



Pressemitteilung

Pressereferat

der Landeshauptstadt Wiesbaden
Schlossplatz 6 · 65183 Wiesbaden
E-Mail: pressereferat@wiesbaden.de
<http://www.wiesbaden.de/presse>

27. September 2019

Homepage, Verkehr

Bürgerbüro und Zulassungsbehörde weiten Online-Terminvergabe aus

Das Bürgerbüro sowie die Fahrerlaubnis- und Zulassungsbehörde starten ab Dienstag, 1. Oktober, ein exklusives Terminangebot an allen Samstagen sowie am Mittwochnachmittag ab 15 Uhr. An beiden Tagen wird es dann nicht mehr möglich sein, ohne einen vorab vereinbarten Termin in die Servicestellen zu kommen.

„Nie mehr lange warten, mit Terminen starten!“, unter diesem Motto starten das Bürgerbüro sowie die Fahrerlaubnis- und Zulassungsbehörde das exklusive Terminangebot. Das Ordnungsamt weitet mit diesem Angebot die bisherigen Terminkapazitäten, die sehr gut angenommen werden, weiter aus. Mit dem exklusiven Terminangebot am späten Mittwochnachmittag sowie am Samstag soll gerade für Berufstätige ein attraktives Angebot geschaffen werden.

An diesen beiden Tagen ist das Publikumsaufkommen besonders groß und in der Vergangenheit haben sich dadurch teilweise lange Wartezeiten ergeben. „Mit den fest vereinbarten Terminen werden wir die Wartezeiten deutlich reduzieren und damit einen besseren Service für unsere Bürgerinnen und Bürger bieten können“, zeigt sich Bürgermeister und Ordnungsdezernent Dr. Oliver Franz überzeugt. „Selbstverständlich werden wir dies in den ersten Wochen noch kulant handhaben und in dringenden Fällen auch Kunden ohne Termin bedienen, aber die Terminkunden haben klar Vorrang“, beschreibt der Bürgermeister die Abläufe. „Seit Ende August weisen wir die Bürgerinnen und Bürger mit Aushängen und Flyern im Bürgerbüro sowie in der Fahrerlaubnis- und

Zulassungsbehörde auf den besseren Service hin, so dass wir einen relativ reibungslosen Übergang erwarten.“ Sogenannte Schnelldienstleistungen, wie zum Beispiel eine Passaushändigung, werden im Bürgerbüro bis auf Weiteres auch noch ohne Termin angeboten.

Die Termine können online unter www.wiesbaden.de/terminfs (Fahrerlaubnisbehörde), www.wiesbaden.de/terminkfz (Zulassungsbehörde) oder www.wiesbaden.de/terminbb (Bürgerbüro) oder telefonisch unter 0611 313344 (Bürgerbüro), 0611 318310 (Fahrerlaubnisbehörde) oder 0611 318342 (Zulassungsbehörde) vereinbart werden.

Dr. Oliver Franz: „Seit vielen Jahren ist das Bürgerserviceportal des Ordnungsamtes bereits mit einem umfangreichen Angebot online, so dass Bürgerinnen und Bürger viele Dienstleistungen auch bequem von zu Hause aus in Anspruch nehmen können. Probieren Sie es gerne aus unter portal.wiesbaden.de.“

Weitere Informationen:

Die Ausweisung exklusiver Zeiträume für Terminkunden ermöglicht Folgendes:

- Die Öffnungszeiten werden insgesamt nicht reduziert.
- Wartezeiten können für Kunden minimiert werden und der Kunde verbringt nicht am Wochenende viel Zeit mit Warten.
- Die Kundenmenge wird für den Fachbereich steuerbar und kommt den faktischen Kapazitätsmöglichkeiten am Samstag entgegen.
- Ein Terminangebot kann erstmals auch am Samstag gemacht werden, damit hoher Nutzen für die berufstätige Bevölkerung.
- Exklusive Termin-Öffnungszeiten können erprobt werden.
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.
- Lange Wartezeiten und hochfrequentes Arbeiten führen bei Mitarbeitern aber auch bei Kunden zu Stress. Mittels Terminvereinbarung kann der Kunde gleich über mitzubringende Unterlagen informiert werden. Das „Umsonst-Warten“ kann vermieden werden.
- Der Qualität des Melderegisters kommt eine zunehmende Bedeutung zu und die Anforderungen an die Mitarbeiter beispielsweise hinsichtlich der Identitätsfeststellung, der Prüfung ausländischer Urkunden oder internationaler Lebensläufe steigen. Termine ermöglichen ein stressfreieres und sorgfältigeres Arbeiten.
- Entzerrung des Publikumsaufkommens im Öffnungszeitfenster.
- Abbau von Stoßzeiten mit extrem langen Wartezeiten von über einer Stunde.

Das Zentrale Bürgerbüro hat aktuell 56 Stunden für die Bürgerinnen und Bürger geöffnet. Das Publikumsaufkommen liegt jährlich bei etwa 167.000 Personen (2018) mit weiter steigender Tendenz. Die durchschnittliche Wartezeit liegt bei rund zwanzig Minuten, ebenfalls mit steigender Tendenz.

Die Fahrerlaubnis- und Zulassungsbehörde Wiesbaden hat wöchentlich 34 Stunden geöffnet. Im Jahr 2018 gab es ein Publikumsaufkommen von etwa 93.500 Personen mit einer Durchschnittswartezeit von etwa zwanzig Minuten. In den vergangenen Wochen und Monaten hat sich gezeigt, dass sowohl mittwochs nachmittags als auch samstags, ein extremes Publikumsaufkommen zu verzeichnen ist.

Aus den Auswertungen der Aufrufanlage Fahrerlaubnis- und Zulassungsbehörde der vergangenen vier Monate ergibt sich für die Samstage folgendes Bild. Januar und Februar 2019: durchschnittliche Wartezeit bei einem durchschnittlichen Kundenaufkommen von 127 Personen, etwa dreißig Minuten; maximale Wartezeit in diesem Zeitraum etwa 61 Minuten. Am Sonderschalter für Expressleistungen betrug die Wartezeit etwa zwanzig Minuten.

+++