



Dr. Thomas Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat

I.

25.04.2019

Terminvereinbarung in der Führerscheinstelle

Schriftliche Anfrage gem. § 68 GeschO
Anfrage Nr.14-20 / F 01439 von Herrn StR Christian Vorländer, Herrn StR Cumali Naz,
Herrn StR Gerhard Mayer, Frau StRin Julia Schönfeld-Knor, Herrn StR Helmut Schmid
vom 19.03.2019, eingegangen am 19.03.2019

Az.: D-HA II/V1 1434-3-0008

Sehr geehrte Frau Stadträtin Schönfeld-Knor,
Sehr geehrte Herren Stadträte Christian Vorländer, Cumali Naz,
Gerhard Mayer und Helmut Schmid,

in Ihrer Anfrage vom 18.03.2019 baten Sie um Darstellung der aktuellen Terminvereinbarung, insbesondere zu den jeweiligen Wartezeiten bis zum Termin sowie um Erläuterungen, welche Maßnahmen bereits ergriffen wurden bzw. noch ergriffen werden können um die Wartezeiten zu verkürzen und weitere Abhilfe zu schaffen.

Zu Ihrer Anfrage nimmt das Kreisverwaltungsreferat im Auftrag des Herrn Oberbürgermeisters wie folgt Stellung:

1. Darstellung der aktuellen Terminvereinbarung, insbesondere zu den jeweiligen Wartezeiten bis zum Termin

Die Führerscheinstelle ging bei Realisierung der Terminvereinbarung zunächst davon aus, dass die Kundinnen wie Kunden der Führerscheinstelle ihre Anliegen tendenziell eher langfristig planen und hat die Mehrzahl der im Onlineverfahren angebotenen Termine für einen

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

Buchungszeitraum bis zu drei Monaten im Voraus geöffnet, während ein geringerer Anteil an Terminen für kurzfristige Vorsprachen reserviert wurde. Das Kundenverhalten hat sich aber gegenläufig entwickelt; angestrebt werden von Kundinnen wie Kunden eher kurz- oder mittelfristige Termine.

Als Reaktion darauf hat die Führerscheinstelle die Terminvereinbarung insoweit umgestellt, als die Zahl der langfristigen Terminangebote (sog. Terminspuren - damals 8, d.h. ca. 160 Termine /Tag) auf nunmehr 5 Spuren (ca. 100 Termine/Tag) reduziert wurde, während das Angebot der kurzfristigen (= Freischaltung für Spontanvorsprachen am gleichen Tag) und mittelfristigen Termine erhöht wurde. Langfristige Termine werden für einen Zeitraum bis zu 100 Tagen im Voraus angeboten. Als mittelfristig ist eine Terminbuchung in einem Zeitraum von einer bis zwei Wochen anzusehen. Je nach Personalstand werden tagesaktuell mindestens fünf weitere Spuren für Spontanvorsprachen angeboten
Die Freischaltung der Terminkapazitäten erfolgt täglich in Intervallen.

Je eine Sonderspur ist darüber hinaus reserviert für Wiedervorlagen, wenn nach Antragstellung noch Klärungsbedarf besteht und eine Zweitvorsprache erforderlich ist, sowie für Berufskraftfahrer deren Qualifikationsnachweis verlängert werden muss. Bis vor kurzem wurde zudem eine weitere Sonderspur für einen etwaigen „No-Deal-Brexit“ zur Umschreibung des britischen Führerscheins angeboten.

Durch das Freischalten von Terminspuren in Intervallen entstehen grundsätzlich für die Kundinnen und Kunden kurze Wartezeiten auf einen Termin. Allerdings hängt dies davon ab, wann die Kundinnen und Kunden im Internet einen Termin suchen. Je weiter der Zeitpunkt der Terminsuche vom Zeitpunkt der Freischaltung der Termine liegt, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass keine oder nur noch sehr wenig freie Termine erscheinen. Der im ersteren Fall entstehende Eindruck, dass alle Termine in den nächsten drei Monaten vergeben sind, täuscht daher. Aus diesem Grund wird im Internet darauf hingewiesen, dass auch tagesaktuell noch Termine freigeschaltet werden. Eine andere Darstellung der Buchungssituation und des Terminkalenders ist mit dem aktuell im Einsatz befindlichen Programm jedoch nicht möglich.

