



**Dr. Thomas Böhle**  
Berufsmäßiger Stadtrat

CSU  
Fraktion im Münchner Stadtrat  
Herrn StR Marian Offman  
Frau StRin Alexandra Gaßmann

Rathaus

21.12.2017

### **Mehrsprachige Hinweise auf beschleunigten Aufruf im Kreisverwaltungsreferat**

Antrag Nr. 14-20 / A 03244 von Herrn StR Marian Offman, Frau StRin Alexandra Gaßmann vom 12.07.2017, eingegangen am 12.07.2017

Az. D-HA II/V1 0401-1-0317

Sehr geehrter Herr Stadtrat Offman,  
sehr geehrte Frau Stadträtin Gaßmann,

nach § 60 Abs. 9 GeschO dürfen sich Anträge ehrenamtlicher Stadtratsmitglieder nur auf Gegenstände beziehen, für deren Erledigung der Stadtrat zuständig ist.

Ihr Antrag lautete:

*„Im Kreisverwaltungsreferat und den Bürgerbüros soll auf die Möglichkeit des beschleunigten Aufrufs von Schwangeren, Vätern/Müttern mit Kindern unter drei Jahren sowie für Menschen mit Behinderung im Eingangsbereich mit mehrsprachig gehaltenen Texten hingewiesen werden.“*

Der Inhalt des Antrags betrifft die Abwicklung des Besucherverkehrs gem. Ziffer 4.1.2 Abs. 2 AGAM. Die Umsetzung dieser Vorschriften ist eine laufende Angelegenheit der Verwaltung, deren Besorgung nach Art. 37 Abs. 1 GO und § 22 GeschO dem Oberbürgermeister obliegt. Eine beschlussmäßige Behandlung der Angelegenheit im Stadtrat ist rechtlich nicht möglich. Ich erlaube mir daher, Ihren Antrag in Abstimmung mit dem Oberbürgermeister auf dem Schriftwege zu beantworten.

Ruppertstr. 19  
80466 München  
Telefon: 089 233-45000  
Telefax: 089 233-45003

Von Ihrem Antrag sind im KVR die parteiverkehrsintensiven Bereiche Bürgerbüro, Ausländerbehörde sowie Fahrzeugzulassung und Fahrerlaubnisbehörde und am Rande das Wahlamt betroffen.

In den Bürgerbüros sind die Hinweise auf den beschleunigten Aufruf bestimmter Personengruppen in deutscher Sprache und mit entsprechenden Piktogrammen gehalten. Die Hinweisschilder sind in allen Wartezonen an den Nummernautomaten angebracht, so dass jede Kundin und jeder Kunde automatisch vor Ziehen einer Nummer auf die Möglichkeit der bevorzugten Behandlung hingewiesen wird.

In den Bürgerbüros, in denen die Nummern an Service-Points ausgegeben werden, geben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Service-Points automatisch Sonderwartenummern für den bevorzugten Personenkreis aus. Deshalb sind hier gesonderte Hinweise nicht erforderlich.

Der Vorteil von Piktogrammen ist, dass sie unabhängig von Sprache und Herkunft von allen Personen gleichermaßen verstanden werden. In München leben Menschen aus über 180 Nationen, die mehr als 43 verschiedene Sprachen sprechen. Nicht alle von Ihnen können wir mit einem für sie verständlichen Texthinweis erreichen und die Auswahl bestimmter Sprachen würde immer zu einer „Benachteiligung“ der anderen führen. Daher sind fremdsprachige Texthinweise aus Sicht des Bürgerbüros keine gewinnbringende Alternative oder Ergänzung zu den universell verständlichen Piktogrammen. Dies vor allem auch, weil die Erfahrungen im Parteiverkehr zeigen, dass das Angebot auch von fremdsprachigen Kundinnen und Kunden tatsächlich sehr gut verstanden und angenommen wird.

Zudem hat sich in der Vergangenheit gezeigt, dass wenige, zielgerichtete Hinweise besser wahrgenommen werden, als viele verschiedene oder zu ausführliche Hinweise. In diesem Sinne ist das Bürgerbüro bestrebt, die Parteiverkehrsbereiche möglichst wenig zu beschildern. Die sparsame Beschilderung stellt auch sicher, dass bedarfsorientierte, aktuelle Informationen besser wahrgenommen werden.

In der Ausländerbehörde wird die bevorzugte Behandlung der im Antrag genannten Personengruppen dadurch realisiert, dass an den Service-Points, d.h. an den zentralen Anlaufstellen für den ersten Kundenkontakt, Piktogramme mit einem entsprechenden Hinweistext aufgestellt sind und der betroffene Personenkreis nach Möglichkeit vorgezogen wird.

Im Bereich der KFZ-Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde erfolgt die Vergabe von Wartenummern zentral über den Check-In-Schalter im Erdgeschoss. An diesem Schalter werden auch die priorisierten Wartenummern aufgrund einer bestehenden Schwangerschaft, einer Behinderung oder aufgrund begleitender Kleinkinder erteilt. Der Aufruf mit priorisierter Wartenummer erfolgt sehr zeitnah.

Kundinnen und Kunden, die nicht in der Lage sind, sich am Check-In-Schalter anzustellen, können sich an den Sicherheitsdienst wenden und erhalten ihre priorisierte Wartenummer dann außerhalb der Warteschlange am Check-In-Schalter.

Bislang gab es bei KVR III/2 kaum Verständnis- oder Verständigungsprobleme zu diesem Thema. Die betroffenen Personen verstehen es in der Regel, auf sich und ihre Situation aufmerksam zu machen (wenn sie nicht bereits offensichtlich ist), so dass hier jeweils zeitnah eine Lösung gefunden werden kann. Daher sieht die Fachdienststelle eine mehrsprachige Information nicht als notwendig an.

Das Wahlamt verzeichnet nur im Rahmen von Wahlen und Abstimmungen Parteiverkehr. Die Wartezeiten bei Briefwahlausstellungen sind jedoch so gering, dass aktuell nicht einmal entsprechende Hinweise in deutscher Sprache vorhanden bzw. erforderlich sind. Nur im Rahmen von Volksbegehren sind längere Wartezeiten zu verzeichnen. Hier sind auch entsprechende Hinweise zu finden. Da hier jedoch nur Deutsche wahlberechtigt sind, ist eine mehrsprachige Information nicht notwendig.

Abschließend dürfen wir darauf hinweisen, dass das KVR schon vor einiger Zeit ein Terminvergabesystem eingeführt hat. In den meisten Bereichen der Ausländerbehörde, der KFZ-Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde, im Versicherungsamt und in derzeit drei Bürgerbüro-Außenstellen sind Terminvereinbarungen möglich. Allen Bürgerinnen und Bürgern, die mit Termin vorsprechen, entstehen praktisch keine oder allenfalls sehr geringe Wartezeiten. Mit dem sukzessiven Ausbau der Terminvereinbarung wird die Notwendigkeit für einen beschleunigten Aufruf bestimmter Personen somit ohnehin an Bedeutung verlieren. Auch aus diesem Grund ist eine mehrsprachige Information aus Sicht des KVR nicht erforderlich.

Mit freundlichen Grüßen

im Orig. gez.  
Dr. Böhle  
Berufsmäßiger Stadtrat