

-Straßenverkehrsamt-

An die
CDU-Kreistagsfraktion
Bündnis 90/DIE GRÜNEN-Kreistagsfraktion

nachrichtlich an die
SPD-Kreistagsfraktion
FDP-Kreistagsfraktion
Die Linke-Kreistagsfraktion
AfD-Kreistagsfraktion
und die Einzelabgeordneten im Kreistag

**Telefonische Erreichbarkeit des Straßenverkehrsamtes
-Ihre Anfrage vom 29.10.2021-**

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu Ihrer Anfrage nehme ich wie folgt Stellung:

1. Ist der Kreisverwaltung der Umstand bzw. die mangelnde telefonische Erreichbarkeit des Straßenverkehrsamtes bekannt?

Ja, die Erreichbarkeit des Callcenters des Straßenverkehrsamtes (SVA), für das bereits 2009 eine zentrale Rufnummer geschaltet wurde, ist derzeit nicht immer gewährleistet.

2. Worin liegen die Gründe, dass das Straßenverkehrsamt auch zu den angegebenen Geschäftszeiten telefonisch offensichtlich nicht erreichbar ist?

Bereits in 2015 hat das SVA die Verfahrensweise für die Bearbeitung der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger umgestellt. Seitdem ist eine Vorsprache ausschließlich nach vorheriger Terminvergabe möglich. Dies war erforderlich und hat auch dazu geführt, dass die Kundenströme besser geleitet und auch der Personaleinsatz angemessen und an dem Besucheraufkommen ausgerichtet geplant werden kann. Alleine diese Tatsache hat bereits zu einem erhöhten Anrufaufkommen zur Terminvereinbarung geführt.

Der im letzten Jahr erforderlich gewordene Lockdown hatte ebenfalls zur Folge, dass Termine für Privatpersonen über einen längeren Zeitraum überhaupt nicht mehr vergeben werden konnten. Das SVA hat sich dadurch beholfen, dass die An-

liegen der Bürgerinnen und Bürger ausschließlich über Zulassungsdienste zur Bearbeitung abgegeben und wieder abgeholt werden konnten, um überhaupt Zulassungsgeschäfte zu ermöglichen. Davon wurde zwar rege Gebrauch gemacht, hat aber dennoch zu einem „Stau“ an Verfahren von etwa 10.000 Zulassungsvorgängen geführt. Diese wurden in der Folgezeit, als ein Besuch im Kreishaus wieder möglich war, abgearbeitet.

Im Fahrerlaubnisbereich wurden die vom Land eingeräumten Fristverlängerungen etwa bei Prüfungen, Führerscheiner verlängerungen bei Lkw- und Busfahrern, Berufskraftfahrerqualifizierungsnachweisen oder der Gültigkeit ausländischer Fahrerlaubnisse nicht mehr über den 30.09.2021 hinaus verlängert, so dass nunmehr zeitgleich die Verfahren zu bearbeiten sind, bei denen die Fristen bereits abgelaufen sind (und die bisher geduldet wurden) und auch die, die aktuell ablaufen. Hinzu kommen die Pflichtumtausche für die Führerscheine (erste Frist 19.01.2022), bei denen allerdings einige Antragsteller bereits deutlich vor Ablauf der gesetzlichen Fristen nach einem Umtauschtermin fragen.

Die bereits oben erwähnte Umstellung auf die ausschließliche Bedienung der Kunden nach Terminvereinbarung hat sich sowohl im Hinblick auf die Wartezeiten wie auch hinsichtlich des dienstlichen Ablaufs bewährt.

Es besteht die Regelung, dass Termine acht Tage im Voraus gebucht werden können. Falls aktuell keine Termine angeboten werden, bedeutet dies lediglich, dass in dem Moment in den folgenden acht Tagen nichts frei ist.

Allerdings werden darüber hinaus tagesaktuell personalabhängig zusätzliche Terminkontingente und auch immer wieder abgesagte Termine freigegeben, die dann kurzfristig gebucht werden können. Die kurzfristigen Terminvergaben stellen sicher, dass die vorhandenen Kapazitäten optimal genutzt werden. Die Vergangenheit hat nämlich gezeigt, dass, je weiter in der Zukunft Termine gebucht werden können, die Quote der nicht wahrgenommenen und auch nicht abgesagten Termine drastisch ansteigt, weshalb die Buchungsspanne auf acht Tage begrenzt ist. So gingen nämlich früher wertvolle Ressourcen verloren und die Wartezeiten auf einen Termin stiegen immer weiter. Dies kann so verhindert und es können auch kurzfristige Verfügbarkeiten gewährleistet werden.