Die Terminsituation hatte sich dadurch verschlechtert, dass es im zweiten Halbjahr 2018 zahlreiche personelle Veränderungen (Elternzeit, Wechsel zu wohnortnahen Arbeitgebern und Umsetzung auf höher bewertete Posten) gab, und sich die Nachbesetzung der offenen Planstellen schwierig gestaltete. Aktuell sind nur 18,5 von 27,5 Planstellen tatsächlich besetzt. Etliche der freien Stellen befinden sich in der Besetzungsphase, bis diese neuen Dienstkräfte jedoch tatsächlich zur Verfügung stehen, werden noch einige Wochen vergehen. Zudem müssen bisher alle von extern eingestellten neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Beschäftigtenlehrgang I absolvieren, welcher mit hohen Abwesenheiten verbunden ist. Es konnten und können daher derzeit noch nicht genügend Termine angeboten werden, um alle Nachfragen kurz- oder mittelfristig bedienen zu können.

2. Welche Maßnahmen sind bereits ergriffen worden bzw. können noch ergriffen werden, um die Wartezeiten zu verkürzen und weitere Abhilfe zu schaffen ?

Die Führerscheinstelle hat intern personelle Umschichtungen vorgenommen, um insbesondere das kurzfristige Terminangebot zu verbessern. So wurden Personalzuschaltungen aus dem Begutachtungsbereich der Fahrerlaubnisbehörde realisiert, ein Mitarbeiter aus der Zulassung

mit Führerscheinerfahrung abgeordnet sowie Anwärtnerinnen und Anwärtner für die Übernahme von Terminspuren mit einfachem Inhalt eingesetzt.
Hierdurch können weitere Spontanspuren angeboten werden.

Zusätzlich wurden die Buchungszeiten für Termine erweitert. Am Montag-Nachmittag werden nun statt bis 13.00 Uhr bis 14.00 Uhr Termine angeboten, am Donnerstag-Morgen bereits ab 07.30 Uhr, also eine Stunde früher als bisher.

Gleichzeitig wird durch Priorisierung der Besetzung der freien Stellen im Führerscheinbereich bei Vorstellungsrunden versucht, die zur Verfügung stehende Zahl an Planstellen (27,5) zeitnah zu besetzen. Je früher die Stellenbesetzungssituation verbessert ist und die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingearbeitet sind, desto eher kann das Terminangebot der Führerscheinstelle erweitert und damit den Kundenanliegen entsprochen werden.

Ebenso wird derzeit daran gearbeitet, den für andere Verwaltungsbereiche angebotenen verkürzten Verwaltungslehrgang (ZLV) statt des Beschäftigtenlehrgangs I auch für die Führerscheinstelle zu realisieren, damit die neuen externen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Dienststelle schneller vollständig zur Verfügung stehen und insgesamt länger an die Dienststelle gebunden werden. Nur mit einem ZLV ist ein Wechsel in eine andere Dienststelle der Landeshauptstadt München nicht möglich, auch der Wechsel in anderen Kommunen wird erschwert.

Um das Phänomen der nicht wahrgenommenen Termine und der Mehrfachbuchungen in den Griff zu bekommen, wurde eine Erinnerungsmail kurz vor dem Termin programmiert, um die Kundinnen und Kunden an die Stornierung nicht benötigter Termine zu erinnern. Darüber hinaus prüft die Dienststelle das Vorhandensein sog. Doppelbuchungen und löscht gegebenenfalls die überzähligen Termine.

Schließlich wurden die Dauer der Terminslots verkürzt und kurze Dienstleistungen, die keine persönliche Vorsprache erfordern und telefonisch wie schriftlich erledigt werden können, aus dem Angebot genommen.

Die Führerscheinstelle ist dabei, das interne Controlling auszubauen, um neben der täglich wechselnden Personalausstattung u.a. auch die Zahl der kurzfristigen, mittelfristigen und langfristigen Terminangebote, der wahrgenommenen Termine und ihre prozentuale Verteilung auf das tägliche Terminangebot abbilden wird. Damit werden die Kundenströme und deren Verteilung auf die Angebote ebenso nachvollziehbar wie die Abhängigkeiten der verschiedenen Parameter (Verhältnis Personalausstattung zum Angebot kurz- wie langfristiger Terminangebote) zueinander.

Die Führerscheinstelle wird selbstverständlich auch weiterhin alle Optimierungsmöglichkeiten ausschöpfen.

Dr. Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat