

**Bericht**  
**über die**  
**Geschäftsoptimierung**  
**in der Führerscheinstelle**  
**des Landkreises Osterholz**  
**in 2006**

**Landkreis Osterholz  
- Hauptamt-  
Jens Bertermann  
Osterholzer Str. 23  
27711 Osterholz-Scharmbeck  
Tel.: 04791 / 930-307  
Fax: 04791 / 930-11307**

## Geschäftsprozessoptimierung im SG 36.3 (Führerscheinstelle)

### 1. Untersuchungsbereich:

Sachgebiet 36.3:  
Führerscheinstelle (Produkt 3603 Erteilung von Fahrerlaubnissen)

### 2. Beteiligte Personen:

36.10 Amtsleiter  
36.20 stv. Amtsleiterin  
36.31 Sachbearbeiter  
36.32 Sachbearbeiterin  
36.33 Sachbearbeiterin  
36.34 Sachbearbeiterin  
03.10 Interviewer GPO  
10.30 Interviewer GPO

### 3. Untersuchte Prozesse

Alle wesentlichen Erlaubnisverfahren, die von der Führerscheinstelle wahrgenommen werden. Die einzelnen Abläufe sind in den **Anlagen 1 - 7** dargestellt.

### 4. Untersuchungsanlass

Kontrakt 2006 - Fachleistungsziel IV Nr. 1:

"Die Kreisverwaltung wird - um ihre Dienstleistungen zu verbessern - alle Genehmigungsverfahren in Hinblick auf Wartezeiten, Beratung und Genehmigungszeiten kontinuierlich verbessern.

### 5. Besondere Absprachen

Es wurde im Vorgespräch vereinbart, mit allen Sachbearbeitern/- innen Einzelinterviews über die Prozesse und Abläufe in der Führerscheinstelle zu führen.

### 6. IST-Analyse

#### 6.1 Termine:

05.04.2006	Vorgespräch	36.10, 03.10 und 10.30
26.04.2006	Info-Gespräch	36.10, 36.20, 36.31 – 34, 03.10 und 10.30
24.05.2006- 30.05.2006	Interviews (5 Nachmittage)	36.20, 36.31 – 34 und 10.30
05.07.2006	Vorstellung MA (incl. Verbesserungsvorschläge)	Alle Mitarbeiter/- innen, 03.10 und 10.30

#### 6.2 Ergebnisse:

Die Ist- Abläufe sind in den **Anlagen 1 - 7** zusammengefaßt. Das Ergebnis der Interviews ist als **Anlage 8** beigefügt.

### 6.3 Bewertung:

Die Genehmigungsprozesse der Führerscheinstelle laufen straff organisiert und überwiegend automatisiert ab. Hierdurch sind auch die Bearbeitungszeiten als angemessen kurz zu bezeichnen. Sie werden maßgeblich durch die Zeiten für die Erstellung des Kartenführerscheines durch die Bundesdruckerei beeinflusst.

Die Wartezeiten in der Führerscheinstelle sind mit durchschnittlich 1 Minute sehr gering. Dieser Qualitätsstandard ist im Vergleich zu den anderen Ämtern überdurchschnittlich hoch. Wie die Kundenbefragung 2002 zeigte, halten die Kunden überwiegend weitaus höhere Wartezeiten für durchaus noch akzeptabel (z.B. die Kunden der Zulassungsstelle mit ca. 15- 20 Minuten).

## 7. SOLL-Konzept

### 7.1 Verbesserungsvorschläge / Sollkonzept:

Anhand des nachstehenden Kataloges wurden die Verbesserungsvorschläge diskutiert. Folgende Ergebnisse wurden erzielt. Siehe hierzu auch die Stellungnahme des Untersuchungsbereiches – **Anlage 9)**:

Nr.	Maßnahme	voraussichtliche Folge	Verantwortlich	Zeitplan
1	Überprüfung der <b>Gebührenberechnung</b> , ggf. Anpassung der Gebühren	Verbesserung der Einnahmesituation	36 / 03 / 10	3 / 2007
2	Angebot an Kunden: <b>Versand der Führerscheine</b> direkt durch Bundesdruckerei	Kundenzufriedenheit	36 / 03 / 10	12 / 2006
3	Entwicklung eines Konzeptes zur <b>Bewältigung der EU-Führerscheinumstellung</b>	Kundenzufriedenheit/ frühzeitige Personalplanung	36 / 03 / 10	12 / 2007
4	Entwicklung eines Konzeptes zur verstärkten <b>Kooperation der Sachgebiete Führerschein- und Zulassungsstelle</b>	Flexibilität erhöhen, Notfallplanung	36 / 03 / 10	3 / 2007
5	Angebot von <b>Terminvergaben</b>	Kundenzufriedenheit	36	12 / 2006
6	Durchführung von regelmäßigen <b>Sachgebiets- bzw. Amtsbesprechungen</b>	Verbesserung Informationsfluss	36	umgehend*
7	<b>Flachbettscanner</b> für jeden Arbeitsplatz	Mitarbeiterzufriedenheit	36 / 10.4	6 / 2007
8	<b>Digitalisierung der Karteikarten</b>	Mitarbeiterzufriedenheit	36 / 10.4	6 / 2007
9	Überarbeitung der <b>Vordrucke / Internetpräsenz</b>	Kundenzufriedenheit	36	6 / 2007
10	Entwicklung von Maßnahmen zur <b>Verbesserung der räumlichen Situation</b> (Kälte, Zugluft etc.)	Mitarbeiterzufriedenheit	36 / 10 / 22	6 / 2007

\* umgehend bedeutet nach Genehmigung durch Verwaltungsführung.

**Maßnahme 1:**  
**Überprüfung der Gebührenberechnung, ggf. Anpassung der Gebühren**

IST-Situation / SOLL-Konzept:

Die Gebühren sind letztmalig 2002 überprüft und leicht angepasst worden. Eine erste Überprüfung der Gebührensätze mit Gebührenrahmen zeigt, dass dieser nicht immer voll ausgeschöpft worden ist. Eine Überprüfung der Gebühren mit Ermessensspielraum in Hinblick auf den Kostendeckungsgrad einzelner Leistungen und dem Gesamtdeckungsgrad pro Fall erscheint angebracht (**siehe Anlage 10**). Hierbei sollte ebenfalls ein Vergleich mit den umliegenden Landkreisen vorgenommen werden.

**Maßnahme 2:**  
**Angebot an Kunden: Versand der Führerscheine direkt durch Bundesdruckerei**

IST-Situation:

Derzeit müssen alle Kunden, die einen Führerschein beantragen, in der Regel zwei Mal die Führerscheinstelle aufsuchen. Zunächst um den Antrag zu stellen und die erforderlichen Unterlagen abzugeben und dann ein weiteres Mal, um den von der Bundesdruckerei ausgestellten Führerschein abzuholen. Bei der Abholung des Führerscheines ist es möglich, eine Vollmacht für Angehörige etc. auszustellen.

SOLL-Konzept:

Die Bundesdruckerei bietet den Antragstellern seit Anfang 2005 den sog. Direktversand Service an. Dieses bedeutet, dass die beantragten EU-Kartenführerscheine gegen geringes Entgelt per Einwurf-Einschreiben durch die Bundesdruckerei direkt an die Antragsteller verschickt werden, um den Antragstellern einen „Behördengang zu ersparen“. Die Höhe der Verwaltungsgebühr ist von der Fahrerlaubnisbehörde festzulegen und darf maximal 5,- € betragen. Der Direktversand Service der Bundesdruckerei ist nach Ansicht des Untersuchungsbereiches nicht für alle Antragsstellungen geeignet (siehe Interviews), jedoch z.B. für Ersatzausstellung von verlorenen Führerscheines etc. durchaus denkbar. Es wird vorgeschlagen, für den Direktversand Service der Bundesdruckerei in ausgewählten Genehmigungsverfahren aktiv zu werben.

**Maßnahme 3:**  
**Entwicklung eines Konzeptes zur Bewältigung der EU-Führerscheinumstellung**

IST-Situation / SOLL-Konzept:

In der Vergangenheit gab es bereits verschiedene Vorstöße der Europäischen Union europaweite einheitliche Führerscheindokumente einzuführen. Bereits 1999 ist der aktuell gültige EU-Führerschein eingeführt worden. Jedoch ist der Umtausch trotz mehrfacher Ankündigung nicht verbindlich vorgeschrieben worden, so dass die alten Führerscheine ihre Gültigkeit behielten. Somit sind zwar in den Jahren 1999 – 2002 verstärkt EU-Führerscheine freiwillig umgetauscht bzw. neu ausgestellt worden (**siehe Anlage 11**), mit der Folge, dass eine Personalverstärkung vorgenommen werden musste. Dieser Trend hat sich aufgrund der unklaren und verwirrenden Rechtslage über den möglichen Zwangsumtausch jedoch nicht fortgesetzt, so dass in den vergangenen 7 Jahren lediglich für ca. ein Drittel der Fahrerlaubnisinhaber Kartenführerscheine ausgestellt worden sind. Die Verkehrsminister der EU haben sich nunmehr Ende März 2006 darauf verständigt, ab 2012 europaweit einheitliche Kartenführerscheine verbindlich einzuführen. Die derzeit gültigen Dokumente (incl. des aktuellen Kartenführerscheins) behalten jedoch bis 2032 ihre Gültigkeit. Ein Zwangsumtausch ist somit erstmals vorgesehen.

Wie die Erfahrungen beim bisherigen EU-Kartenführerschein zeigen, ist in den Anfangsjahren des Umtausches mit einem erhöhten Antragsvolumen zu rechnen. Diese Mehrbelastung wird voraussichtlich analog wie 1999 zu einer qualifizierten Personalverstärkung führen müssen. Darüber hinaus sind Fragen der aktiven Werbung für die Umstellung zu klären. Es sollte daher frühzeitig ein Konzept zur Bewältigung der EU-Führerscheinumstellung entwickelt werden. Unabhängig hiervon ist der Personalbedarf bei weiter rückläufigen Antragszahlen für den freiwilligen Umtausch auf den EU-Führerschein in 2007 neu zu ermitteln (**siehe Anlage 11**).

#### **Maßnahme 4:**

#### **Entwicklung eines Konzeptes zur verstärkten Kooperation der Sachgebiete Führerschein- und Zulassungsstelle**

##### IST-Situation:

Für den Bereich der Zulassungsstelle ist bereits 2004 eine Geschäftsprozessanalyse durchgeführt und eine Vielzahl von Verbesserungsvorschlägen umgesetzt worden. Das Erreichen des angestrebten Qualitätszieles, die durchschnittliche Wartezeit auf 20 Minuten zu reduzieren, gestaltet sich trotz der Optimierung der Genehmigungsprozesse und der Entwicklung und Umsetzung eines Notfallplanes sowie des Angebotes von Terminen und Samstagzulassungen schwierig. Die Kundenströme der Zulassungsstelle sind noch stärker als in der Führerscheinstelle saison- und wochentagsabhängig. Unter diesen Rahmenbedingungen ist eine Personaleinsatzplanung ohne Erzeugung von Personalüberhängen in publikumsärmeren Zeiten problematisch.

Die aktuellen Wartezeitenstatistiken weisen durchschnittliche Wartezeiten von über 20 Minuten für den Bereich der Zulassungsstelle und ca. 1 Minute für den Bereich der Führerscheinstelle aus. Aus den Interviews der Mitarbeiter/-innen der Führerscheinstelle heraus wurde deutlich, dass die Wartezeiten deshalb in der Führerscheinstelle so niedrig sind, weil die Kundenabwicklung absoluten Vorrang vor allen anderen Arbeiten erhält.

Die Mitarbeiter/-innen des Untersuchungsbereiches halten jedoch nach eigenen Einschätzungen eine Wartezeit von maximal 10 – 15 Minuten für noch akzeptabel. Die Gruppe der Fahrlehrer müsste i.E. jedoch weiterhin wesentlich kürzer bedient werden können.

