

## Sitzung des HWBA am 10. Juni 2026

### **„Führerscheinstelle: Wartezeiten, Softwareumstellung und Serviceniveau“**

Anfrage der FDP-Ratsfraktion vom 15. April 2026; DrSN: 1108/2025-2030

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

#### **Frage 1:**

***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?***

Die Fahrerlaubnisbehörde führt über einzelne Antragsarten keine Statistik. Die Termin- und Bearbeitungssituation stellt sich grundsätzlich wie folgt dar:

Die Freischaltung verfügbarer Termine erfolgt in Intervallen.

Dabei werden Termine zur persönlichen Vorsprache grundsätzlich vier Wochen im Voraus jeweils um 20:00 Uhr freigeschaltet. Für bestimmte, klar abgrenzbare Anliegen mit regelmäßig geringerem Bearbeitungsumfang und Eilbedürftigkeit erfolgt die automatisierte Freischaltung zusätzlicher Termine jeweils sieben Tage im Voraus. Dies betrifft insbesondere die Ausstellung eines vorläufigen Nachweises der Fahrberechtigung, die Ausstellung eines Internationalen Führerscheins sowie die Abholung eines Führerscheins. Ergänzend werden nach Maßgabe der verfügbaren Personalressourcen manuell zusätzliche Termine freigeschaltet, regelmäßig zum Ende der Vorwoche beziehungsweise zu Beginn der laufenden Kalenderwoche.

Darüber hinaus können durch kurzfristige Absagen einzelne Termine erneut zur Buchung freigegeben werden – dies erfolgt automatisiert durch das verwendete Terminmanagementsystem und entzieht sich dem unmittelbaren Einfluss der Verwaltung.

Weiterhin können im Tagesgeschäft auflaufende Notfälle (z.B. Auslandsaufenthalte, Fahrerlaubnis zur Ausübung des Berufes) in der Regel ad hoc oder zumindest kurzfristig gelöst werden.

Die Bearbeitungszeiten unterliegen grundsätzlich einer gewissen Dynamik, sind maßgeblich vom Antragsaufkommen sowie der real verfügbaren Personalkapazität (v.a. Krankheitsausfälle) abhängig und unterliegen auch saisonalen Schwankungen (s. Zusatzfrage 2).

Eine allgemeingültige und dauerhafte Aussage über die Verfügbarkeit von Terminen ist damit nicht möglich.

Die Personalkapazitäten wurden im Rahmen einer verwaltungsinternen organisatorischen Betrachtung mit insgesamt 14 Stellen als ausreichend bewertet. Zu beachten ist dabei, dass es mehrere Schwerpunkte gibt, also nicht alle Mitarbeitenden auch alles machen. Dies führt insbesondere in der Steuerung von Ausfällen oder Antragsspitzen einzelner Aufgaben zu Herausforderungen in der Steuerung.

### **Zusatzfrage 1:**

#### ***Ist die in 2025 erfolgte Softwareumstellung mittlerweile abgeschlossen?***

Diese Anfrage trifft einen neuralgischen Punkt, der hier transparent dargelegt werden soll:

Die Umstellung auf das neue Fachverfahren ist erfolgt.

Aber[!]:

Im laufenden Betrieb zeigen sich aufgrund des Umfangs der Datenbestände sowie der fachlichen und technischen Komplexität weiterhin einzelne Anpassungs- und Optimierungsbedarfe.

Das alte Fachverfahren musste zwingend abgelöst werden, da hierfür der technische Support auslief. Bei der Neuanschaffung eines Ersatzproduktes wurde das neue (nun eingesetzte) Produkt als „fertiges Produkt“ angeboten.

Tatsächlich hat sich dann jedoch gezeigt, dass lediglich das Basisprogramm fertig war; dringend benötigte Module konnten aber bis heute nicht an den Start gehen.

So sind einige Online-Dienste, z.B. für Fahrschulen und Fahrlehrer\*innen, die unter dem alten Verfahren bereits eingeführt waren, unter der neuen Software noch nicht wieder verfügbar.

Dadurch ist die Fahrerlaubnisbehörde also hinter den bisherigen Service-Level zurückgefallen. Dies wird hier ebenfalls als Ärgernis empfunden; diese Einschränkungen waren bei der Umstellung für das Ordnungsamt auch nicht erkennbar.

Ganz dringend geboten ist auch die Einführung des Moduls, mit dem Anträge aus den Bürgerberatungen digital entgegengenommen werden können (dies erfolgt jetzt in Papierform).

Das Ordnungsamt bemüht sich, hier weiter Druck zu machen. Verwaltungsseitiger Vertragspartner für das Unternehmen ist das Amt BIE-Digital.

### **Zusatzfrage 2:**

#### ***Anhand welcher Kennzahlen werden Amtsleitung und Verwaltungsvorstand über das Serviceniveau und die Bearbeitungszeiten der Führerscheinstelle informiert, um Fortschritte bei der Abarbeitung überfälliger Vorgänge beurteilen zu können?***

Aktuell (Stand: 21. Mai) bestehen keine Rückstände in der Fahrerlaubnisbehörde.

Zum Zeitpunkt der Anfrage bestanden jedoch noch Rückstände. Und es wird auch wieder welche geben. Die hierfür verantwortlichen Faktoren bedürfen einer Erläuterung:

Grundsätzlich findet eine Rückkopplung über die aktuelle Situation (Personalkapazität, Rückstände, Besonderheiten) zwischen Geschäftsbereichsleitung und Amtsleitung statt. In der Regel im wöchentlichen Rhythmus. Eine Berichterstattung an den Verwaltungsvorstand erfolgt nicht.

Die Arbeit der Abteilung ist extrem durch eine saisonale Schwankung geprägt. Dies hängt mit den gesetzlichen Fristen zum Führerscheinumtausch zusammen. Der Stichtag (19. Januar) führt regelmäßig zu einer erheblichen Zunahme der Antragseingänge im vierten und ersten Quartal.

So stiegen beispielhaft die nur über die Bürgerberatungen eingegangenen Anträge von monatlich 750 im September 2025 auf 2.538 im Januar 2026 an. Ab März 2026 war wieder ein

Rückgang der monatlichen Antragseingänge zu verzeichnen. Die dargestellten Werte beziehen sich ausschließlich auf Antragstellungen über die Bürgerberatungen; unmittelbar in der Fahrerlaubnisbehörde gestellte Anträge sind hierin noch nicht einmal enthalten.

Durch diesen saisonalen „Peak“ gerät die Abteilung immer wieder zum Jahresbeginn in eine Phase mit mehr und länger liegenden Rückständen, die dann wieder abuarbeiten sind. Gegenüber den Kundinnen und Kunden kommen in der Regel noch die Produktions- und Versandzeit der Bundesdruckerei von regelmäßig zwei bis drei Wochen hinzu, die in der Wahrnehmung auch „dem Amt“ zugeschrieben werden.

So sind auch zu Beginn 2026 wieder massenbedingt Bearbeitungszeiten von bis zu 2 Monaten angefallen. Diese Rückstände konnten erst jetzt, im Laufe des Monats Mai, aufgearbeitet werden.

Entsprechende Entwicklungen wird es auch absehbar periodisch wiederkehrend geben. Die Personal-Einsatz-Planung kann auf diesen Peak leider nicht adäquat vor- oder gegensteuern, da die Mitarbeitenden bereits durch die Daueraufgaben ausgelastet sind und die Umtausch-Welle dann zusätzlich durch temporäre Mehrarbeit aufgefangen werden muss.

gez.

Maschmeier