Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
32	S0019/03	29.01.2003

zur Anfrage Nr. F0001/03
d. Frau/Herrn/Fraktion
Ratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen, v.21.01.2003

Datum der Genehmigung
18.02.2003

Genehmigungsvermerk
OB, gez. Dr. Trümper

Bezeichnung
Testergebnis ADAC

Dezernenten
I

Verteiler
Der Oberbürgermeister

Sitzungstermin
18.02.2003 8:00

Das negative Testergebnis des ADAC kam für alle überraschend, sollte aber nicht zu einer Überbewertung der Situation führen!

Die äußeren Vorgaben, die u.a. der Lage der denkmalgeschützten Gebäude geschuldet sind, wie die Entfernung zwischen der Zulassungsstelle und den Anbietern von Kfz-Kennzeichen (100 m) sowie die Entfernung zum ÖPNV sagen **nichts** über die Qualität der Arbeit der Zulassungsstelle aus. Eine Entfernung von 100 m Fußweg ist ohne Weiteres zumutbar. Lediglich durch die subjektive Einschätzung der „Tester“, die dies als lästig empfanden, erfolgte hier eine Negativbewertung.

Wenn man sich vor Augen führt, wie häufig die Bürger die Dienste der Straßenverkehrsabteilung in Anspruch nehmen, ist es sehr fraglich, ob die Schaffung eines Umfeldes (wie z. B. bei dem Testsieger – „Cafeteria“ für die Wartenden), was nur mit großem finanziellen Aufwand möglich ist, tatsächlich notwendig ist.

Beispielhaft sei hier noch ein weiterer Kritikpunkt erwähnt: *„Parkplätze auf der Rückseite des Geländes und ohne Wegweisung zum Eingang“* Eine solche Beschilderung wird für völlig überflüssig gehalten. Der Haupteingang zum Gebäude befindet sich, wenn auf der Rückseite des Gebäudes geparkt wird, logischerweise auf der Vorderseite.

Darüber hinaus wurde festgestellt, dass manche negativen Einschätzungen der „Tester“ auch objektiv falsch sind:
So entspricht z. B. die Fluchtwegausschilderung vollkommen den Anforderungen (wurde durch Amt 37 geprüft) und nach Überprüfung der Anwesenheit an den Testtagen waren 9 (statt angeblicher 4) Mitarbeiterinnen für den Schalterdienst in der Kfz-Zulassungsstelle eingeteilt.

Fast der gesamte Test zielt offenbar ausschließlich auf das subjektive Befinden der „Tester“ ab. Aussagen zur tatsächlichen Qualität der erbrachten Dienstleistungen erschließen sich nicht. Ein objektives Testurteil ist meiner Auffassung nach nur über eine Kundenbefragung möglich, die sich über einen längeren Zeitraum erstreckt und nicht nur über eine „Momentaufnahme“ an einem Tag durch Befragung von 5 Bürgern.

<u>Zu Frage 1:</u>
Welche Schlussfolgerungen (kurzfristg und langfristig) leiten sich für Magdeburg aus den Testergebnissen ab? Dies betrifft zum einen die Verlängerung der Öffnungszeiten und die Telefonberatung (kurzfristig) als auch die Information über das Internet (längerfristig)?

Hinweis: Der eigentliche Auftritt der Straßenverkehrsabteilung im Internet wurde allerdings vom ADAC positiv bewertet.

Nachfolgend ein Überblick über die geplanten bzw. bereits realisierten Maßnahmen zur Umsetzung von Bürgerservice und Bürgerfreundlichkeit in der Straßenverkehrsabteilung:

<u>geplante Maßnahmen:</u>

Um die Feststellung der Inkompetenz und Unfreundlichkeit der Mitarbeiterinnen konkret zu überprüfen, um ggf. mit Schulungs-, Motivations- und sonstigen Maßnahmen regulierend gegenzusteuern bzw. das Testergebnis diesbezüglich zu relativieren, wird beabsichtigt:

1. Jede Mitarbeiterin im Schalterbereich erhält ein Namensschild für ihren Arbeitsplatz. *(bereits erledigt!)*

2. Es wird ein Frage-/Beurteilungsbogen erarbeitet (in Anlehnung an den des Fraunhofer Instituts 1998) der jedem Bürger vom Sachbearbeiter in die Hand gegeben wird, mit der Bitte diesen auszufüllen und in einen verschlossenen Kasten einzuwerfen.
(Fragebogen als Anlage beigefügt)

3. Es wird geprüft, weitere Informationen mittels Computer (Internetseiten der Straßenverkehrsabteilung) an interessierte Bürger zu geben.

4. An der Info wird ein Hinweis auf die Möglichkeit der Vorprüfung der Unterlagen auf Vollständigkeit angebracht. *(bereits erledigt)*

5. Es wird die Möglichkeit der Anbringung weiterer Hinweisschilder auf die Straßenverkehrsabteilung im öffentlichen Verkehrsraum geprüft.