Ein Mitarbeiter der Führerscheinstelle ist im Rahmen des Notfallplanes bereits in der Zulassungsstelle am sog. Abmeldeschalter tätig.

##### SOLL-Konzept:

Die Sachgebiete Zulassungsstelle und Führerscheinstelle zeichnen sich durch z.T. un gelenkte und saisonale Besucherströme aus. Darüber hinaus unterscheiden sich die Wartezeiten und Kundenströme in den Sachgebieten wesentlich. Eine Kooperation der Sachgebiete würde aus Sicht der Untersuchenden den Vorteil des gegenseitigen und auch kurzfristigen Einsatzes in Notfällen und besucherstarken Zeiten bieten. Eine amtsinterne Lösung ist gegenüber den Arbeitseinsatz ehemaliger Mitarbeiter/-innen anderen Ämter im Rahmen des Notfallplanes wegen des möglichen „ad hoc-Einsatzes“ zu befürworten. Dieses zeigen die Erfahrungen des Notfallplanes für die Zulassungsstelle eindeutig.

Eine gegenseitige Einarbeitung einiger Mitarbeiter/-innen in dem jeweils anderen Sachgebiet ist zwar möglicherweise problematisch (siehe Stellungnahme des Amtes – **Anlage 9**), jedoch nicht grundsätzlich ausgeschlossen. Hierzu bedarf es der Entwicklung eines entscheidungsreifen Konzeptes unter Abwägung aller Vor- und Nachteile.

**Maßnahme 5:  
Angebot von Terminvergaben**

IST-Situation / SOLL-Konzept:

In der Führerscheinstelle werden z.Zt. keine Terminvergaben angeboten und vorgenommen.

Terminvergaben sind zwar mit einem gewissen organisatorischen Aufwand verbunden, bieten jedoch auch Vorteile in der Kundenabwicklung (Lenkung von Kundenströmen, Vorbereitung von Gesprächen etc.) und dienen der Kundenzufriedenheit. Kunden mit einem persönlichen Termin fühlen sich überwiegend zuvorkommend behandelt. Diesen Effekt sollten moderne Dienstleistungsunternehmen für die Verbesserung ihres Images und ihrer Kundenzufriedenheit nutzen.

Organisatorische Problematiken wie sie der Untersuchungsbereich befürchtet (**siehe Anlage 9**) sind nach Ansicht der Untersuchenden zu lösen und unterscheiden sich nicht von denen anderer Ämtern.

Die Vereinbarung von Terminen hätte zudem den Vorteil, dass in publikumsstarken Zeiten eine gewisse Steuerung des Kundenverkehrs erfolgen könnte.

**Maßnahme 6:  
Durchführung von regelmäßigen Sachgebiets- bzw. Amtsbesprechungen**

IST-Situation:

Im Straßenverkehrsamt werden z. Zt. keine regelmäßigen Amts- und Sachgebietsbesprechungen durchgeführt. Aktuelle Gesprächsbedarfe werden immer anlassbezogen direkt zwischen Sachbearbeiter/in und Amtsleitung im Einzelfall erfüllt.

SOLL-Konzept:

Es wird vorgeschlagen, über die anlassbezogenen Besprechungen hinaus, Amtsbesprechungen, an denen möglichst alle Mitarbeiter/- innen teilnehmen, durchzuführen (Jahresresümee, Informationsaustausch etc.). Darüber hinaus wird vorgeschlagen, in regelmäßigen Abständen Gespräche zwischen den Führungskräften des Amtes (Verbesserung des Informationsaustausches etc.) und innerhalb der Sachgebiete durchzuführen.

**Maßnahme 7:  
Flachbettscanner für jeden Arbeitsplatz**

IST-Situation / SOLL-Konzept:

In der Führerscheinstelle gibt es z. Zt. einen Flachbettscanner an einem zentralen Schreibtisch. Dieser Scanner wird insbesondere für die Bearbeitung und Aufbereitung der Fotos zur digitalen Übermittlung der Anträge an die Bundesdruckerei von allen Mitarbeiterinnen genutzt. Die Mitarbeiter/-innen haben in den Interviews den Wunsch geäußert, an allen Sachbearbeiterplätzen Flachbettscanner zu installieren, um direkt vom Arbeitsplatz aus tätig werden zu können. Hierzu sollte vorab unter Einbindung des Sachgebietes EDV eine Kosten-Nutzen-Analyse erstellt werden.

**Maßnahme 8:  
Digitalisierung der Karteikarten**

IST-Situation / SOLL-Konzept:

Die Karteikarten beinhalten alle wesentlichen Angaben der Fahrerlaubnisinhaber in schriftlicher Form. Die Inhalte sind mit der Einführung des EDV-Verfahrens im Jahre 1990 manuell übernommen worden. Die richtige und fehlerfreie Übernahme der Daten

hat nicht mit jedem Datensatz geklappt, so dass diese Informationsquelle in Zweifelsfällen zur Kontrolle der Angaben des Fahrerlaubnisinhabers von den Mitarbeiter/-innen hinzugezogen wird. Da der Karteikartenpaternoster sich im Kellergeschoss befindet und nur noch über eine Handkurbel bedient werden kann, wird vorgeschlagen, den Karteikartenbestand einzuscannen und ggf. über einen Server digital am Arbeitsplatz für Recherchen zur Verfügung zu stellen.

**Maßnahme 9:**  
**Überarbeitung der Vordrucke / Internetpräsenz**

IST-Situation / SOLL-Konzept:

Die Internetpräsenz der Führerscheinstelle ist umfangreich und informativ. Die Vordrucke sind z.T. bundeseinheitlich vorgegeben, z.T. selbst erstellt. Sowohl Internet als auch Vordrucke sollten nach Abschluss der Geschäftsprozessanalyse überarbeitet und in Hinblick auf Aktualität und Kundenorientierung angepasst werden.

**Maßnahme 10:**  
**Entwicklung von Maßnahmen zur Verbesserung der räumlichen Situation (Kälte, Zugluft etc.)**

IST-Situation / SOLL-Konzept:

Die Mitarbeiter/-innen haben in den Interviews über Raumproblematiken berichtet. So wird zum einen die fehlende Heizleistung für die Arbeitsplätze im Innenbereich bemängelt. Zum anderen wird die nicht zur Decke geschlossene Schrankwand aus datenschutzrechtlichen Gründen (Gang wird auch z.T. als Wartebereich für die Einzelbüros genutzt) und wegen der Zugluft (Querlüftung über geöffnete Tür) als problematisch angesehen. Darüber hinaus wurde von einigen Mitarbeiter/-innen die z.T. unzureichende Beleuchtung bemängelt.

Es wird vorgeschlagen, in Zusammenarbeit mit dem Gebäude- und Liegenschaftsmanagement die konkreten Ursachen für die o.g. Problematiken zu erkunden und Vorschläge zur Verbesserung der räumlichen Situation zu entwickeln.

**7.2 SOLL-Ablaufdarstellungen**

Die SOLL-Abläufe werden nach Abschluss der Umsetzung der Verbesserungsvorschläge ermittelt und ggf. neu definiert.

**8. Gegenüberstellung SOLL - IST**

**8.1 Reduzierung der Prozessschritte**

Die Prozessschritte sind weitgehend automatisiert und können nicht weiter reduziert werden. Die Abholung der Führerscheine ist möglicherweise in einigen Genehmigungsprozessen durch den Direktversand über die Bundesdruckerei entbehrlich.

**8.2 Reduzierung der Wartezeiten**

Die Wartezeiten der Bürger/ -innen sind mit ca. 1 Minute minimal. Eine weitere Reduzierung kommt daher nicht in Betracht. Siehe hierzu auch Anmerkungen zu Ziffer 6.3.

### **8.3 Reduzierung der Bearbeitungszeit**

Die Bearbeitungszeiten bei den Genehmigungsprozessen in der Führerscheinstelle sind nicht weiter zu beeinflussen. Sie werden überwiegend von den Antragstellern (vollständige Unterlagen) und der Bundesdruckerei beeinflusst.

### **9. Terminplan zur Umsetzung**

Der Terminplan zur Umsetzung der einzelnen Maßnahmen ergibt sich aus Punkt 7.1.

