:00 bis 18:00 Uhr, haben sich bewährt.

Ein Vergleich mit anderen Führerscheinstellen im Land Brandenburg zeigt, dass Sprechzeiten maximal bis 18:00 Uhr als ausreichend angesehen werden können. Die genannten Servicezeiten (20 Wochenstunden) gelten bis 30. Oktober 2018. Danach wird es auch am Montag wieder Servicezeiten geben.

Bei der gegenwärtigen Bemessung und Verteilung der Servicezeiten auf die einzelnen Wochentage ist neben der Absicherung der Antragsannahme der zeitliche und personelle Aufwand für die

\* Die genannte E-Mail Adresse dient nur zum Empfang einfacher Mitteilungen ohne Signatur und/oder Verschlüsselung

Öffnungszeiten:

Montag und Dienstag 09:00 - 12:00 Uhr und 13:00 - 15:00 Uhr

Donnerstag 09:00 - 12:00 Uhr und 13:00 - 17:30 Uhr

Freitag 09:00 - 12:00 Uhr

Telefon: 03371 608-0

Telefax: 03371 608-9100

USt-IdNr.: DE162693698

Bankverbindung:

Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam

Gläubiger-ID: DE 87 LTF 000 002 134 52

BIC: WELADED1PMB

IBAN: DE86 1605 0000 3633 0275 98

Einzelne Beratungsdienste haben andere Öffnungszeiten. Diese erfahren Sie über die Telefonzentrale oder im Internet.

Sie können Ihr Anliegen nach Absprache mit dem Mitarbeiter auch Mo, Di, Mi, Do bis 19:00 Uhr und Fr bis 16:00 Uhr in der Kreisverwaltung erledigen.

sich anschließende Antragsbearbeitung berücksichtigt. Während der regulären Servicezeiten konzentriert sich das verfügbare Personal im Interesse kurzer Wartezeiten arbeitsorganisatorisch auf die Absicherung der Antragsannahme. Die Servicezeiten binden 60 % der Wochenarbeitszeit. Für die nachfolgende Bearbeitung der Anträge stehen 40 % zur Verfügung. Im Jahr 2017 wurden so 4.589 Anträge auf Erteilung einer Fahrerlaubnis bearbeitet. Im Durchschnitt stellen pro Jahr 2,7 % der Einwohner einen entsprechenden Antrag.

Gemäß dem Leitbild des Landkreises verfolgt das Straßenverkehrsamt seit 2016 das Ziel, den Aufwand für die Bürgerinnen und Bürger zur Erlangung der Leistungen (Weg und Zeit, Umweltbilanz) zu reduzieren. Eine wirksame Maßnahme ist die Möglichkeit, einen Antrag auch bei der örtlich zuständigen Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung und dem Amt Dahme/Mark stellen zu können. Im Jahr 2017 haben diese Möglichkeit bereits 42 % aller Antragsteller genutzt; Im Jahr 2016 waren es zunächst nur 21 %. Die Bürgerinnen und Bürger haben so die Möglichkeit, an weiteren Wochentagen zu Servicezeiten bis 18:00 Uhr, und teilweise bis 18:30 Uhr, einen Antrag auf Erteilung, Erweiterung oder Verlängerung einer Fahrerlaubnis oder den Umtausch eines alten Führerscheines in einen EU-Kartenführerschein zu stellen.

Ziel ist, dass die Mehrzahl der Antragsteller diese Möglichkeit nutzt. Die Anträge werden zur Bearbeitung an die Fahrerlaubnisbehörde weitergereicht. Der Kartenführerschein kann auf dem gleichen Weg auch in Empfang genommen werden.

Nach Aushändigung des Führerscheins braucht sein Inhaber in der Regel nur bei Erlangung einer weiteren Fahrerlaubnis, ggf. bei Verlust, ansonsten erst nach 15 Jahren einen erneuten Antrag stellen.

Die Berufsgruppe, die am häufigsten die Führerscheinstelle aufsucht, sind die Berufskraftfahrer. Sie müssen alle fünf Jahre einen Antrag auf Verlängerung ihrer Fahrerlaubnisklassen stellen. Eine solche Verlängerung kann bereits sechs Monate vor Ablauf der Geltungsdauer beantragt werden. Ein Besuch in der Führerscheinstelle oder in der Kommune ist deshalb für den Antragsteller vorhersehbar und damit planbar.

## **Zu Frage 2**

Eine Ausdehnung von Servicezeiten in die Abendstunden ist im Einzelfall immer gewünscht, aber wegen der aufgezeigten Strategie und aus arbeitsorganisatorischen Gründen bisher nicht untersucht worden. Eine Verschiebung der Servicezeiten führt zur Einschränkung des Zugangs zu den Leistungen für Bürgerinnen und Bürger, die diese in den Vormittagsstunden erlangen wollen (z. B. Schichtarbeiter) und hat ggf. Auswirkungen auf die Dauer der Antragsbearbeitung.

## **Zu Frage 3**

Die in der Führerscheinstelle eingesetzte Aufruf-/Anmeldeanlage ermittelt (nur) tagesaktuell die durchschnittliche Wartezeit. Der Durchschnittswert wird über alle Besucher mit Wartemarke ermittelt. Der Sachbearbeiter oder die Sachbearbeiterin sieht, wie lange der vor ihm sitzende Bürger oder die Bürgerin gewartet hat. Eine Auswertung der Daten eines längeren Zeitraums in einer Wartezeitstatistik ist bisher (noch) nicht vorgesehen. An einer zukünftigen Statistikauswertung soll aber gearbeitet werden.

### **Zu Frage 4 und 5**

Aufgrund der fehlenden Statistikauswertung können derzeit nur Erfahrungswerte benannt werden. Im Durchschnitt beträgt die Wartezeit, in Abhängigkeit von der Anzahl der gleichzeitig anwesenden Antragsteller und dem verfügbaren Personal, 20 Minuten. Die maximale Wartezeit betrug in der Vergangenheit 150 Minuten, was jedoch nicht der Regelfall ist.

Längere Wartezeiten treten gegenwärtig (seit 30. Juli 2018) am Dienstag zwischen 9:00 bis 11:30 Uhr sowie am Donnerstag zwischen 9:30 bis 11:30 Uhr und 16:00 bis 17:30 Uhr auf.

Wehlan