



Antwort zur Anfrage Nr. 1729/2024 der CDU-Stadtratsfraktion betreffend **Erreichbarkeit Verkehrsüberwachung (CDU)**

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

Immer öfter beschwerten sich Bürgerinnen und Bürger über die mangelnde Erreichbarkeit des Verkehrsüberwachungsamtes. So ist dieses meist telefonisch nicht zu erreichen und auf Nachrichten über die aufgesprochene Mail-Adresse folgen lange Wartezeiten.

Die Erreichbarkeit der Verkehrsüberwachung ist wichtiger Bestandteil ihrer Aufgabe und notwendig, um Bürgeranfragen zeitnah zu bearbeiten, Anliegen zu klären und auf dringende Meldungen schnell reagieren zu können. Eine verlässliche Kommunikation ermöglicht es den Bürgerinnen und Bürgern, Informationen zu Verkehrsthemen, Bußgeldern und Regelungen unkompliziert zu erhalten, was maßgeblich zur Transparenz und Akzeptanz der Maßnahmen beiträgt.

Wir fragen daher die Verwaltung:

1. Wie oft wurde die Verkehrsüberwachung in diesem Jahr von den Bürgerinnen und Bürgern kontaktiert?

Die Anzahl der Kontaktaufnahmen durch Bürger:innen lässt sich nur schwer ermitteln, da es dafür keine zentrale Telefonnummer oder E-Mail-Adresse gibt. Anfragen und Kontaktaufnahmen erfolgen über verschiedene Wege, beispielsweise direkt im Amt an unterschiedlichen Stellen. Darüber hinaus erreichen das Amt Anliegen über andere Fachämter, das Dezernat und das Büro des Oberbürgermeisters.

Für zwei Bereiche kann das Amt konkrete Zahlen liefern, diese sind daher als beispielhaft anzusehen.

Alleine im Vorzimmer der Amtsleitung gehen täglich etwa 25-30 E-Mails und rund 20 Anrufe ein. Diese werden entweder an die Abteilung Verkehrsüberwachung oder die Abteilung Bußgeldstelle weitergeleitet oder direkt vom Amtsleiter unter Zulieferung der Abteilungen beantwortet.

In der Einsatzzentrale müssen die Zahlen differenziert betrachtet werden. Vor der Schaltung einer Bandansage hat die Einsatzzentrale etwa 80 externe Anrufe annehmen müssen, von denen jedoch die Hälfte nicht den Außendienst betraf: davon die Hälfte waren Anliegen für die Bußgeldstelle, die andere Hälfte war völlig amtsfremd. Seit Schaltung der Bandansage kommen über das Durchstellen (z. B. vom Servicecenter oder dem Vorzimmer der Amtsleitung) nur noch ca. 20 bis 25 Anrufe täglich in der Einsatzzentrale an, die tatsächlich bearbeitet werden müssen, und sich auf wichtige Anliegen beziehen.

Im Bereich E-Mail hat sich die Lage diametral verändert. Während die Einsatzzentrale zuvor kaum E-Mail-Anfragen erhalten hat, liegen diese derzeit bei ca. 20 E-Mails pro Tag. Zudem ist die Zahl der Privatanzeigen leicht gestiegen, mit ca. 30 täglich eingehenden Anzeigen. Die E-Mails können nun alle nach Dringlichkeit abgearbeitet werden.

Ursprung der Bandansage waren andauernde Personalengpässe in der Einsatzzentrale. Es zeigt sich jedoch, dass sich die Reaktionszeit in den meisten Fällen sehr verbessert hat. Hierdurch ist eine bessere Personal- und Einsatzsteuerung durch die Einsatzzentrale möglich, was sich auch in den Verwarnungszahlen widerspiegelt. Da die Einsatzzentrale nicht mehr auf Zurufe reagieren muss, die oft nur geringwertige Verstöße betreffen und lange Telefonate zur Erklärung erfordern, bleibt den Mitarbeitern mehr Zeit für ihre eigentliche Aufgabe: die Leitung der Außendienstkollegen. Zudem ermöglicht der Verzicht auf den Einsatz bei jedem gemeldeten Parkverstoß eine zielgerichtete und flächendeckende Überwachung.

