Stadt Wuppertal
Der Oberbürgermeister

Antwort auf Anfragen	Geschäftsbereich Ressort / Stadtbetrieb Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	GB 2.2 Kultur und Sport & Sicherheit und Ordnung 405 Stadtbetrieb ServiceCenter und Straßenverkehrsamt Jens Birkenstock 563 5112 jens.birkenstock@stadt.wuppertal.de
	Datum: **Drucks.-Nr.:**	28.01.2025 **VO/0113/25/1-A** öffentlich

Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
05.02.2025	**Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW**	**Entgegennahme o. B.**

Servicequalität Führerscheinstelle; Antwort der Verwaltung auf die Große Anfrage der SPD-Ratsfraktion

Grund der Vorlage

Große Anfrage der SPD-Ratsfraktion vom 28.01.2025

Beschlussvorschlag

Entgegennahme ohne Beschluss

Einverständnisse

keine

Unterschrift

Nocke

Begründung

1. **Welche konkreten Maßnahmen sind geplant, um eine Verbesserung der Online-Terminvergabe in der Zulassungs- und Führerscheinstelle zu gewährleisten und damit die derzeit bestehenden Defizite in der Online-Terminvergabe zu beseitigen?**

Antwort der Verwaltung:

Das zur Verfügung gestellte Terminangebot orientiert sich an der frühestmöglichen Bereitstellung von garantierten Terminen für die Kunden des Straßenverkehrsamts. Um dem Umstand Rechnung zu tragen, dass weit im Voraus gebuchte Termine letztlich nicht wahrgenommen werden, erfolgt nunmehr eine staffelweise Freischaltung der garantierten Termine. Die Staffelung orientiert sich an der Art des Bedarfs. In der Zulassungsstelle erfolgt die Anpassung wöchentlich und zu unterschiedlichen Tageszeiten, in der Führerscheinstelle 14-tägig. Die maximale Vorausbuchungszeit beträgt 28 Kalendertage. Hierdurch wurde erreicht, dass grundsätzlich die mögliche Buchung eines garantierten Termins in der Zulassungsstelle innerhalb von 7 Kalendertagen, in der Führerscheinstelle innerhalb von 14 Kalendertagen erfolgen werden kann. Die tageszeitversetzte Bereitstellung kommt dem Bedürfnis der Besucher entgegen, den Buchungsvorgang in den individuellen Tagesablauf zu integrieren. Bei vorhandenen personellen Kapazitäten werden diese um ein tagesaktuelles Terminangebot ergänzt.

In der Zulassungsstelle wurden in 2024 circa 83.000 Zulassungsvorgänge (Anteil Gewerbekunden 34.000), bearbeitet. Hiervon wurden 7000 Zulassungsvorgänge online bearbeitet (Steigerung zu 2023 durch IKFZ Stufe 4: 64%).

Aufgrund bestehender technischer Grenzen der aktuellen Terminsoftware, sind erst mit dem Einsatz der neu zu beschaffenden Terminsoftware für die Bundesbahndirektion optimierte Terminangebote möglich.

2. **Welche technischen und organisatorischen Hindernisse, die eine Ausweitung der Online-Umtauschmöglichkeiten auf alle Führerscheintypen verhindern, bestehen derzeit?**

Antwort der Verwaltung:

Nach Ablauf der letzten Umtauschtranche für alte deutsche Papierführerscheine zum 19.01.2025 ist eine kurzfristige Anpassung des Online-Antragsverfahrens geplant. Die Begrenzung bis zum Stichtag war notwendig, um Inhabern von alten Papierführerscheinen einen verlässlichen Zugang zum Umtausch zu gewährleisten und Inhabern von Kartenführerscheinen vor einem unnötigen und verfrühten Führerscheintausch zu bewahren, da aktuelle Kartendokumente eine Gültigkeit von 15 Jahren besitzen.

Seit 01.01.2020 wurden 28107 Führerscheine umgetauscht. Im Jahr 2024 wurden 6.754 alte Papierführerscheine umgetauscht (seit März 2024 sind monatlichen Anträge durchgängig circa 48 % unter dem Niveau 2023; aktuell ca. 450/Monat). 1907 Anträge wurden hiervon online beantragt. Insgesamt wurden 2024 3789 Führerscheinanträge online gestellt (Anteil: 17 %).

3. **Welche Schritte sind erforderlich, um eine Digitalisierung des Umtauschverfahrens für alle Führerscheine umzusetzen?**

Antwort der Verwaltung:

Bereits jetzt bestehen für alle nationalen Führerscheinanliegen inkl. gewerblicher Begleitdokumente (Fahrerkarte/Fahrerqualifizierungsnachweis) außer LKW-Fahrerlaubnisse und Fahrerlaubnisse zur Fahrgastbeförderung digitale Antragsmöglichkeiten.

Für die medienbruchfreie Digitalisierung des Antragsverfahrens ist eine durchgängig verfügbare Identitätsprüfung der antragstellenden Person, die rechtssichere digitale Übermittlung von Bilddaten sowie die gesicherte Einziehung von Altdokumenten notwendig.

4. **Welche Maßnahmen zur Verbesserung der Bürgerfreundlichkeit und der Servicequalität sind in diesem Bereich geplant?**

Antwort der Verwaltung:

Die Führerscheinstelle der Stadt Wuppertal plant den Einsatz von entsprechenden Dokumentenausgabesystemen nach dem Einzug in die Bundesbahndirektion.

5. **Gibt es hinsichtlich einer Prozessoptimierung zur Verbesserung der Bürgerfreundlichkeit und der Servicequalität bereits Kooperationen mit/ Kontakte zu anderen Behörden oder Institutionen mit ähnlichen Herausforderungen? Wenn ja: Welche? Wenn nein: Warum nicht? Sind Kooperationen geplant?**

Antwort der Verwaltung:

Es bestehen überregionale Arbeitskreise zwischen den Fahrerlaubnis- und Zulassungsbehörden. Auf operativer Ebene finden regelmäßige regionale Treffen der Straßenverkehrsämter statt. In den letzten Jahren konnten auf diese Weise bereits Synergien bei der Fortentwicklung der digitalen Angebote etabliert werden. Durch den Einsatz neuer Fachanwendungen und Optimierung technischer Ausstattung sind die Vorbereitungen für ausstehende gesetzlichen Regelungen bereits getroffen.

Klimacheck

Hat das Vorhaben eine langfristige Auswirkung auf den Klimaschutz und/oder die Klimafolgenanpassung?

X neutral /nein

☐ ja, positive Auswirkungen

☐ ja, negative Auswirkungen

Begründung:

Anlagen

01 Anlage – Broschüre Führerschein