

Sitzung des Haupt-, Wirtschaftsförderungs- und Beteiligungsausschusses am 09.07.2025

Antwort Ordnungsamt zur Anfrage FDP vom 27.06.2025, Drucksache Nr. 10616/2020-2025 „Bearbeitungszeiten Führerscheinstelle“

Anfrage

Wie haben sich die Wartezeiten auf einen Termin zur Antragsstellung und die Bearbeitungszeiten zur Ersterteilung einer Fahrerlaubnis bzw. Erweiterung im Rahmen des „Begleiteten Fahrens ab 17“ im letzten Jahr entwickelt?

Antwort

Die Fahrerlaubnisbehörde führt keine Statistik über die Entwicklung von Warte- oder Bearbeitungszeiten einzelner Antragsarten.

Termine zur Antragstellung werden grundsätzlich sechs Wochen im Voraus freigeschaltet. Darüber hinaus können durch kurzfristige Absagen einzelne Termine erneut zur Buchung freigegeben werden – dies erfolgt automatisiert durch das verwendete Terminmanagementsystem.

Die Bearbeitungszeiten unterliegen grundsätzlich einer gewissen Dynamik und sind maßgeblich vom Antragsaufkommen, des Einsatzes des Fachprogramms sowie der jeweils verfügbaren Personalkapazität /-verfügbarkeit abhängig. Insofern ist eine pauschale Einschätzung zur Entwicklung der Warte- und Bearbeitungszeiten nicht möglich, wohl aber eine Einordnung der strukturellen Rahmenbedingungen, unter denen die Bearbeitung erfolgt.

Die derzeitige durchschnittliche Bearbeitungszeit liegt bei 12 Wochen.

erste Zusatzfrage:

Womit erklären sich Warte- und Bearbeitungszeiten und welche Maßnahmen plant die Verwaltung zur Verbesserung?

Antwort erste Zusatzfrage

Die Wartezeiten auf einen Termin zur Antragstellung ergeben sich daraus, dass die Terminnachfrage punktuell das vorhandene Terminangebot übersteigt.

Die Ursachen für verlängerte Bearbeitungszeiten im laufenden Jahr liegen in einem komplexen Zusammenspiel mehrerer Faktoren.

Zum einen hat das Antragsvolumen aufgrund der letzten Frist zum verpflichtenden Umtausch von Papier- in Kartenführerscheinen ab dem Geburtsjahrgang 1953 bis zum 19. Januar 2025 zugenommen. Zum anderen wurde im März 2025 eine neue Fachverfahrenssoftware in den produktiven Betrieb übernommen. Diese wurde eingeführt und war absolut notwendig, um den gestiegenen Anforderungen an IT-Sicherheit, Digitalisierung und die Ausweitung von Online-Diensten gerecht zu werden. Die Umstellung bringt jedoch umfangreiche Anpassungserfordernisse mit sich, die noch nicht vollständig abgeschlossen sind. Herausforderungen in der technischen Umsetzung bestehen weiterhin auf Seiten des Softwareanbieters und des Rechenzentrums, die Auswirkungen auf den Verfahrensablauf haben. Erst am 25. Juni 2025 fand ein weiterer Abstimmungstermin mit allen Beteiligten statt, um lösungsorientiert bestehende Schwierigkeiten gezielt zu adressieren.

Die Verwaltung hat frühzeitig mit einem Bündel an Maßnahmen reagiert, das an mehreren Stellen ansetzt: Die neuen technischen Abläufe wurden standardisiert, um ein effizientes Arbeiten zu gewährleisten. Personalkapazitäten wurden temporär verstärkt, unter anderem durch den Einsatz einer Verwaltungsanwärtlerin sowie einer Springerkraft aus der Kfz-Zulassungsbehörde. Zudem wurde ein wöchentlicher Nachmittag ausschließlich der konzentrierten Rückstandsbearbeitung gewidmet, und auch an den übrigen Tagen erfolgt die Bearbeitung offener Vorgänge mit Nachdruck. Die Umstellung des Servicetelefons auf das BürgerService-Center ermöglicht darüber hinaus eine stärkere Konzentration der vorhandenen Fachkräfte auf die Bearbeitung von Anträgen. Nicht zuletzt wurde der Einsatzplan innerhalb der Abteilung angepasst, um vorhandene Ressourcen noch gezielter und bedarfsorientierter einzusetzen. Die Effekte dieser Maßnahmen entfalten sich schrittweise und tragen dazu bei, die Bearbeitungszeiten so schnell wie möglich wieder auf ein akzeptables Niveau zu bringen. Die getroffenen Maßnahmen folgen einer Strukturstrategie, die die Fahrerlaubnisbehörde sowohl im operativen Tagesgeschäft als auch für künftige Herausforderungen nachhaltig stärkt.

zweite Zusatzfrage:

Inwieweit ist die Aussage in automatisierten Mails an Antragsteller, dass wiederholte Fragen zum Bearbeitungsstand zu Verzögerungen führen können, mit der Idee eines bürgernahen Dienstleisters vereinbar?

Antwort zweite Zusatzfrage:

Die automatisierte Eingangsbestätigung, die durch das allgemeine E-Mail-Postfach der Fahrerlaubnisbehörde versendet wird, ist Teil der Kommunikationsstrategie und erfüllt eine wichtige serviceorientierte Funktion: Sie bestätigt unmittelbar und zuverlässig den Eingang der Nachricht und stellt damit Transparenz und Verbindlichkeit im Kontakt mit der Verwaltung her. Gleichzeitig werden Antragstellende mit weiterführenden Informationen versorgt, die häufige Anliegen bereits im Vorfeld klären können.

Die zwischenzeitlich enthaltene Passage, wonach wiederholte Rückfragen zum Bearbeitungsstand zu Verzögerungen führen können, verfolgte das Ziel einer transparenten Erwartungssteuerung. Hintergrund war, dass gleichartige Rückfragen Kapazitäten in Anspruch nehmen, die andernfalls unmittelbar der Antragsbearbeitung zur Verfügung stünden – eine Tatsache, die in der öffentlichen Kommunikation nachvollziehbar erläutert werden sollte.

Gleichzeitig versteht sich die Fahrerlaubnisbehörde als lernende Verwaltung, die Rückmeldungen aus der Bürgerschaft ernst nimmt und zum Anlass für Weiterentwicklungen macht. Vor diesem Hintergrund wurde die Formulierung bereits überarbeitet und aus der automatisierten Antwort entfernt. Stattdessen wurde die Nachricht weiter mit inhaltlich fundierten Hinweisen angereichert, die häufige Informationsbedarfe frühzeitig adressieren. Dadurch wird das Ziel einer bürgernahen Verwaltung mit einer zugleich ressourcenschonenden internen Bearbeitung in Einklang gebracht.

In Vertretung des Amtsleiters

gez. Voß