

Ratsherrn
Patrick Engels

patrick.engels@afd-ratsfraktion-bottrop.de

Bottrop, 06.06.2024

Ihre Anfrage betr. „Blockierte Termine in der Bottroper Zulassungsstelle“

Sehr geehrter Herr Engels,

zu Ihrer o.g. Anfrage kann ich Ihnen nachfolgende Informationen und Antworten geben:

Frage 1.: Welche Lösungsansätze wurden bereits erarbeitet, oder befinden sich derzeit noch in der Planung, um der Problematik in der Bottroper Zulassungsstelle entgegenzuwirken?

Die Termine werden Stichpunktartig durch die Führungskräfte in der Zulassungsstelle hinsichtlich der Plausibilität (besonders auffällige E-Mailadressen, oftmals wiederkehrende E-Mailadressen, ungewöhnliche Namen etc.) geprüft. Bei Auffälligkeiten, wie gefälschten E-Mailadressen, werden betroffene Termine storniert. Bürger die durch regelmäßige Abwesenheit bei Terminen auffallen, werden ermahnt und die Stornierung weiterer Termine wird angedroht. Allerdings ist zeitbedingt keine flächendeckende Überwachung möglich. Somit werden nur sehr auffällige Vorgänge storniert.

Eine zusätzliche Bestätigung der E-Mailadresse durch den Bürger, vor der endgültigen Terminbestätigung (Mehrstufige Authentisierung), ist beim Amt für Informationsverarbeitung angefragt. Dies soll die Nutzung von falschen E-Mailadressen minimieren.

Frage 2.: Laut dem vorgenannten Artikel wenden sich mittlerweile viele Bürger im Zuge ihrer Zulassung an die Bezirksverwaltungsstelle in Kirchhellen, aufgrund der kürzeren Wartezeit von zwei Wochen anstatt vier Wochen.

Inwieweit wurde bereits darüber nachgedacht ein Gleichgewicht der Wartezeit zu erreichen, indem je nach Volumen die Anzahl der Zulassungstermine zwischen der Zulassungsstelle und der Bezirksverwaltungsstelle koordiniert werden, wobei nach der Terminbestätigung für den Bottroper Bürger eine der beiden Anlaufstellen vorgegeben wird?

Aktuell ist keine Verknüpfung von den Terminalschiene der beiden Stellen möglich. Dies ist u.a. dadurch bedingt, dass die Bezirksverwaltungsstelle Kirchhellen noch keine Online-Terminbuchungen durchführt. Dieses Angebot wird in Kürze freigeschaltet. Eine Koordinierung der Zulassungstermine erscheint nicht sinnvoll, da Zulassungen nur einen Teilbereich ausmachen und der Schwerpunkt auf andere Dienstleistungen wie die Ausstellung von Ausweispapieren wie Personalausweisen und Reisepässen, Ausstellung und Verlängerung von Jagd- und Fischereischein, Fundangelegenheiten usw. liegt. Eine Verstärkung der Zulassung würde bei dem aktuellen Personalschlüssel zu einer nicht gewünschten Verringerung der genannten anderen Dienstleistungen führen.

Frage 3.: *Der Behördenleiter der Zulassungsstelle Fabian Fingerlin teilt im oben genannten Artikel mit: „Wir schicken nach der Buchung eine Terminbestätigung und zusätzlich kurz vorher noch eine Erinnerung.“*

Diese Maßnahmen erzielen bezüglich der Wahrnehmung der Termine durch die Bottroper Bürger offensichtlich keine Resultate. Inwiefern könnte bei der Nichtwahrnehmung eines Termins durch die Stadtverwaltung eine Gebühr in moderatem Maß erhoben werden, um einen Teil des entstandenen Aufwands zu decken, auch im Zuge einer Generierung von zusätzlichen Einnahmen angesichts des Haushaltssicherungskonzeptes?

Die Gebührenerhebung in der Zulassungs- und Führerscheinstelle des Straßenverkehrsamtes erfolgt nach der bundeseinheitlichen Gebührenordnung für Maßnahmen im Straßenverkehr. Diese sieht eine o.g. Gebühr nicht vor.

Frage 4.: *Bezugnehmend auf Frage 3, inwieweit könnte die Stadtverwaltung bei der Buchung eines Termins die Erhebung einer Gebühr im Vorfeld umsetzen?*

Siehe Antwort zu Frage 3.

Unabhängig von dem o.g. Ausschlusskriterium wäre die Gebühr für eine Terminreservierung nicht zweckdienlich. Für eine Gebührenerhebung müsste eine eindeutige Identifizierung der Bürgerin bzw. des Bürgers stattfinden. Die Online-Ausweisfunktion z.B. würde aktuell viele Bürgerinnen und Bürger von der Buchung ausschließen und zusätzlich telefonische Buchungen verhindern. Somit werden

zusätzliche Hürden für die Nutzung der Dienstleistungen durch Bürgerinnen und Bürger, z.B. auch ohne Internetzugang, aufgebaut und diese teilweise gänzlich ausgeschlossen. Darüber hinaus würde ein erheblicher Mehraufwand im Fachamt und im Fachbereich Finanzen der Stadt Bottrop entstehen, wenn eine Gebühr bei entschuldigbarem Fehlen zurückerstattet werden müsste.

***Frage 5.:** Im Haushaltssicherungskonzept unter der Maßnahmennummer 020402_3 Produktbezeichnung Straßenverkehrs- und Straßenbenutzungsangelegenheiten, Maßnahme Amt 36 – Standardreduzierung Zulassungsstelle, finden sich folgende Aussage in der Erläuterung:*

Die für den Stellenplan 2024 vorgesehene zusätzliche Stelle könnte zunächst nicht realisiert werden. Dies bedeutet eine Einschränkung des derzeitigen und zukünftigen Service (längere Wartezeiten bei Pflichtaufgaben z. B. KFZ-An- und Abmeldung, Rotkennzeichen etc.)

Aufgrund welcher Faktoren konnte es dennoch verantwortet werden, dass eine für den Stellenplan 2024 zusätzlich geplante Stelle nicht umgesetzt wurde, obwohl die Bottroper Zulassungsstelle derart stark durch den Bürger frequentiert wird?

Die derzeitige Situation ist nicht dem Umstand geschuldet, dass eine zusätzliche neue Stelle nicht im Stellenplan eingerichtet wird. Vielmehr ist es durch den Wechsel bzw. der Erkrankung von Stammpersonal derzeit nicht möglich, die gewohnten Bearbeitungszeiten aufrecht zu erhalten. Derzeit ist immer noch eine Stelle unbesetzt und das Besetzungsverfahren dazu eingeleitet.

Ihre Anfrage und dieses Antwortschreiben werde ich den Vorsitzenden der anderen Fraktionen und Sprechern der Ratsgruppen zur Kenntnis geben.

Mit freundlichen Grüßen