Darüber hinaus gehen auch in der Bußgeldstelle viele Anfragen und Anrufe ein, die von dort an die Verkehrsüberwachung weitergeleitet werden. Hier lässt sich die tägliche Anzahl nicht konkret beziffern, da die einzelnen Mitarbeitenden keine Statistik führen.

2. Wie hoch liegt die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Bürgeranliegen bei der Verkehrsüberwachung?

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Bürgeranliegen lässt sich kaum pauschal beantworten, da sie sehr individuell ist. Beispielsweise kann ein Anruf, bei dem eine Bürgerin nach einem abgeschleppten Fahrzeug fragt, relativ schnell bearbeitet werden.

Allerdings betreffen die meisten Anrufe Beschwerden allgemeiner Art. Solche Gespräche binden die Mitarbeitenden deutlich länger am Telefon. Wenn zusätzlich die gemeldeten Örtlichkeiten durch Verkehrsüberwachungskräfte angefahren werden, bindet dies nicht nur die Kolleg:innen am Telefon, sondern auch die Kräfte vor Ort.

Aus diesen Gründen lässt sich die Frage nach einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit nicht pauschal beantworten.

3. Wie viele Beschwerden über die mangelnde Erreichbarkeit der Verkehrsüberwachung sind in diesem Jahr bei der Stadtverwaltung eingegangen?

Erst seit der Schaltung der Bandansage hat die Anzahl der Beschwerden über die mangelnde Erreichbarkeit überhaupt eine nennenswerte Anzahl erreicht. Beziffern lässt sich das dennoch leider nicht.

Die Gründe hierfür sind verständlich, da ein gewohntes Angebot der Erreichbarkeit für Bürgeranliegen nun nicht mehr so einfach verfügbar ist. Wir möchten jedoch betonen, dass die Bürger:innen weiterhin die Möglichkeit haben, ihre Anliegen per E-Mail vorzutragen.

Bei wichtigen Anliegen, wie beispielsweise der Suche nach einem abgeschleppten Fahrzeug oder der Meldung einer Behinderung in einer Feuerwehrezufahrt, können sich die Bürger:innen nach wie vor zu Mitarbeitenden durchstellen lassen. Diese

Möglichkeit wird angeboten, auch wenn viele Bürger:innen dies als zusätzliche Mühe empfinden.

Oft zeigt sich dabei, dass einige Anliegen, die im ersten Moment als dringlich empfunden werden, nicht von langfristiger Bedeutung sind und daher gar nicht mehr gemeldet werden.

Wir nehmen die Beschwerden zur Kenntnis und sind natürlich bemüht, bessere Lösungen zu schaffen, um den Bürger:innen weiterhin einen angemessenen Zugang zu ermöglichen.

4. Gibt es Planungen, die Erreichbarkeit der Verkehrsüberwachung zu verbessern?
 - i. Falls ja: Welche?

Ja, es gibt Planungen, die Erreichbarkeit zu verbessern. Das Amt arbeitet an folgenden Maßnahmen:

1. Für Anfragen, die derzeit per E-Mail eingehen, plant das Amt ein spezifisches Kontaktformular. Dieses soll den Bürgern ermöglichen, ihre Anliegen zielgerichtet und strukturiert vorzutragen.
2. Zukünftig wird es die Möglichkeit geben, Privatanzeigen direkt über ein Online-Formular einzureichen, um diesen Prozess zu vereinfachen.
3. Sobald die Einsatzzentrale wieder personell besser aufgestellt ist, besteht die Möglichkeit, das Bürgertelefon erneut freizuschalten. Gleichzeitig besteht das Ziel, die Bandansage durch eine sogenannte Hotline-Lösung zu verbessern. Sie soll Anrufer durch ein Menü leiten, damit sie ihr Anliegen präzisieren und direkt bei der richtigen Stelle landen können. Diese Lösung soll perspektivisch für das gesamte Verkehrsüberwachungsamt gelten.

Diese Maßnahmen befinden sich aktuell in der Planung und Umsetzung und zielen darauf ab, den Kontakt für Bürger:innen effizienter und zielgerichteter zu gestalten.

Mainz, 22.11.2024

gez. Steinkrüger

Janina Steinkrüger
Beigeordnete