Osterholz-Scharmbeck, den 28. August 2006

---

Volker Lütjen

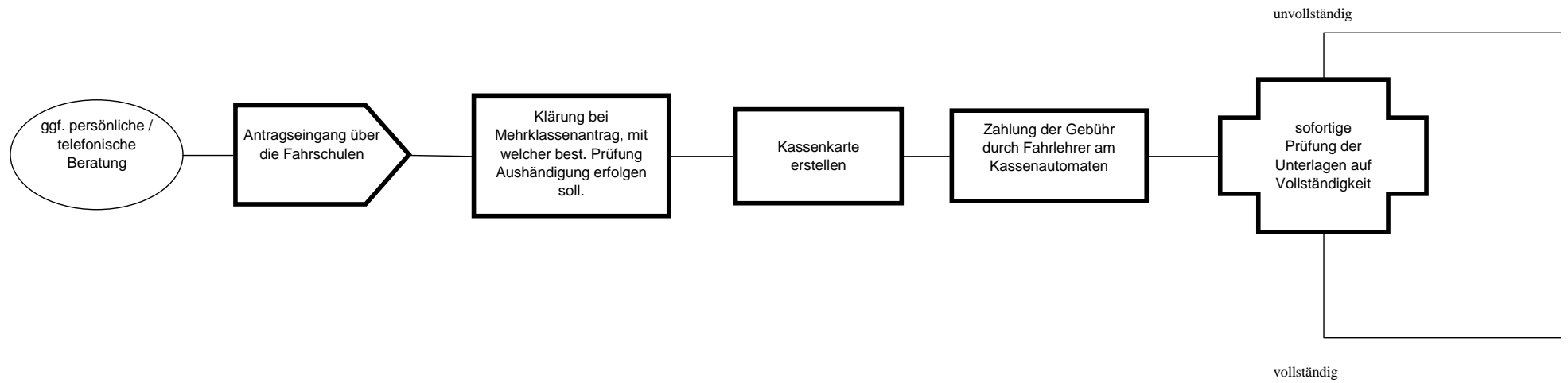
---

Jens Bertermann

# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

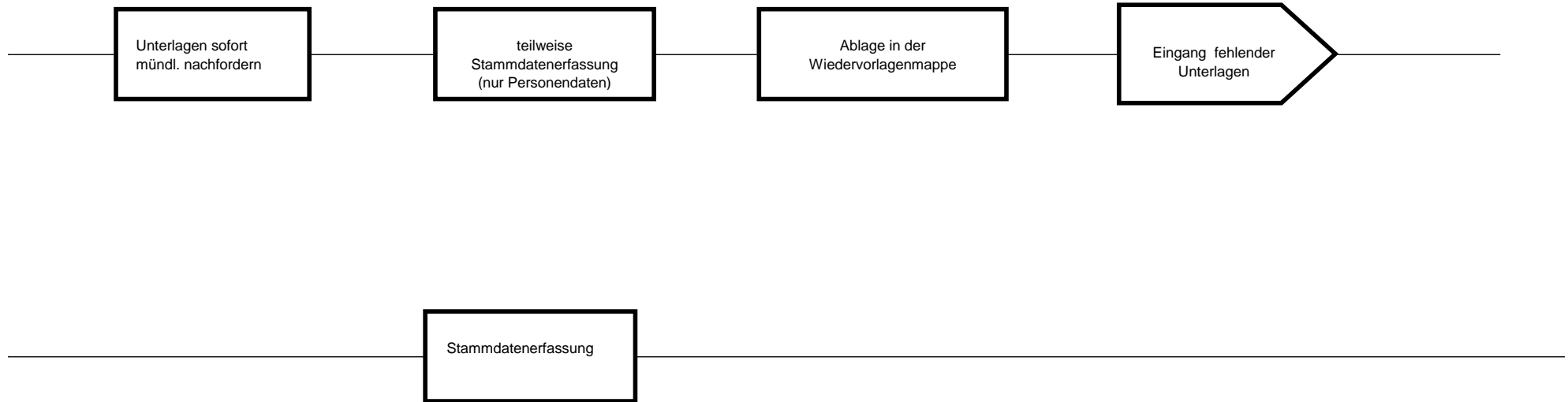
### 1. Ersterteilung / Erweiterung



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

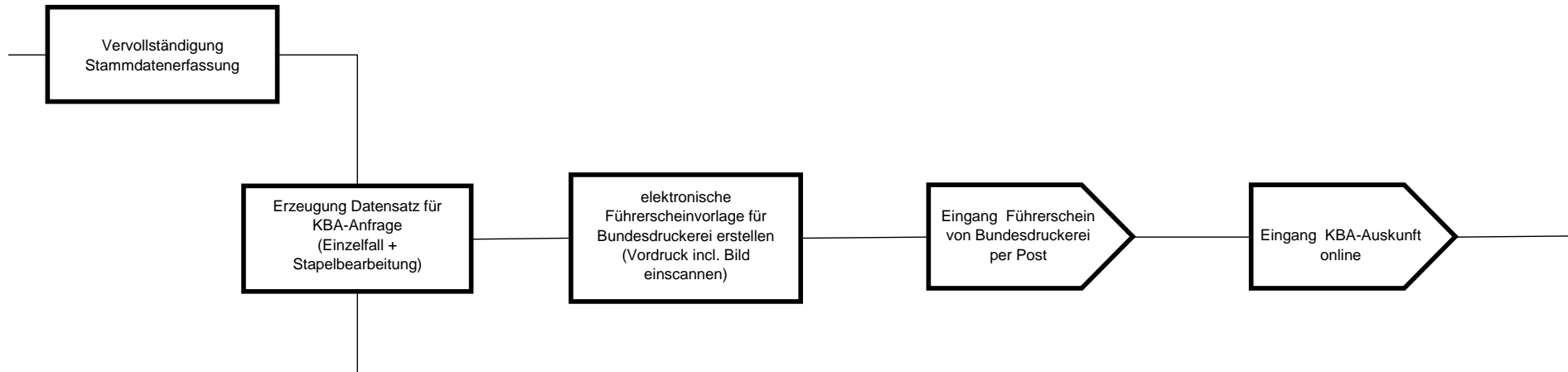
### 1. Ersterteilung / Erweiterung



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

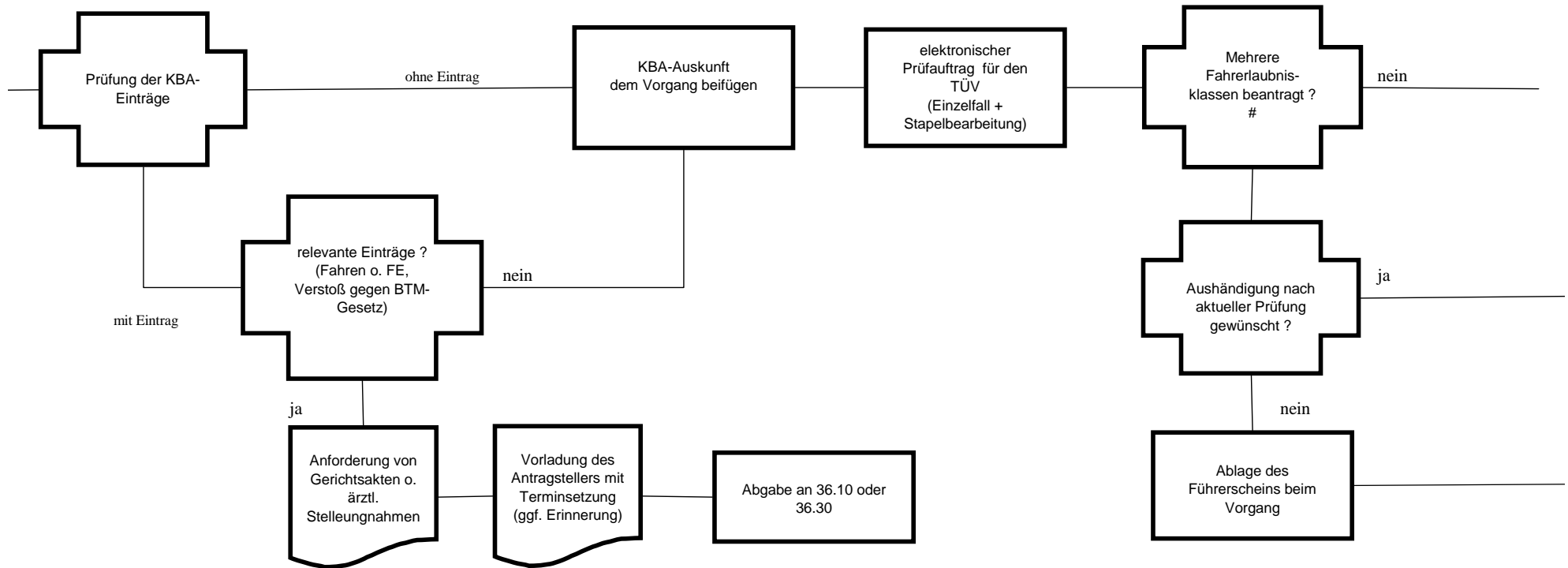
### 1. Ersterteilung / Erweiterung



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

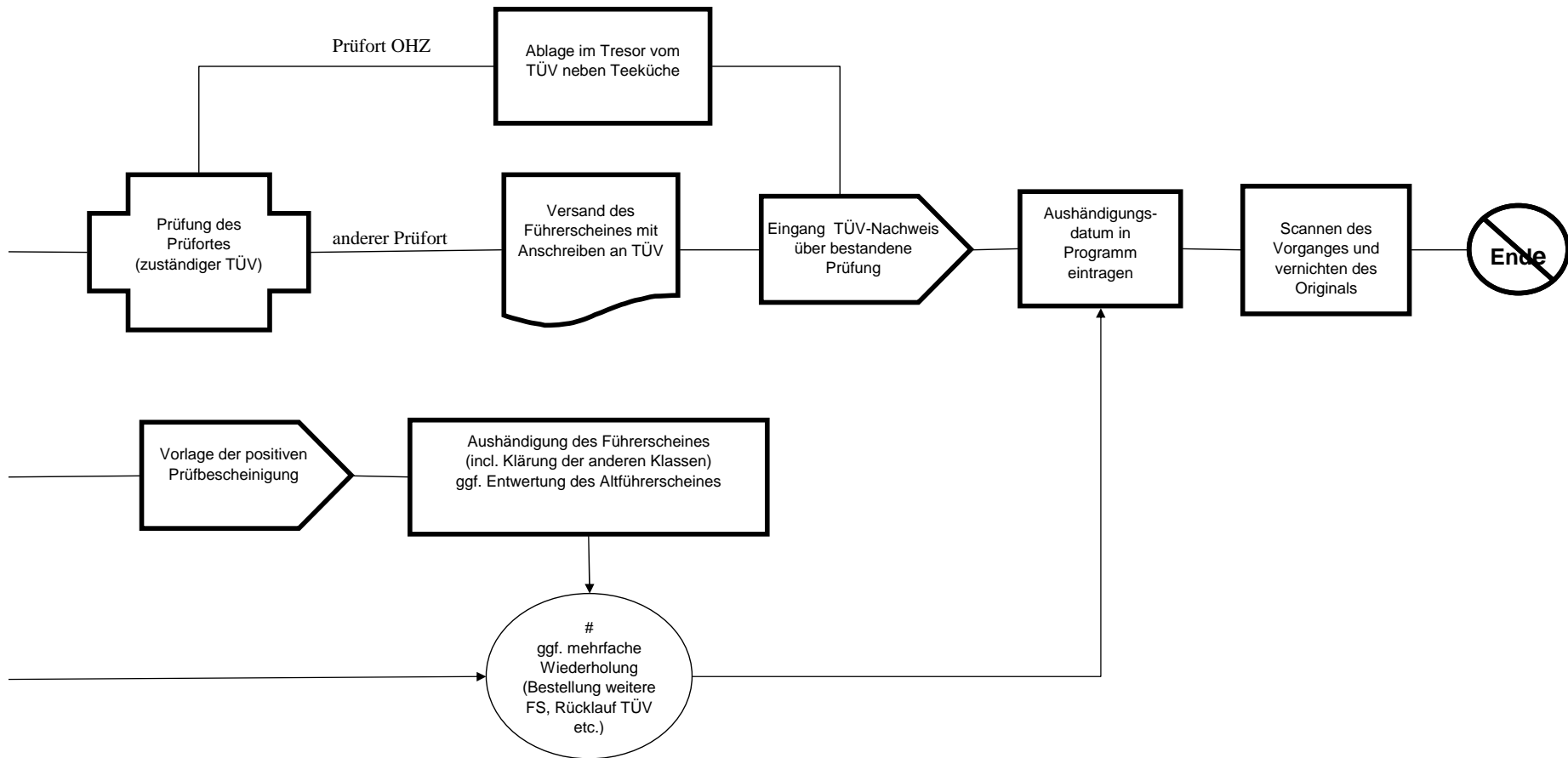
### 1. Ersterteilung / Erweiterung



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 1. Ersterteilung / Erweiterung

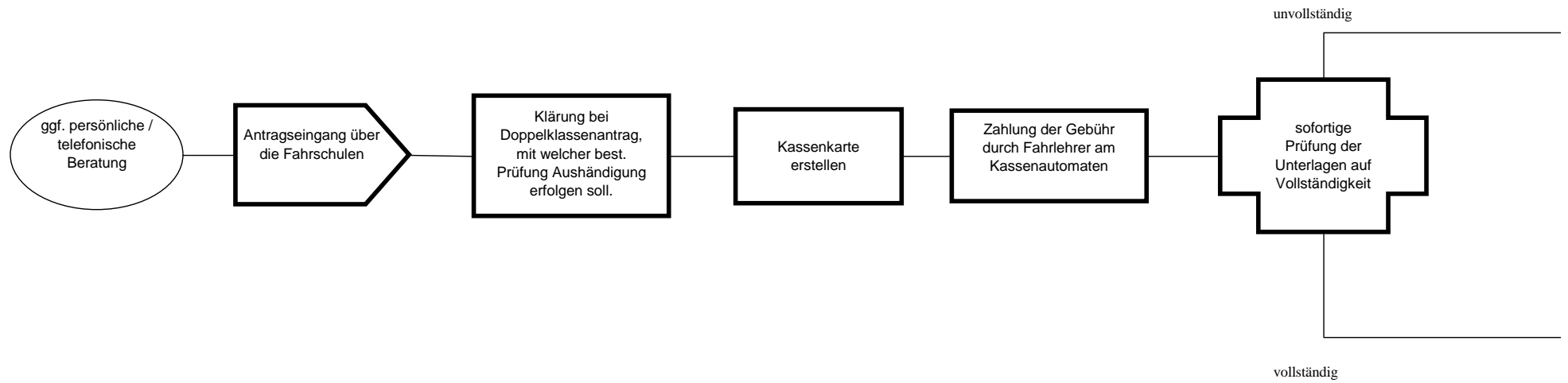


**IST-Analyse**  
**- Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -**  
**1. Ersterteilung / Erweiterung**

# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 2. begleitetes Fahren mit 17 J.