Bei all diesen Terminangelegenheiten ist eine telefonische Erreichbarkeit nicht erforderlich. Gleichwohl wird sie, obwohl freie Terminkapazitäten immer wieder angeboten werden können, in vielen Fällen dennoch gesucht. Zudem müssen leider auch immer wieder Anrufe verzeichnet werden, bei denen trotz nicht vorhandener Termine nach solchen gefragt wird, obwohl kommuniziert ist, dass bei erfolglos verlaufener online-Suche auch das Callcenter nicht weiterhelfen kann. Deshalb führen gerade erfolglose Buchungsversuche immer wieder zu erhöhtem Nachfrageaufkommen und einer zusätzlichen Belastung des Callcenters.

Hinzu kommt, dass sowohl im Zuge der Coronapandemie wie auch der Flutkatastrophe vermehrt Personal auch des Straßenverkehrsamtes an anderer Stelle des Hauses eingesetzt werden musste, was zu weiteren Engpässen geführt hat.

3. Welche Kontaktmöglichkeiten stehen den Bürgerinnen und Bürgern des Rhein-Sieg-Kreises alternativ zur Verfügung, um Angelegenheiten etwa im Zusammenhang mit Fahrzeugzulassungen und Fahrerlaubnissen für das rechtsrheinische Kreisgebiet unmittelbar zu klären? Werden die auf diesen alternativen Kontaktwegen eingehenden Angelegenheiten zeitnah bearbeitet?

Das SVA hat zahlreiche Funktionspostfächer zur elektronischen Erreichbarkeit (E-Mail) eingerichtet. Sie sind auf der Homepage hinterlegt.

Die eingehenden Anfragen, wie auch die aus den o.g. Gründen vorgetragenen Beschwerden, werden zeitnah beantwortet, wobei eine Terminvergabe auf diese Weise nur eingeschränkt möglich ist, da der zugewiesene Termin nicht immer akzeptiert wird, was weiteren Mailverkehr mit sich bringt und dies den zeitlichen Rahmen sprengen würde.

Zudem sind inzwischen durch die Nutzung von i-kfz nahezu sämtliche zulassungsrechtlichen Anliegen auch online möglich. Hierzu hatte das SVA bereits auf Grund der Anfrage der FDP-Kreistagsfraktion vom 04.03.2021 -AFS/0110/21- am 16.03.2021 eine ausführliche Stellungnahme abgegeben.

4. Wie kann die telefonische Erreichbarkeit des Straßenverkehrsamtes kurzfristig und insbesondere zu den angegebenen Geschäftszeiten sichergestellt werden?

Bedingt durch die „angestauten“ Verfahren und die Personalabstellungen (zu beiden Punkten s.o.) hat das SVA bereits reagiert.

Im amtseigenen Callcenter sind vier Telefonarbeitsplätze eingerichtet, wobei auch dort hin und wieder krankheits- oder urlaubsbedingte Fehlzeiten oder Ausfallzeiten durch Schulbesuch/Fortbildung anfallen werden. Deshalb wurde zusätzlich die Anmeldung („Theke“) in die telefonische Erreichbarkeit unterstützend mit eingebunden.

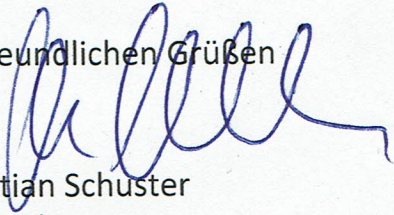
Dem nach außen möglicherweise entstehenden Eindruck, das Straßenverkehrsamt sei selbst während der Öffnungszeiten nicht erreichbar, wird ebenfalls begegnet. Denn die in den nächsten Monaten vorgesehene Einführung einer neuen Telefonanlage wird zu einer Entlastung und Optimierung beitragen, da dann die Anrufer durch entsprechende Zifferneingaben gezielter weitergeleitet werden könnten und/oder eine Warteschleife eingerichtet werden könnte.

Das SVA ist weiter bestrebt, mit dem vorhandenen Personalbestand den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden.

Durch „Rückführung“ des abgestellten Personals, die angekündigte neue Telefonanlage, die Abarbeitung der „Stauvorgänge“ und möglicherweise die vermehrte Nutzung von i-kfz ist anzunehmen, dass auch die telefonische Erreichbarkeit wieder zufriedenstellender wird.

In Kürze wird das SVA auf die Punkte auch nochmals in einer Pressemitteilung hinweisen.

Mit freundlichen Grüßen



Sebastian Schuster
(Landrat)