6. Nicht nur bei dringenden Fällen sondern <u>generell</u> soll für die Bürger die Möglichkeit geschaffen werden, Termine für montags, mittwochs und donnerstags auch nach den Öffnungszeiten bis 15.00 Uhr zu vereinbaren.

7. Es ist beabsichtigt, neu zugezogenen Bürgern die Möglichkeit zu bieten, im Rahmen der Ummeldung Ihres Kraftfahrzeuges sich gleichzeitig auch melderechtlich registrieren zu lassen. Ein zusätzlicher Weg der Neu-Magdeburger zur Einwohnermeldebehörde ist dann nicht mehr nötig.

8. Mit der Einführung des Gesamtpaketes (Punkte 1 bis 7) ist vorgesehen, den Beginn der täglichen Öffnungszeiten auf 8.00 Uhr festzulegen (Voraussetzungen für diese Maßnahme sind die Zustimmungen von Amt 10 und dem Personalrat). Gleichzeitig soll dienstags durchgängig geöffnet sein. Damit würde eine wöchentliche Gesamtöffnungszeit von 25,5 Stunden erreicht werden.

bereits realisierte Maßnahmen:

1. Die Landeshauptstadt Magdeburg bietet seit längerem dem Bürger einige Leistungen aus dem Bereich der Kfz-Zulassungsstelle auch in den Bürgerbüros an.

2. Das für bestimmte Führerscheinanträge notwendige Führungszeugnis kann seit Anfang 2002 auch in der Führerscheinstelle beantragt werden. Gleiches gilt für andere Registerauskünfte, die zur Bearbeitung von Anträgen im Bereich der Straßenverkehrsabteilung notwendig sind. Dadurch haben die Antragsteller keinen zusätzlichen Behördenweg.

3. Für Beratungen und Gespräche besteht in dringenden Fällen die Möglichkeit, abweichend von den Öffnungszeiten, mit den Sachbearbeitern einen individuellen Termin zu vereinbaren.

4. Wer an einem Wochenende oder Feiertag sein 18. Lebensjahr vollendet und seine Fahrerlaubnisprüfung schon bestanden hat, kann seinen Führerschein auf Grund des individuellen Services auch an diesem Tag bei der Feuerwehr in Empfang nehmen.

Zu Frage 2 und Frage 3:
Wurden die Mitarbeiter/Innen über diesen Artikel in Kenntnis gesetzt? Wenn ja, wie haben die Mitarbeiter/innen der Zulassungs- und Führerscheinstelle diese negativen Testergebnisse aufgenommen?
und
In welcher Form wurden oder werden die Testergebnisse gemeinsam mit den dortigen Mitarbeiter/innen ausgewertet? Welche Unterstützung bekommen sie?

Gleich nach dem Bekanntwerden der Testergebnisse wurden alle Betroffenen durch die verantwortlichen Mitarbeiter der Straßenverkehrsabteilung davon in Kenntnis gesetzt. Die Reaktion ging dabei von Betroffenheit bis Unverständnis. Die Mehrzahl der Mitarbeiter/-innen vertrat während der anschließenden Diskussionen die Ansicht, dass das Ergebnis nicht die Realität wiederspiegelt und die Straßenverkehrsabteilung schlechter dastehen lässt, als sie von den Magdeburgern eingeschätzt wird.

Diese Auffassung der Mitarbeiter beruht auf der Tatsache, dass aus der Testbeschreibung (Auswertung) nicht hervorgeht, bei wem die telefonischen Auskunftsersuchen aufgelaufen sind und mit welchen Anliegen die von den ADAC-Testern begleiteten Personen in der Zulassungs- bzw. Führerscheinbehörde vorsprachen.

Die aus dem Testergebnis resultierenden (z. T. schon länger geplanten, jetzt vorgezogenen) Maßnahmen wurden vorgestellt und diskutiert. Auch hier war festzustellen, dass der überwiegende Teil der Mitarbeiter/-innen diese befürworten und mittragen.

Holger Platz

Datum: _____

Straßenverkehrsabteilung

Anliegen des Vorsprechenden: _____

_____

_____

Sind Sie mit uns zufrieden?

(Bitte bewerten Sie uns nach Schulnoten von „sehr gut“ bis „ungenügend“)

	sehr gut	***gut***	***befrie-digend***	***ausrei-chend***	***mangel-haft***	***unge-nügend***
Wurden Sie freundlich bedient?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
War Ihr Gesprächspartner ausreichend kompetent?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Bearbeitung?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wie empfanden Sie die Wartedauer?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Anregungen und Bemerkungen

(Wir freuen uns über Ihre Anregungen. Bei Platzmangel tragen Sie diese bitte auch auf der Rückseite ein.)

_____

_____

_____

_____

Vielen Dank!