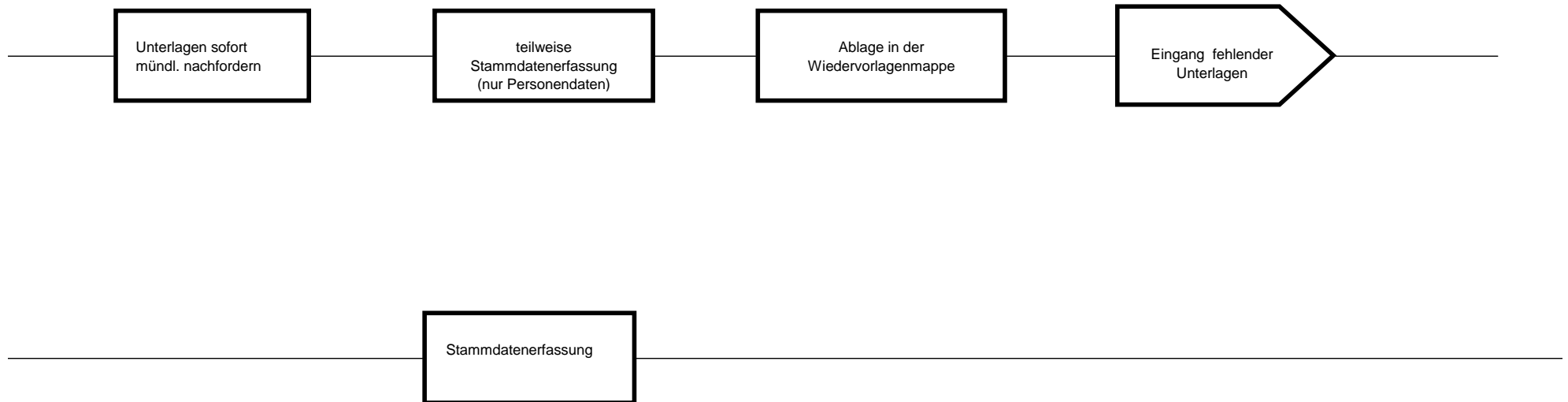


# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 2. begleitetes Fahren mit 17 J.

Stand: 12.05.2006

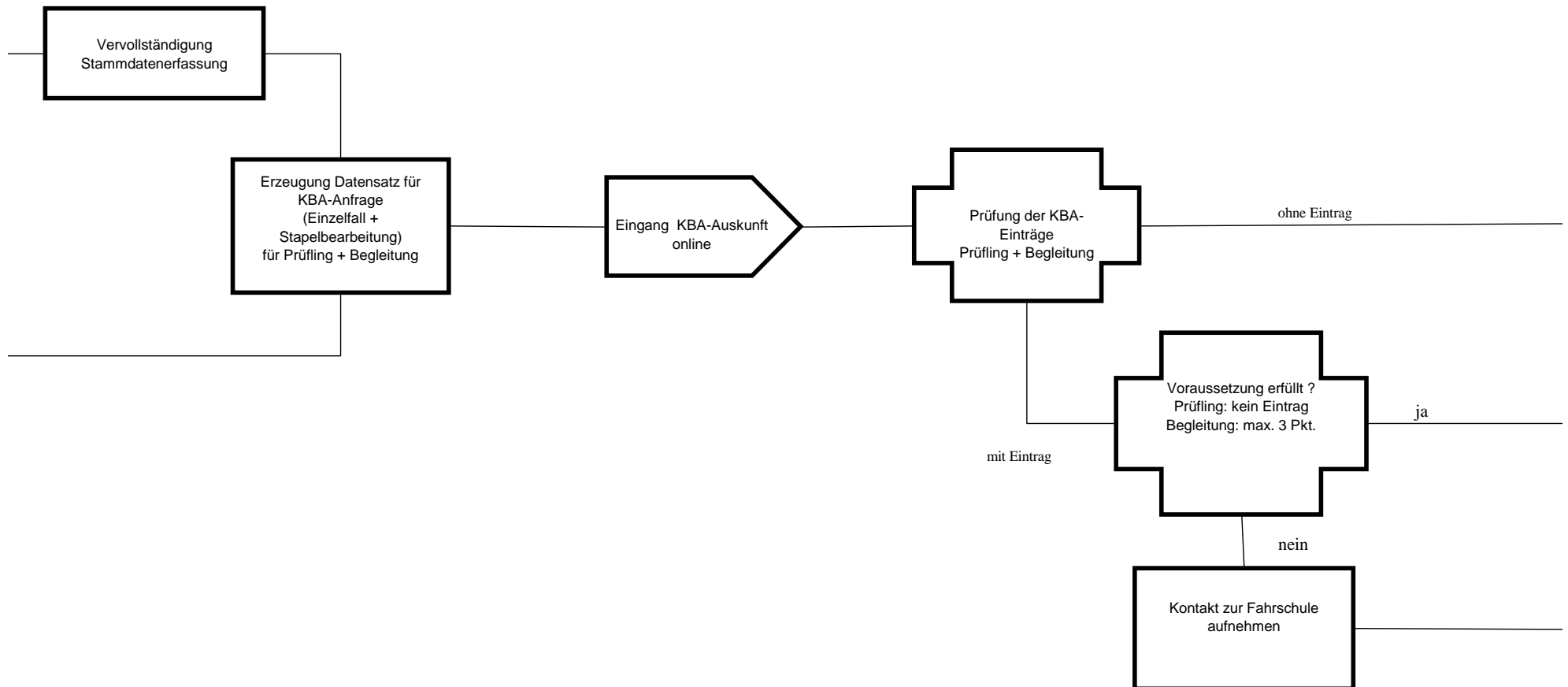


# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 2. begleitetes Fahren mit 17 J.

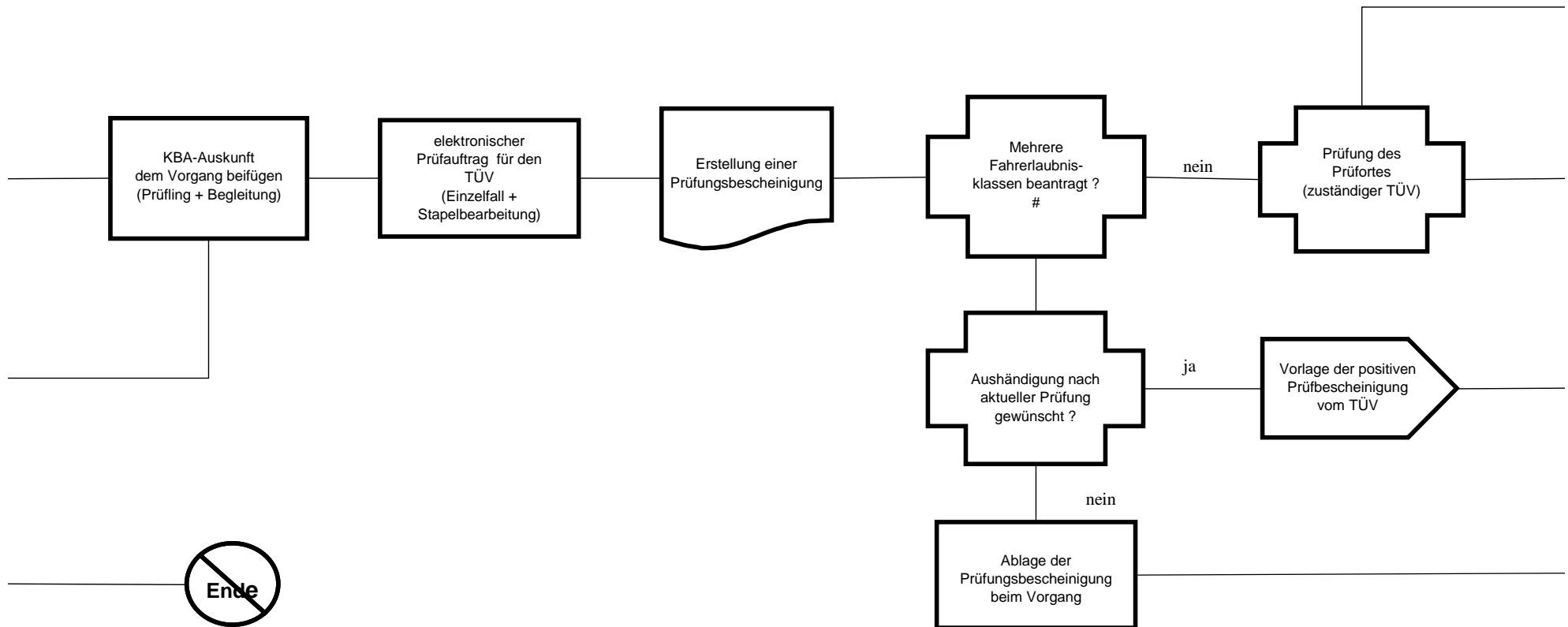
Stand: 12.05.2006



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 2. begleitetes Fahren mit 17 J.

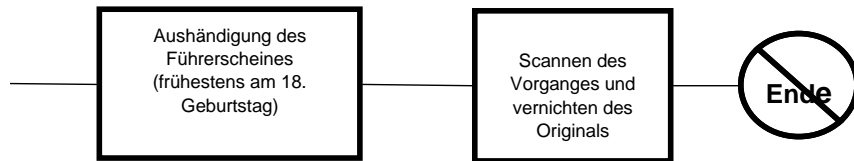




# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

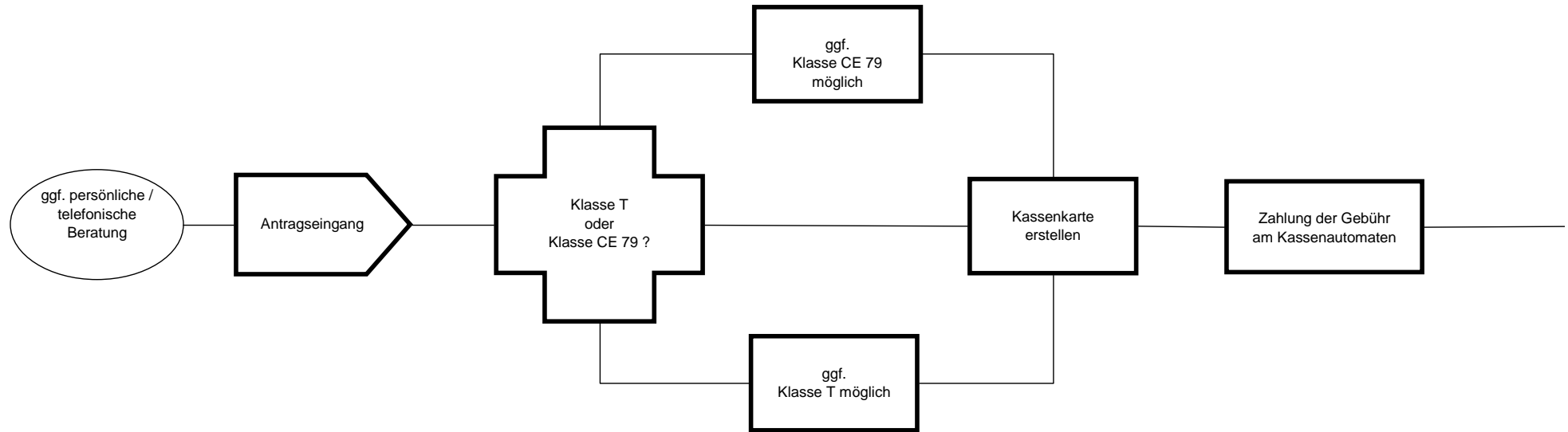
### 2. begleitetes Fahren mit 17 J.



