Landkreis Oder-Spree
Der Landrat

Postanschrift:
Landkreis Oder-Spree, Breitscheidstr. 7, 15848 Beeskow

An
Den Vorsitzenden der Fraktion FDP/B-J-A/BVFO
im Kreistag

Dezernat: IV - Straßenverkehr, Ordnung und Umwelt
Dienstgebäude: Beeskow, Breitscheidstraße 7 Haus B, Zimmer B 222

Telefon: 03366 35-1100
Telefax: 03366 35-1011

sascha.gehm@landkreis-oder-spree.de
(Gilt nicht für die Abwicklung rechtsverbindlichen Schriftverkehrs.)

17. September 2019

Ihre Anfrage vom 03.09.2019;
Hier: Geänderte Öffnungszeiten des Straßenverkehrsamtes/Zulassungsstelle

Sehr geehrter Herr Losensky,
sehr geehrte Damen und Herren,

mit der oben genannten Anfrage begehrten Sie unter anderem Auskunft zu organisatorischen Fragen im Amt 36 - Amt für Straßenverkehr und Ordnung. Die Anfrage lautete:

> *In den Monaten Juli/August 2019 wurden aufgrund der Hitze die Öffnungszeiten von 9-18 Uhr auf 7-16 Uhr vorgezogen.*
> *Wie waren die Erfahrungen damit? Sind weitere Änderungen der Öffnungszeiten von 8-17 Uhr geplant?*
> *Werden für 2020 für die Monate Juni-August wieder geänderte Öffnungszeiten geplant?*

Hierzu möchte ich Ihnen kurz wie folgt antworten:

> Die Öffnungszeitverlagerung ist insgesamt als Erfolg zu bewerten. Aus den wenigen aufgetretenen Konfliktfällen konnten Erfahrungen für zukünftige Maßnahmen gewonnen werden. Für das Jahr 2020 diskutieren wir derzeit den Vorschlag, die Öffnungszeiten erneut dienstags und donnerstags auf 07:00 bis 16:00 Uhr zu verlagern – dann aber für die Monate Juni, Juli und August. Eine Verlagerung der Öffnungszeiten auf 08:00 bis 17:00 Uhr ist derzeit nicht angedacht.

Nachfolgend möchte ich die Kurzantwort näher erläutern. Es ist seit längerem bekannt, dass der Gebäudekomplex in der Hegelstraße, in dem vor allem das Amt für Straßenverkehr und Ordnung untergebracht wird, zu den „Sorgenkindern“ der Kreisverwaltung gehört. Der zu Beginn der 90er Jahren errichtete Flachdachbau heizt sich aufgrund der praktisch nicht vorhandenen Dämmung der Außenwände und des als Treibhaus wirkenden, verglasten Atriums sehr schnell auf. Eine Klimaanlage ist nicht vorhanden. Hierunter leiden sowohl die Mitarbeiter, insbesondere der Zulassungsstelle, wie auch deren Kunden.

Anders als in den meisten anderen Teilen der Verwaltung ist es in der Zulassungsstelle auch nicht möglich, die Belastung der Mitarbeiter durch die große Hitze durch andere Maßnahmen zu mildern. Diese wären z.B.:

> Wechsel zu weniger heißen Arbeitsplätzen mit Mitarbeitern, die sich im Urlaub befinden, regelmäßige Pausen zur Abkühlung an weniger heißen Orten (Flure, Schatten),

Verringerung der notwendigen Mitarbeiterzahl auf eine „Rumpfbesetzung“ während besonders heißer Tage.

Die Arbeit in der Zulassungsstelle erfordert allerdings die ständige Anwesenheit der Mitarbeiter am Schalter. Eine Reduzierung der anwesenden Mitarbeiter würde zu längeren Wartezeiten und Mehrbelastung der anwesenden Mitarbeiter führen. Schließlich gehört die Zulassungsstelle in der Verwaltung zu den Bereichen mit den umfangreichsten Sprechzeiten, die auch ohne Voranmeldung in Anspruch genommen werden können.

