

BESCHLUSSVORLAGE

- öffentlich -

Ref.2/085/2025



Sachvortragende/r	Amt / Geschäftszeichen
Stadtrechtsrat Knut Engelbrecht	Referat für Recht, Soziales und Kultur

Sachbearbeiter/in: Knut Engelbrecht
-------------------------------------

**Situation in der Führerscheinstelle – Derzeitige Wartezeiten bei Terminvergabe**

Beratungsfolge	Termin	Status	Beschlussart
Hauptausschuss	29.07.2025	öffentlich	Kenntnisnahme

**Beschlussvorschlag:**

Der Sachvortrag dient der Kenntnisnahme.

Finanzielle Auswirkungen	Ja	X	Nein
Kosten lt. Beschlussvorschlag			
Gesamtkosten der Maßnahme davon für die Stadt			
Haushaltsmittel vorhanden?			
Folgekosten?			

Klimaschutz	
I. Entscheidungsrelevante Auswirkungen auf den Klimaschutz:	II. Wenn ja, negativ: Bestehen alternative Handlungs-Optionen?
<input type="checkbox"/> Ja, positiv*	<input type="checkbox"/> Ja*
<input type="checkbox"/> Ja, negativ*	<input type="checkbox"/> Nein*
<input checked="" type="checkbox"/> Nein	

\*Erläuterungen dazu sind im Sachvortrag aufzuführen.

## **I. Zusammenfassung**

Aufgrund von Personalwechseln und einer Programmumstellung kommt es derzeit bei der Terminvergabe in der Führerscheinstelle zu längeren Wartezeiten als üblich. Nachdem die EDV-Umstellung nun erfolgreich abgeschlossen ist, ist damit zu rechnen, dass es in den nächsten Wochen zu einer schrittweisen Normalisierung kommt.

## **II. Sachvortrag**

Derzeit kommt es zu starken Verzögerungen bei der Terminvergabe in der Führerscheinstelle. Insbesondere bei der Beantragung neuer Führerscheine sind die Wartezeiten bis zu einem freien Termin teilweise erheblich. Hintergrund sind neben mehreren Personalwechseln in diesem Bereich insbesondere auch die Umstellung auf ein neues Führerscheinprogramm, die erhebliche Teile der so oder so knappen Kapazitäten in diesem Bereich gebunden hat. Durch eine Veränderung der Aufgabenzuweisungen bei den vorhandenen, aber auch durch die Zuweisung neuer Mitarbeitender konnte die Situation stabilisiert werden. Soweit es durch die verlängerten Antragsvorläufe zu Härten kommt, versucht die Führerscheinstelle im Rahmen der Möglichkeiten zu helfen. Dies gilt insbesondere dann, wenn Führerscheine aus beruflichen Gründen benötigen werden, beispielsweise bei Berufskraftfahrern oder sonstige Gründe bestehen, die eine schnelle Antragsstellung notwendig machen.

Die derzeitigen Verzögerungen ergeben sich aus verschiedenen Ursachen, die leider nur teilweise von der Stadt zu beeinflussen sind. Die Führerscheinstelle hatte im Laufe des ersten Quartals innerhalb weniger Wochen erheblichen Personalausfällen zu verkraften, die voneinander unabhängig und jeweils nicht planbar waren. Die frei gewordenen Stellen wurden zwar zügig nachbesetzt. Die Tätigkeit in der Führerscheinstelle ist allerdings in einigen Bereichen komplex und erfordert eine Einarbeitung und teilweise auch entsprechende Qualifizierungslehrgänge der Mitarbeitenden. Dies führt dazu, dass auch nach der Nachbesetzungen die Antragsbearbeitung nicht im gleichen Umfang wie bislang erfolgen konnte. Die betreffenden Kolleginnen befinden sich derzeit noch in den zwingend notwendigen Fortbildungen. Bis zu deren Abschluss stehen die Kolleginnen nur sehr beschränkt zur Verfügung. Die anfallenden Arbeiten müssen bis dahin von den verbliebenen Kolleginnen aufgefangen werden. Um diese Situation zu entspannen, wurden Anfang Mai und Anfang Juni kurzfristig über den Stellenplan für das zugehörige Referat hinaus zwei Springerkräfte hinzugezogen. Aber auch hier ergibt sich das Problem, dass diese aufgrund der fehlenden fachlichen Einarbeitung zumindest in der Anfangsphase nur in Teilen zur Entlastung beitragen können.

Parallel zu diesen personellen Problemen sind derzeit erhebliche Kapazitäten durch die Umstellung auf eine neue Führerschein-Software gebunden. Dieser Austausch konnte nicht aufgeschoben werden, da die vorhandene Software in Zukunft nicht mehr zur Verfügung steht. Die Arbeiten wurden in der vergangenen Woche abgeschlossen. Das Programm läuft stabil. Zwar sind auch hier sind noch Schulungen der Mitarbeiterinnen notwendig bis wieder eine flüssige Sachbearbeitung im üblichen Umfang möglich sein wird. Es ist aber davon auszugehen, dass im Laufe des Augusts eine gewisse Entlastung eintreten wird. Allerdings ist zu erwarten, dass es aufgrund der erheblichen Rückstände bei den Antragsstellern noch einige Zeit dauern wird, bis die Situation sich wieder völlig normalisiert.

Ein weiterer wichtiger Schritt wird die Bereitstellung zusätzlicher Online-Dienste voraussichtlich beginnend ab Herbst 2025 sind. Möglich wird dies erst durch die Umstellung auf die neue Software. Diese ermöglicht, anders als ihre Vorgängerin, dass eine Vielzahl von Leistungen der Führerscheinstelle online beantragt und abgewickelt werden können. Hierdurch versprechen wir uns nicht nur eine Entlastung der Mitarbeitenden der Führerscheinstelle, sondern auch eine deutliche Verkürzung der Antrags- und Bearbeitungszeiten.

Leider wird ein Viertel der gebuchten Termine nicht wahrgenommen, aber auch nicht abgesagt, so dass diese ungenutzten Termine anderen Bürgern nicht zur Verfügung stehen. Zudem liegen bei der Führerscheinstelle noch eine Vielzahl von Anträgen, die nicht weiterbearbeitet werden können, da einzelne Unterlagen fehlen. Daher wurde entschieden, dass ab sofort nur noch vollständige Anträge angenommen werden, um die Bearbeitung zu beschleunigen. Die erforderlichen Unterlagen werden bei Terminbuchung automatisch per E-Mail an den Antragsteller versandt.

Die vorhandenen Kolleginnen sind hoch motiviert, den derzeitigen Zustand in den Griff zu bekommen, da auch für der Zustand sehr unbefriedigend ist. Sie versuchen im Rahmen ihrer Möglichkeiten die bestehende Herausforderung zu meistern. Gemeinsames Ziel von Ordnungsamt und Personalverwaltung war es in den letzten Wochen und Monaten, trotz der bestehenden schwierigen Umstände, einen möglichst guten und fachlich kompetenten Bürgerservice zu jedem Zeitpunkt aufrecht zu erhalten. Angesichts der Gesamtsituation war dies allerdings nicht ohne Auswirkungen auf die Wartezeiten möglich.

### **III. Kosten**

Es entstehen keine Kosten.

### **IV. Klimaschutz**

Es bestehen keine Auswirkungen.