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 3. Umtausch EU-Führerschein

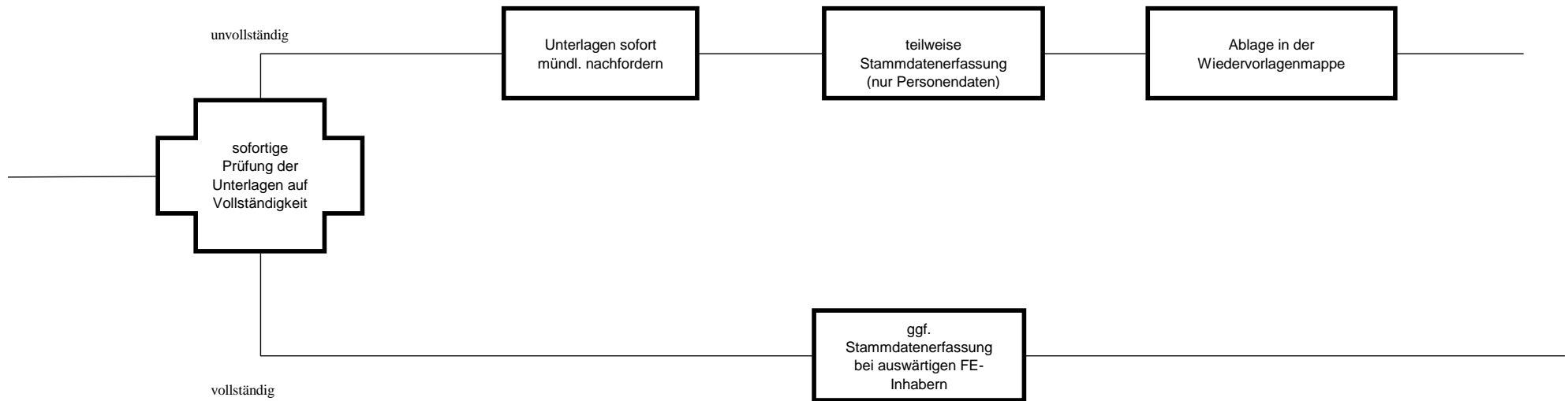


# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 3. Umtausch EU-Führerschein

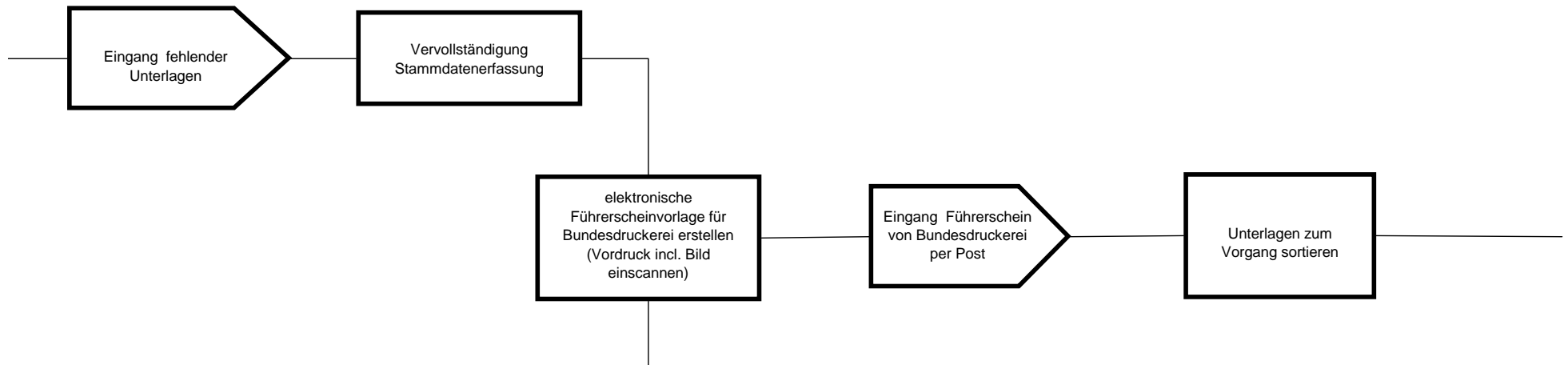
Stand: 16.05.2006



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

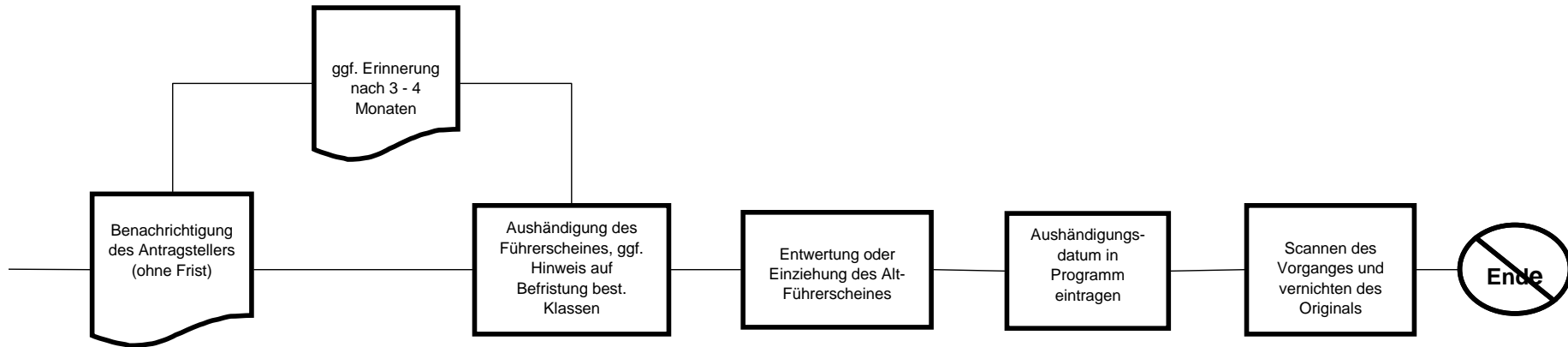
### 3. Umtausch EU-Führerschein



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

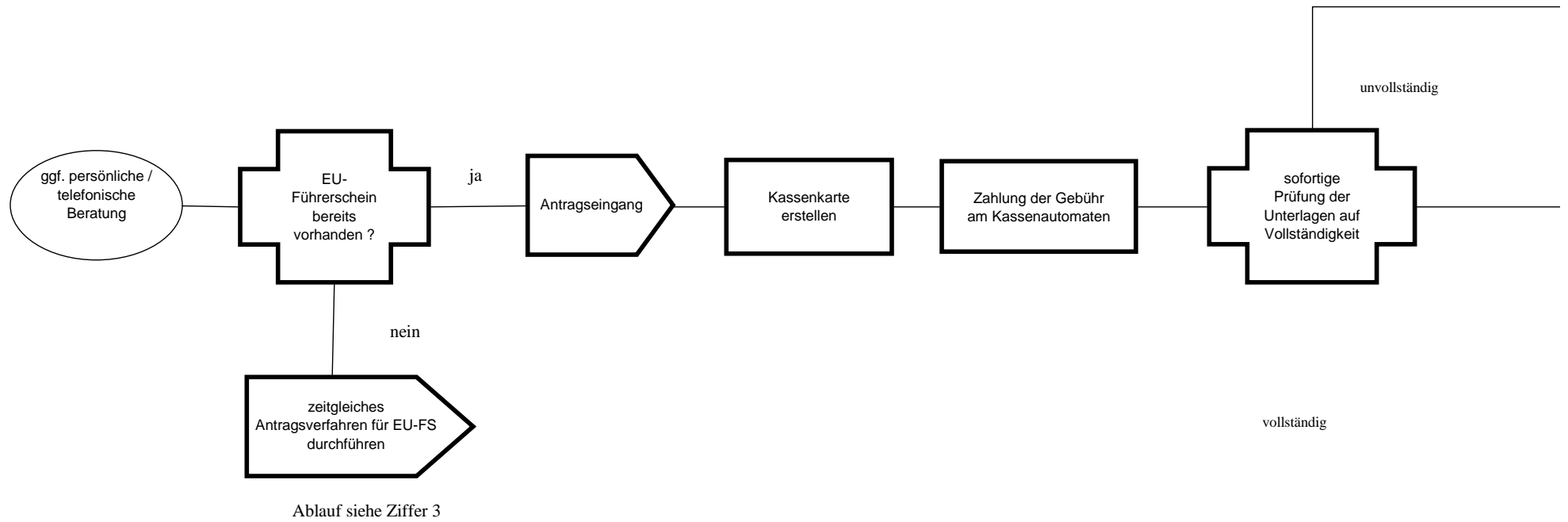
### 3. Umtausch EU-Führerschein



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

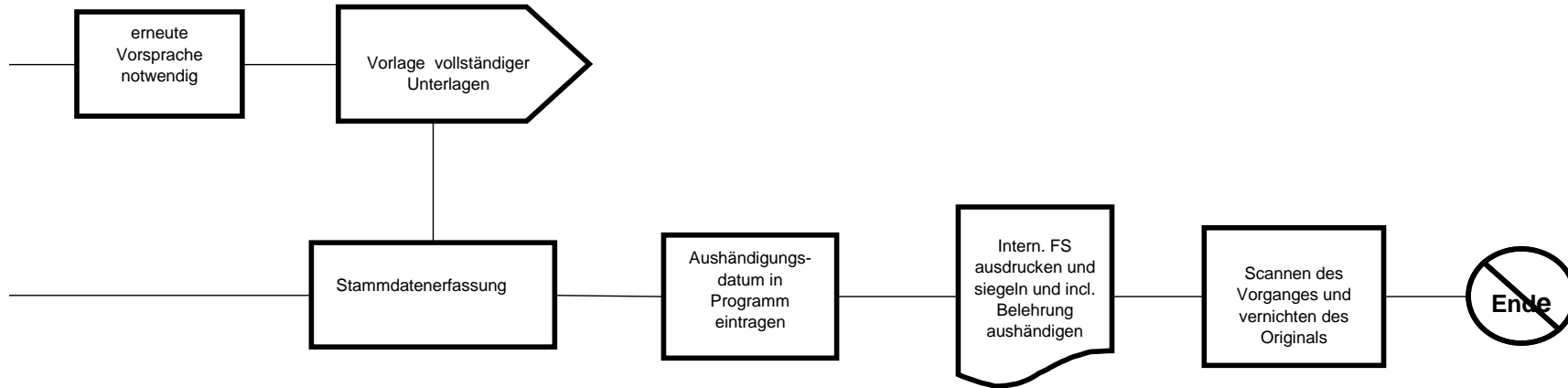
### 4. Internationaler Führerschein



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 4. Internationaler Führerschein