Während der Hitzewelle im vergangenen Jahr mit Temperaturen von über 30°C in den Dienst- und Aufenthaltsräumen wurde aus Gründen der Mitarbeiterfürsorge erstmals mit einer kurzfristigen Öffnungszeitverkürzung reagiert. Diese hatte jedoch einige Nachteile und wurde im Nachgang kritisch hinterfragt:

- Da die konkrete Witterungslage nur wenige Tage im Voraus erkennbar ist, konnte stets nur mit geringem Vorlauf entschieden werden – etwa 1 Woche.
- Dadurch ergeben sich extrem kurze „Vorwarnzeiten“ für Bürger.
- Praktisch war nur eine Verkürzung möglich, da eine Vorverlagerung nur bei ausreichender Information der Bürger angenommen werden kann.
- Hierdurch verringerte sich die Gesamtöffnungszeit, was die Abarbeitung von weniger Anträgen bedeutete.
- Zu wenige Menschen informieren sich noch über die Tagespresse.

Um diesen Widerspruch aufzulösen, wurde in diesem Jahr der Weg über eine längerfristige Öffnungszeitverlagerung an den langen Tagen in den Monaten Juli und August gewählt. Diese konnte mit ausreichendem Vorlauf und breit gestreut angekündigt werden. Neben der Information über die Presse sowie die Internetseite des Landkreises wurden die Öffnungszeiten über die Pylonen an der Zulassungsstelle veröffentlicht und extra gedruckte Postkarten verteilt.



In der Folge gab es – anders als im Vorjahr – praktisch kaum Beschwerden von Bürgern, die sich unverhofft vor verschlossener Tür wiedergefunden hatten. Als ein unerwartetes Problem hatte sich jedoch die von Google bereitgestellte Kurzübersicht der Öffnungszeiten erwiesen (siehe Abbildung). Auf diese, durch die Community erstellte Information, konnte unsererseits kein Einfluss genommen werden. Es ist diesbezüglich jedenfalls 1 Fall bekannt, in dem sich ein Bürger kurz vor seinem Besuch nur über diesen Weg informiert hatte. Im Laufe des Monats Juli wurde die Anzeige bei Google korrigiert. Die Rückkehr zu den regulären Öffnungszeiten ab dem 02. September war dagegen sehr schnell eingepflegt. Bei weiteren Änderungen an der Öffnungszeit wird auch dieser Kommunikationsweg zu berücksichtigen sein.

Konkrete Fälle, in denen Bürger aufgrund der geänderten Öffnungszeiten keine Möglichkeit hatten, ihr Fahrzeug an-, ab- oder umzumelden, sind nicht bekannt. Anders herum wurde der Zeitraum zwischen 07:00 und 09:00 Uhr gut angenommen – vermutlich durch Bürger, die Ihre Zulassungsangelegenheiten vor der Arbeit erledigen wollten. Dies war zudem durch besonders kurze Wartezeiten sehr attraktiv.

Auch, wenn die geänderten Öffnungszeiten auch für Witterungsperioden ohne große Hitze galten, überwiegt der Vorteil des längeren Informationsvorlaufs die Nachteile der verlagerten Öffnungszeit. Diese Vorteile könnten freilich durch eine Verstetigung der Öffnungszeitenänderung im Sinne eines regelmäßigen „Sommerfahrplans“ noch verstärkt werden. Diesbezüglich und die Öffnungszeiten im kommenden Jahr betreffend wird noch eine Detailauswertung der diesjährigen Verlagerung erfolgen, auf deren Grundlage eine Entscheidung für das kommende Jahr getroffen wird. Hierüber werden wir im zuständigen Fachausschuss berichten.

Mit freundlichen Grüßen

In Vertretung

Sascha Gehm
1. Beigeordneter