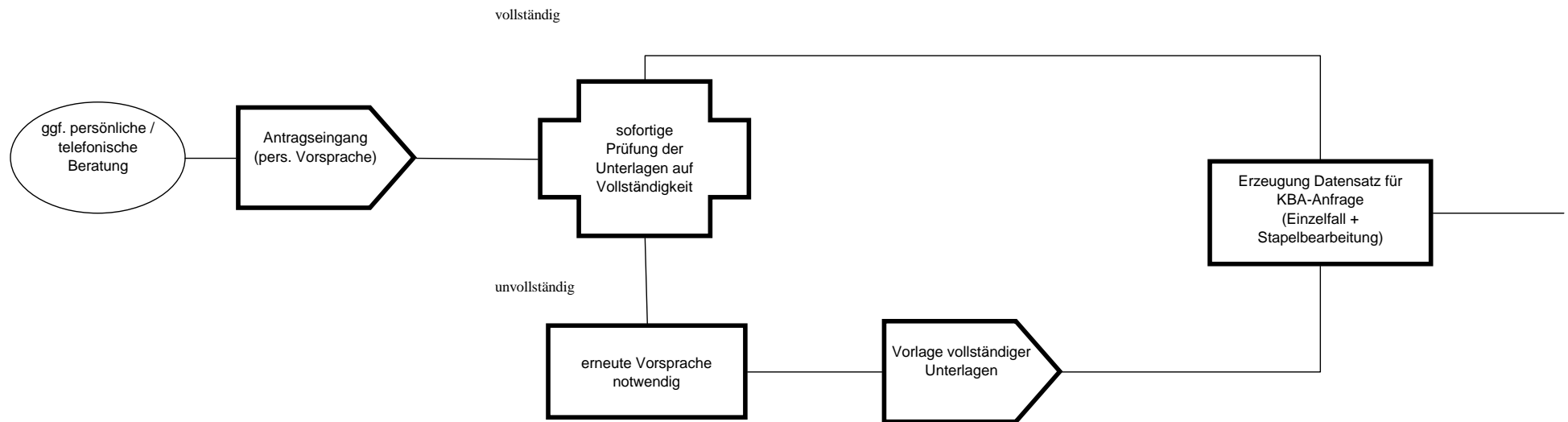


# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 5. Ersatz-Führerschein

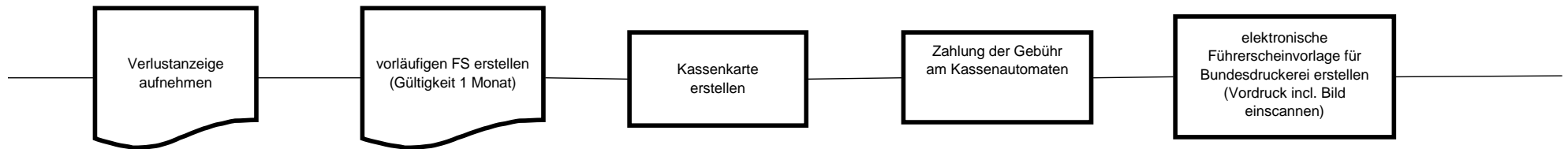
Stand: 16.05.2006



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 5. Ersatz-Führerschein

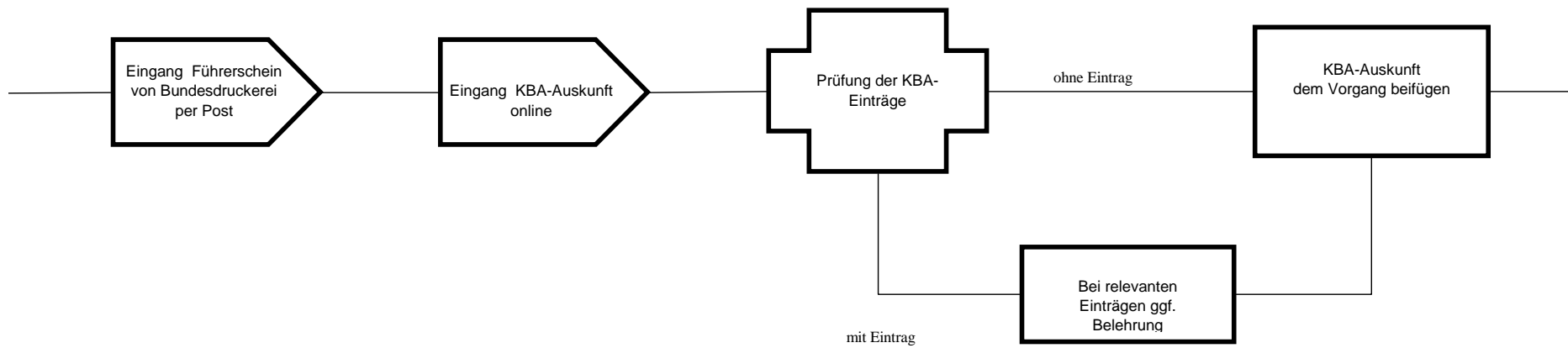


# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 5. Ersatz-Führerschein

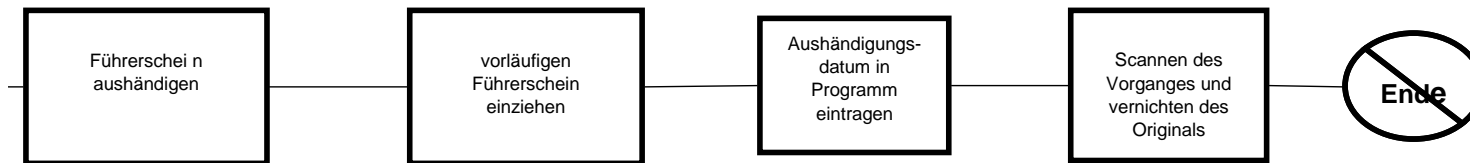
Stand: 16.05.2006



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

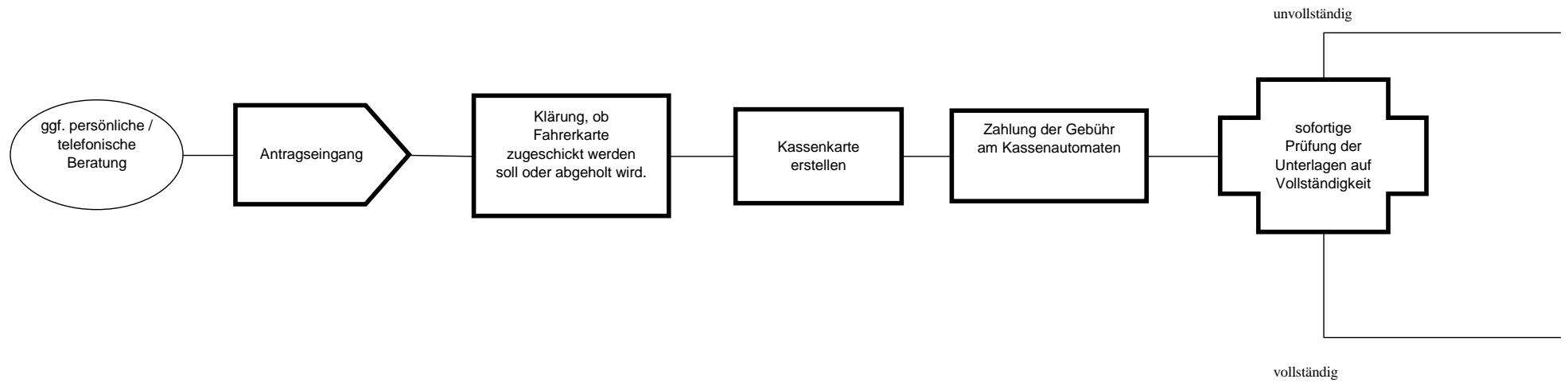
### 5. Ersatz-Führerschein



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 6. Fahrerkarte

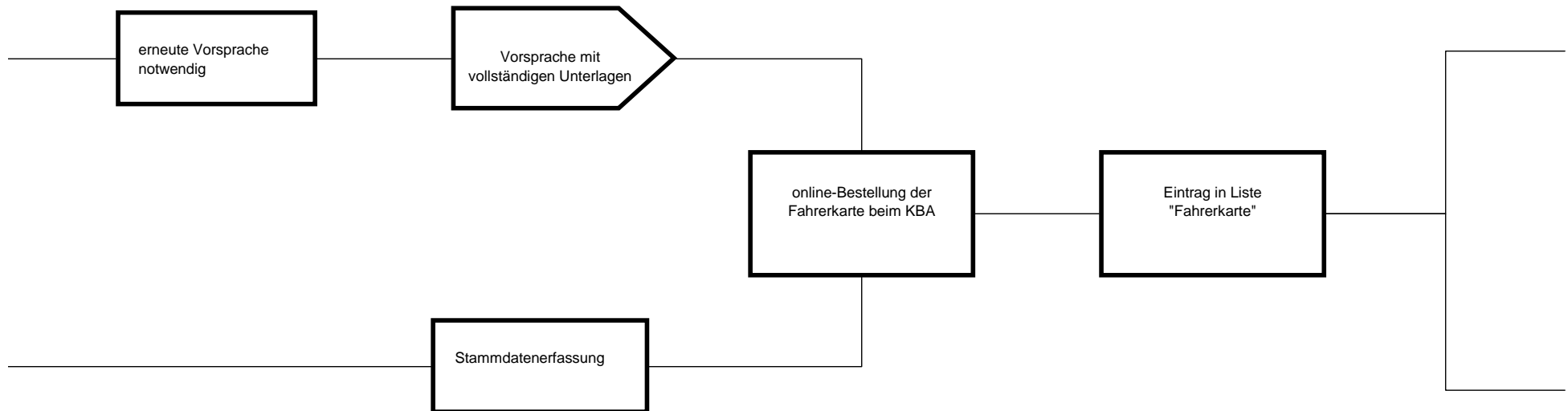


# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 6. Fahrerkarte

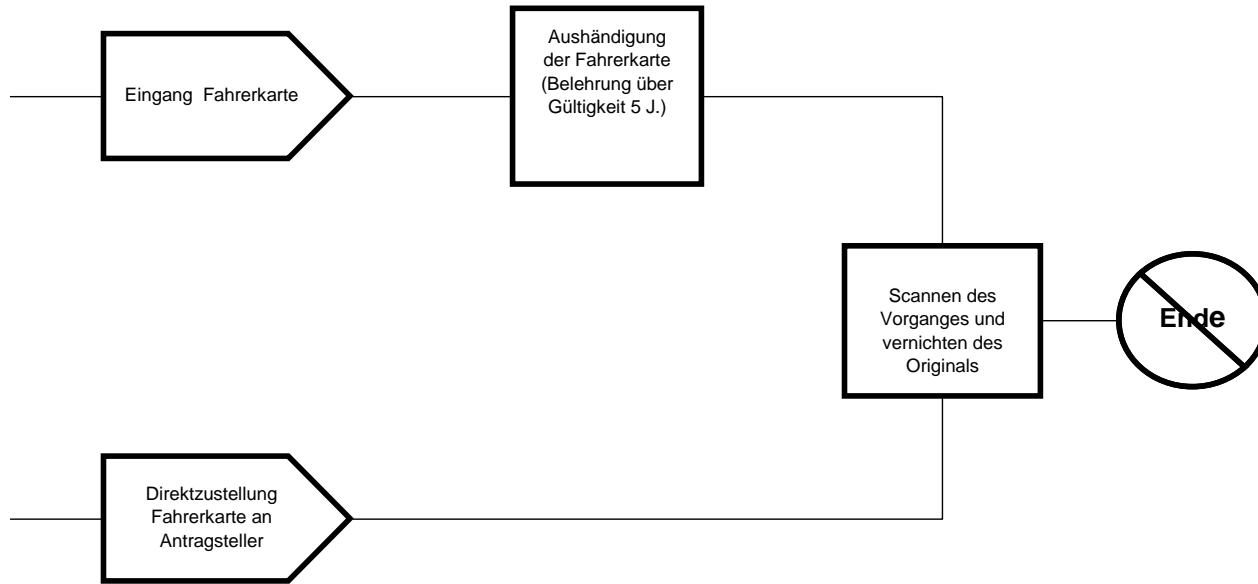
Stand: 16.05.2006



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

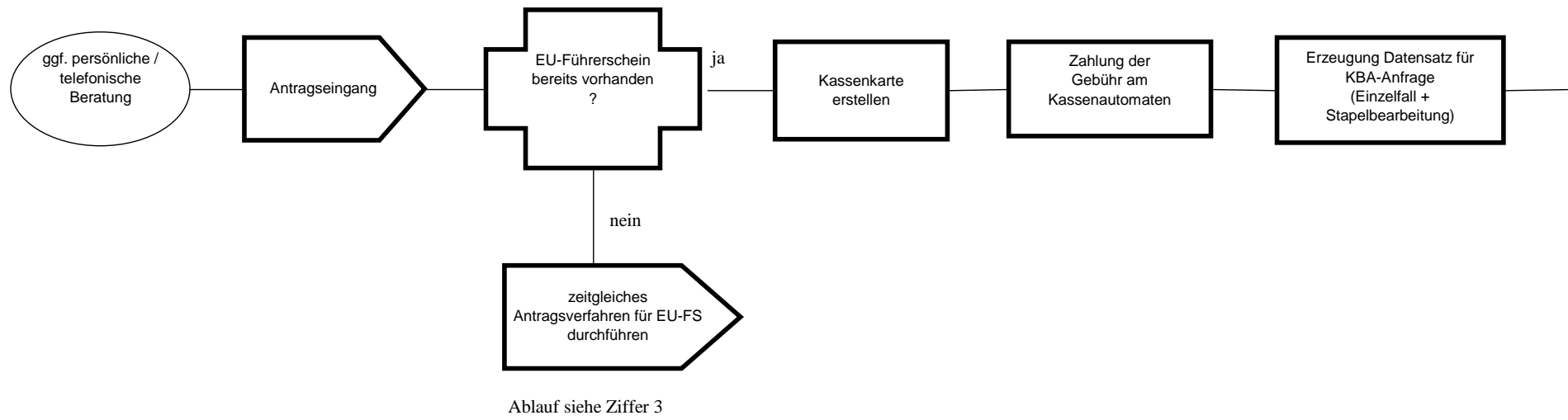
### 6. Fahrerkarte



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

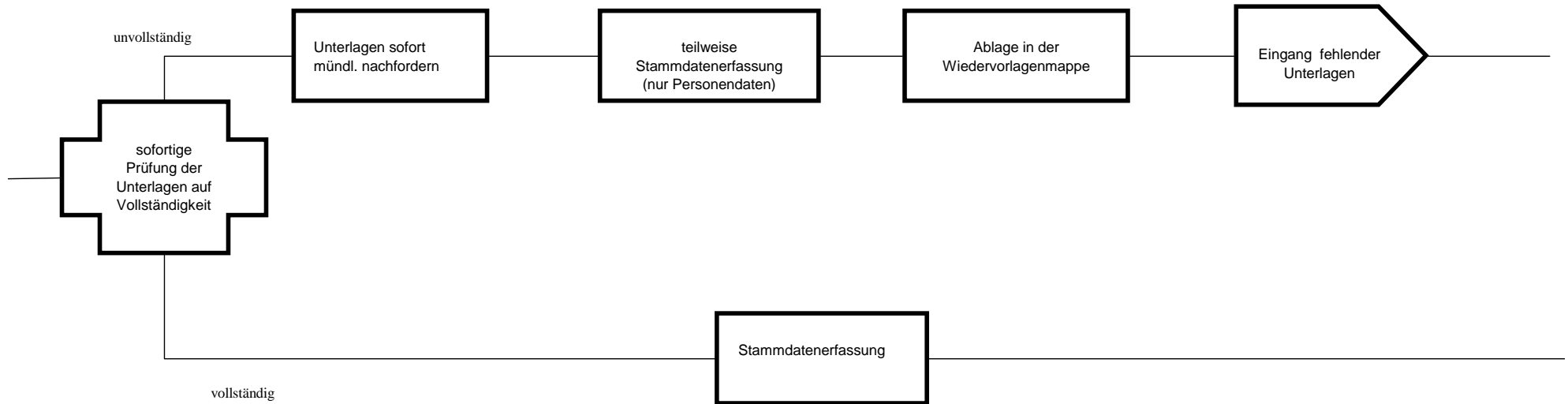
### 7. Fahrgastbeförderungsschein



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 7. Fahrgastbeförderungsschein

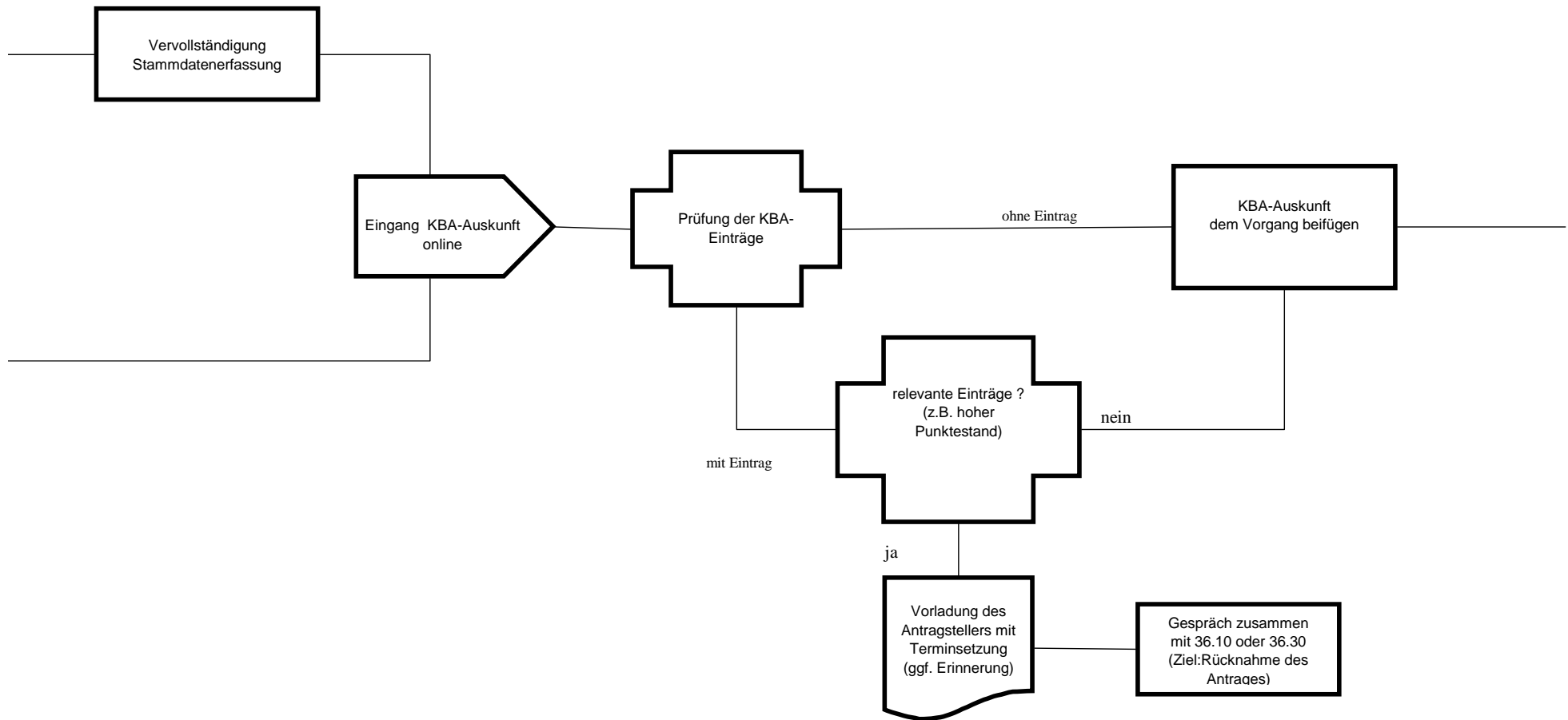


# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 7. Fahrgastbeförderungsschein

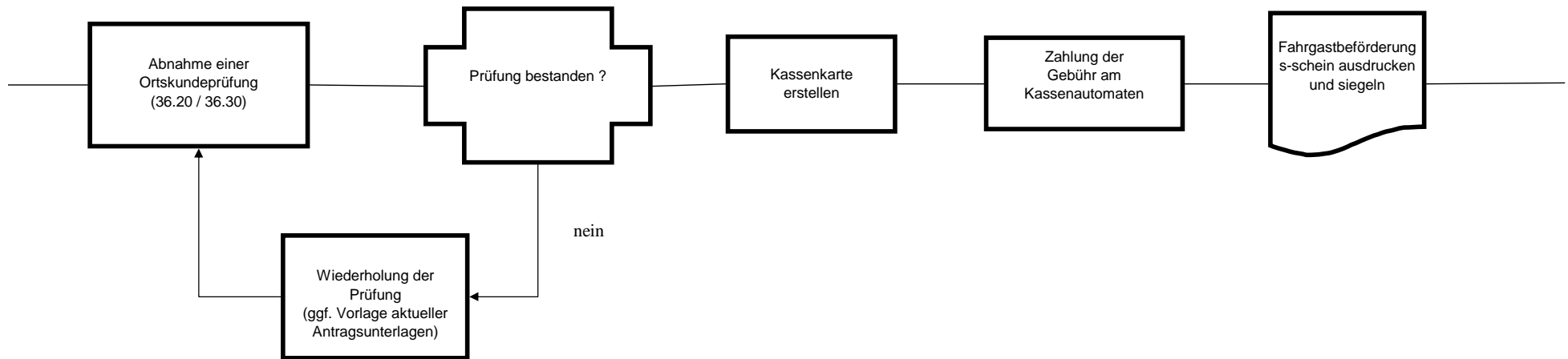
Stand: 16.05.2006



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

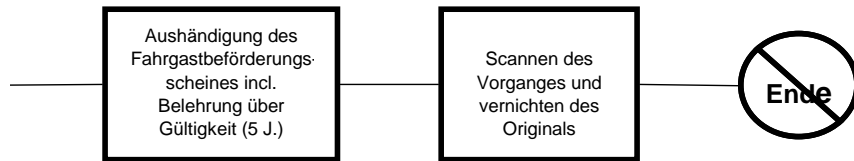
### 7. Fahrgastbeförderungsschein



# IST-Analyse

## - Erteilung von Fahrerlaubnissen (36.3) -

### 7. Fahrgastbeförderungsschein



**Interview-Leitfaden  
GPO - Führerscheinstelle -**

**Fragestellungen**

- 1.1 Wie wird die Eingangspost bearbeitet bzw. auf die MA verteilt? Wie wird der Besucherverkehr auf die MA verteilt? Ist diese Aufteilung d.E. gerecht?

*Posteingänge über AL, Verteilung nach Buchstaben, Besucherverkehr nach Aufruf möglichst gerecht nach Reihenfolge, Arbeitszeit ausschließlich während Besucherverkehr*

*36.33 -- A-F und Sch*

*36.32 -- G-K und S*

*36.31 -- L-R und ST*

*36.34 -- T-Z*

*Es fühlt sich keiner ungerecht behandelt. Aufteilung o.k.*

- 1.2 Wie werden neue MA eingearbeitet? Wie hast Du Deine Einarbeitung empfunden?

*Einarbeitung durch 1 Kollegin / Kollegen. Zunächst gelesen und zugeschaut, dann relativ schnell selbst Bearbeitung.*

*Wenig Fortbildung möglich, keine grundsätzliche Schulungen im Angebot.*

*Kontakt zu anderen FS- Stellen ist vorhanden.*

- 1.3 Wie wird neues Rechtswissen erlangt / an MA weitergeleitet? Kann auf Rechtsgrundlagen online zugegriffen werden?

*Kurzfristige Erlasse (z.B. Fahrerkarten) kommen vorab per E-Mail zu 36.10., Besprechung mit AL zu dem Thema z.B vor der Öffnungszeit.*

*Literatur ist vorhanden. Zum Teil wird im Internet recherchiert. Die Rechtssammlung im Intranet wird nicht genutzt.*

- 1.4 Wie ist das Programm FSW zu beurteilen? Unterstützt es den Verfahrensablauf vollständig?

*Programm ist gut. Stapelverarbeitung ist okay, regelmäßige Updates. Gute Bedienerführung. Schreiben können eingebunden werden. Zentraler Ordner für Vordrucke ist gut.*

*Karteikarten im Keller werden in Zweifelsfällen noch benötigt. Zugriff ist aber eher selten. Evtl. einscannen.*

*Keller ist gut aufgeräumt, jährliche Aufräumaktion im Keller*

- 1.5 Wie wird ggf. Ermessen ausgelegt? Gibt es Vorgaben? Rücksprache beim SGL / AL ? (z. B. Bewertung KBA-Eintragungen?)

*Ermessen nicht bei Ersterteilungen. Ansonsten zunächst Abstimmung im Team. Im Einzelfall Einbindung AL.*

*Fehlende Sachgebietsleitung ist unproblematisch, da "kurzen Draht" zum AL.*

- 1.6 Gibt es eine Vertretungsregelung (Urlaub, Krankheit, Frühstück)?

*Keine feste Vertretung. Alle vertreten sich gegenseitig., Frühstück kein Problem, hat sich eingespielt. Postverteilung im Wechsel. Urlaubsabsprachen kein Problem.*

*Volle und umfassende Vertretung.*

- 1.7 Wie groß sollte eine Mindestbesetzungsstärke sein?

*2 Vollzeitmitarbeiter müssen anwesend sein.*

- 1.8 Welche maximale Wartezeit wäre d.E. für die Besucher/innen gerade noch akzeptabel?

*aktuelle Wartezeit nur 1 Minute. Momentan werden Kunden sofort reingerufen. Kunden werden vor Telefon und sonstiger Sachbearbeitung bedient.*

*Wartezeit von 10 - 15 Minuten wären gerade noch akzeptabel. Fahrschulen sind aber ungeduldiger.*

- 1.9 Ein Kollege hilft bereits im Rahmen eines Notfallplanes in der Zulassungsstelle aus. Ist das grundsätzlich auch für die anderen Kolleginnen denkbar?

*Im Prinzip kein Problem bei vernünftiger Einarbeitung. Muss Hilfe sein und darf zu keinem Problem in der FS- Stelle führen. Fachkenntnisse sind erforderlich.*

*Betrieb in der FS-Stelle muss aufrecht erhalten werden (z.B. bei Engpässen in Urlaubs- und Krankheitszeiten).*

*Rechtsänderungen (EU-Dokumente) machen kurzfristige und sporadischen Einsatz schwierig (längere Einarbeitung und Routine erforderlich).*

- 1.10 Wie ist die Zusammenarbeit mit dem TÜV, dem KBA und den Fahrschulen zu bewerten? Wie kann diese noch verbessert werden?

*Schnittstellen sind unproblematisch. Zusammenarbeit ist gut.*

- 1.11 Hat sich die Festsetzung eines Gebührenvorschusses bewährt?

*Vorschuss nur bei Fahrgastbeförderung (18€). Prüfauftrag geht erst raus, wenn alles bezahlt ist.*

*Gebührenhöhe sollte noch einmal geprüft werden. Ggf. Vergleiche mit anderen Landkreises vornehmen.*

*Umtauschkosten EU-FS werden z.T. als zu hoch / unnötig angesehen.*

- 1.12 Wie viele Antragsteller in % beantragen einen FS, holen diesen aber nicht ab?  
Wie viele Anträge in % müssten abgelehnt werden bzw. werden zurückgezogen?

*Minimaler Anteil (2 - 3 %).*

*Bei Umstellungen werden manchmal Unterlagen trotz Erinnerung nicht abgeholt. Post kommt nicht immer an.*

*Ablehnungen selten, bei Ersterteilung z.B. Drogen, Gespräch führen / mündliche Erläuterung. Danach fast in jedem Fall Antragsrücknahme, kaum schriftliche Versagungen.*

*zeitlicher Anteil des nachgeschalteten Verfahrens bei z.B. negativen KBA-Auskünften kann nicht geschätzt werden. Sollte ggf. noch einmal wegen des Gebührendeckungsgrades betrachtet werden.*

1.13 Gibt es Sachgebiets- / Amtsbesprechungen?

*Keine festen Sachgebietsrunden, spezielle Runden anlaßbezogen zu bestimmten Themen. Keine Amtsbesprechungen, ist aber kein Problem. Evtl. 1 - 2 x im Jahr sinnvoll. Informationsfluss ist aber okay. Keine MA-Gespräche im SG.*

*Kennzahlenvergleich Führerscheinstelle: Ergebnisse sind nicht bekannt, es wird nur die Datenerhebung gemacht.*

1.14 Gibt es „Konfliktstoff“ oder besondere Problematiken?

*Büro ist nicht abhörsicher, da sich Wartende auf dem Flur befinden. Büro ist zügig. Heizung ist unzureichend.*

1.15 Wie können die Genehmigungsprozesse ggf. noch vereinfacht werden?

*Abläufe sind okay.*

1.16 Welche Verbesserungsvorschläge allgemeiner Art gibt es? (Delegation?)

*Meldeauskunft , Stadt und Hambergen fehlt noch. Gebühren für Auskunft bisher nicht, evtl. müssen Gebühren erhoben werden.*

*Eilabfragen mit Direktauskunft KBA wird nur die Gebühr kassiert, der abgeführt werden muss (3,30 €), evtl. höhere Gebühr da eigener Aufwand.*

*Z.Zt. wird ein zentraler Scanner benutzt. Es wäre gut, wenn alle AP einen Flachbettscanner erhalten.*

*Fahrerkarten auch nur an einem AP möglich.*

*Spezialdrucker für Int. FS, vorläufige FS immer zu zweit, evtl. über eigenen Drucker.*

*Zusenden des FS gegen Gebühr. FS wird nicht versandt, wegen Erläuterung vor Ort, weil sonst hoher Fehleranteil, wenn Versand. Einige Verwaltungen machen das. Kunde muss zweimal ins Haus, kann ggf. überdacht werden. Problem ist z.B. das Entwertung von alten FS.*

## **Stellungnahme der Mitarbeiter/-innen der Führerscheinstelle zum Interview-Leitfaden und zu den Verbesserungsvorschlägen GPO-Führerscheinstelle**

### Zu Punkt 1.9 des Protokolls:

Kern der Aussage der Mitarbeiter/-innen der Führerscheinstelle war, dass erhebliche Probleme beim Einsatz von Mitarbeiter/-innen der Führerscheinstelle in der Zulassungsstelle gesehen werden. Daher sollte die Aussage „Im Prinzip kein Problem“ abgeändert werden. Gewählt werden sollte eine Formulierung, die dem folgenden Umstand Rechnung trägt:

Der Einsatz von Mitarbeiter/-innen der Führerscheinstelle ist problematisch, da zunächst eine umfassende und vernünftige Einarbeitung erfolgen muss, weil die erforderlichen Fachkenntnisse völlig vom Fahrerlaubnisrecht abweichen. Hierfür dürfte ein hoher Zeitaufwand erforderlich sein. Die umfangreiche Einarbeitung ist aber erforderlich, um überhaupt zur Arbeitsentlastung in der Zulassungsstelle beizutragen. Hinsichtlich des hohen Zeitaufwandes, der nötig ist, dürfte der Umfang der Einarbeitung unverhältnismäßig zum Umfang der späteren Hilfe sein.

### Zu Punkt 4 der Verbesserungsvorschläge

Die Mitarbeiter/-innen der Führerscheinstelle stehen einem Einsatz in der Zulassungsstelle aus folgenden Erwägungen kritisch gegenüber:

- Zeitaufwändiges Einarbeiten
- Umfangreiches und detailliertes Fachwissen ist erforderlich, das auch ständig aktualisiert werden muss
- Hohe Fehlerquote bei fehlendem – aktuellem – Fachwissen
- Zusätzliche Belastung der Mitarbeiter/-innen der Zulassungsstelle durch ständiges Nachfragen
- Die Erfahrung mit der Vertretung 36.31 in der Zulassungsstelle hat gezeigt, dass dadurch für die Kunden der Führerscheinstelle längere Wartezeiten entstehen und die Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen der Führerscheinstelle steigt. Hierdurch leidet die Kundenzufriedenheit in der Führerscheinstelle

Nach Ansicht der Mitarbeiter/-innen der Führerscheinstelle gibt es bessere Konzepte, den Arbeitsanfall in der Zulassungsstelle zu bewältigen, wie z.B. die Einstellung von Frau Hake für bestimmte Tage zeigt.

### Zu Punkt 5 der Verbesserungsvorschläge

Hinsichtlich einer Terminvergabe sind folgende Aspekte zu berücksichtigen:

- Kunden mit Termin werden die Führerscheinstelle betreten, ohne eine Nummer zu ziehen. Dies könnte zu Irritationen bei wartenden Kunden ohne Termin führen, da diese sich eine Nummer gezogen haben und dann annehmen, dass sich ein anderer Kunde „vordrängelt“. Dadurch können Konfliktsituationen entstehen, in denen die Mitarbeiter/-innen der Führerscheinstelle den Sachverhalt langwierig erklären müssen. Eine räumliche Trennung der Arbeitsbereiche mit bzw. ohne Termin ist nicht gegeben.
- Bereits einige Zeit vor einem vereinbarten Termin kann der Mitarbeiter keine Kunden ohne Termin mehr aufrufen, um rechtzeitig für den terminierten Kunden frei zu sein. Dadurch können wartende Kunden ohne Termin annehmen, der Mitarbeiter arbeite nicht.

Dauert das Bearbeiten des Anliegens des zuletzt aufgerufenen Kunden zu lange, ist der Kunde mit Termin unzufrieden, weil der wider Erwarten doch warten muss.

- Es muss geregelt sein, wo sich der Kunde melden muss, da für die Mitarbeiter/-innen der Führerscheinstelle nicht eindeutig erkennbar ist, ob der Kunde bereits wartet oder sich evtl. verspätet.

## SG Führerscheinstelle - Kennzahlenvergleiche -

### Landkreis Osterholz

Jahr	Fallzahlen			Kosten gesamt	Erlöse gesamt	Ergebnis		
	gesamt	pro 1000 Einwohner	pro Mitarbeiter			gesamt	pro MA	pro Fall
1995	4.216	40,1	992,0	213.430,10	123.546,53	-89.883,58	-21.149,08	-21,32
1996	4.562	43,2	1.073,4	244.171,25	122.355,62	-121.815,63	-28.662,50	-26,70
1997	4.697	44,2	1.072,4	255.042,21	115.264,57	-139.777,64	-31.912,70	-29,76
1998	4.881	45,5	1.094,4	257.720,44	151.330,38	-106.390,06	-23.854,27	-21,80
1999	6.298	58,0	1.153,5	330.670,87	213.070,77	-117.600,10	-21.538,48	-18,67
2000	10.136	92,5	1.938,0	361.257,78	272.749,19	-88.508,59	-16.923,25	-8,73
2001	6.971	62,8	1.332,9	332.523,94	212.125,47	-120.398,47	-23.020,74	-17,27
2003	4.809	42,9	1.026,5	305.284,40	140.602,97	-164.681,43	-35.150,79	-34,24

### Land Niedersachsen

Jahr	Fallzahlen			Kosten gesamt	Erlöse gesamt	Ergebnis		
	gesamt	pro 1000 Einwohner	pro Mitarbeiter			gesamt	pro MA	pro Fall
1995	7.308	44,6	1332,7	292.369,31	185.230,44	-82.262,80	-15.214,38	-12,56
1996	6.949	43,1	1360,8	298.879,97	185.800,24	-116.789,38	-20.471,60	-16,82
1997	6.528	40,4	1349,9	288.586,67	168.748,13	-128.230,73	-23.172,82	-19,25
1998	6.751	43,4	1449,2	284.737,55	195.969,97	-91.923,12	-15.701,55	-12,94
1999	9.966	62,3	1800,5	350.412,77	288.925,16	-71.806,36	-14.159,42	-8,94
2000	12.353	76,9	2097,9	412.884,22	342.141,36	-83.414,77	-14.936,51	-7,68
2001	9.209	58,8	1684,5	350.527,78	257.749,11	-115.307,44	-18.487,86	-13,23
2003	7.599	46,7	1476,2	347.887,53	236.463,39	-111.424,14	-19.614,14	-15,20

abschließende Kennzahlen für das Jahr 2005 liegen noch nicht vor.

Stand: 28.08.2006

## SG Führerscheinstelle - Fallzahlen -

Jahr	Ersterteilung Erweiterung	Neuerteilung	Ersatz- FS	Internat. FS	EURO- FS	Fahrgastbef.	Gesamt	Personalbestand	Quelle
<b>1995</b>	2.289	259	444	449			<b>3.441</b>		Kennzahlenvergleich
<b>1996</b>	2.625	209	485	460			<b>3.779</b>		Kennzahlenvergleich
<b>1997</b>	3.055	239	515	470			<b>4.279</b>	<b>3,00</b>	Kennzahlenvergleich
<b>1998</b>	3.312	227	432	440			<b>4.411</b>	<b>3,00</b>	Kennzahlenvergleich
<b>1999</b>	2.492	184		441	2.587		<b>5.704</b>	<b>4,00</b>	Kennzahlenvergleich
<b>2000</b>	3.268	183		446	5.053		<b>8.950</b>	<b>4,00</b>	Kennzahlenvergleich
<b>2001</b>	1.811	205	280	390	3.695		<b>8.382</b>	<b>4,00</b>	Kennzahlenvergleich
<b>2002</b>	2.325		490	336	2.666	336	<b>6.153</b>		Produkthaushalt
<b>2003</b>	1.467	194	551	344	1.622		<b>4.178</b>	<b>3,46</b>	Kennzahlenvergleich
<b>2004</b>	2.127		583	364	2.506	137	<b>5.717</b>		Produkthaushalt
<b>2005*</b>	2.386	163	593	314	1495		<b>4.951</b>	<b>3,50</b>	Kennzahlenvergleich

\* Die Kennzahlen für das Jahr 2005 sind noch vorläufig.