Führerscheinwesen

Umbruch meistern

[29.10.2024] Mehrere etablierte Fachverfahren stehen im Führerscheinwesen altersbedingt vor der Ablösung. Die Ämter können dies als Chance begreifen, um sich langfristig digital aufzustellen. Moderne Fachanwendungen sind dabei ein wichtiger Baustein.

Mit dem Pflichtumtausch haben Führerscheinstellen in den vergangenen Jahren einen Kundenansturm erlebt – und dieser war meist mit einer ausgedünnten Personaldecke aufzufangen. Nun stehen mehrere etablierte Fachverfahren altersbedingt vor der Ablösung. Die Führerscheinstellen können diese Veränderungen als Chance begreifen, um sich langfristig gut für ihre Aufgaben aufzustellen. Moderne Fachanwendungen können hierbei ein wichtiger Baustein sein. Zunächst gilt es, die organisatorischen und anwendungstechnischen Potenziale zu erkennen. Durch die Ablösung gleich mehrerer altgedienter Fachverfahren im Markt sind moderne Fachanwendungen ein wichtiger Faktor, der Verwaltung neue Optionen an die Hand zu geben und Synergien zu schaffen. Die Veränderungen im Bürgerservice haben auch die Führerscheinstellen erreicht. Statt möglichst langer Öffnungszeiten geht es um einen effektiven Bürgerservice, der über Terminreservierungen gesteuert und mit Onlinemeetings angereichert wird. Dezentrale Standortkonzepte werden aufgegeben und durch bereichsübergreifende Servicekonzepte ersetzt, bei denen Bürgerinnen und Bürger nach dem Once-Only-Ansatz bedient werden. Am Arbeitsplatz finden sich dabei immer mehr Mitarbeitende, die statt einer klassischen Verwaltungslaufbahn den Quereinstieg gewählt haben.

Zukunftssicheres Konzept

In dieser kurz skizzierten Situation versprach der Bund mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) und dem damit verplanten Budget die Rettung. Nachdem die Gießkanne nicht funktionierte, konzentrierte man sich auf die Fokusleistungen, zu denen auch das Themenfeld Führerschein gehört. Mit großem Aufwand wird seitdem am Roll-out des EfA-Dienstes Digitaler Führerscheinantrag des Landes Hessen gearbeitet, wobei die politischen Zielvorgaben hart auf die komplexen Strukturen eines kommunalen Anwendungsbetriebs treffen. Als Fachverfahrenshersteller unterstützt das Unternehmen prokommunal den Roll-out des Digitalen Führerscheinantrags. Eine wachsende Zahl an Führerscheinstellen nutzt die Möglichkeit, Onlineanträge aus dem EfA-Dienst medienbruchfrei in das Fachverfahren zu übernehmen. Gleichzeitig sind eigene, innovative und zukunftssichere Konzepte für Onlineservices weiterhin unverzichtbar. Beide Wege werden auf das übergeordnete Ziel einzahlen, das Onlineserviceangebot im Bereich Führerschein zu verbessern. 15 Fachverfahrenshersteller hatten diese Entwicklung bereits früh erkannt und sich entschieden, ihre Anwendungen künftig auf der von HSH entwickelten VOIS-Plattform anzubieten und zusammenzuführen. Heute nutzen mehr als 3.000 der rund 5.000 Verwaltungen in Deutschland Fachanwendungen auf Basis der VOIS-Technologie. Den Themenbereich Führerschein hat prokommunal in der VOIS-Community übernommen. Dessen Fachanwendung VOIS|FSW ist aktuell bei einem Großteil der knapp 200 Kunden bundesweit im Einsatz.

Once Only statt Schnittstellenproblematik

Die VOIS-Plattform bietet allen Fachanwendungen gemeinsame Basiskomponenten wie Benutzerverwaltung, Formulardruck, einheitliches Adressregister und E-Akte. Verwaltungen können ihre VOIS-Fachverfahren gemäß Bedarf nach dem Baukastenprinzip zusammenstellen und jederzeit ergänzen. Kernelement der VOIS-Technologie ist eine einheitliche Benutzerführung in allen Fachverfahren. Eine hohe Nutzerfreundlichkeit wird durch intuitive Bedienoberflächen geschaffen, die für Verwaltungsexperten und Quereinsteiger gleichermaßen ohne großen Schulungsaufwand zu bedienen sind. Durch das Angebot verschiedener Fachverfahren in einer Umgebung entspricht VOIS bereits dem im Rahmen der Registermodernisierung verfolgten Once-Only-Ansatz und reduziert zugleich die Komplexität bei den erforderlichen Schnittstellen zwischen den Fachverfahren erheblich. Statt dezentraler Standortkonzepte unterstützt VOIS die Zusammenarbeit von Verwaltungen auf unterschiedlichen Ebenen. Eine vertikale Kooperation findet heute schon häufig zwischen den Führerscheinstellen auf Landkreisebene sowie dem Bürgerservice der Gemeinden statt, um Führerscheinanträge entgegenzunehmen. Dies erfolgt oftmals noch schriftlich. VOIS bietet die Möglichkeit, die Erhebung und Übermittlung der Führerscheinanträge zwischen Gemeinde und Landkreis zu automatisieren und damit zu vereinfachen. Das spart Material, Zeit und Arbeitsaufwand. Doch dies soll nur der Anfang sein. Perspektivisch sollen über den VOIS-Protektor – eine gesicherte Kommunikationskomponente in der VOIS-Plattform – die VOIS-Umgebungen miteinander kommunizieren können, um Informationen wie etwa eine Karteikartenabschrift direkt austauschen zu können.

Vielversprechende Entwicklungsschritte

Eine zentrale Rolle wird der VOIS-Protektor auch im Bereich der Onlinevorgänge spielen. Auf Grundlage von §22a PassG und §25 PAuswG dürfen Führerscheinstellen Lichtbilder und Unterschriften automatisiert aus den Pass- und Ausweisregistern zum Zweck der Ausstellung von Führerscheinen, Fahrerqualifizierungsnachweisen und Fahrerkarten über den sicheren Transportstandard OSCI abrufen. Angesichts der Vielzahl von Problemen bei der Antragsbearbeitung in der Führerscheinstelle mit von Antragstellern selbst gemachten Handyfotos erscheint diese Option vielversprechend. Die Anforderung aus §21 FeV, wonach das Lichtbild den Anforderungen der Passverordnung entsprechen muss, wären voll erfüllt. Einen weiteren Entwicklungsschritt versprechen die Onlineservices auf VOIS-Basis, da nach der Authentifizierung des Anwenders mit seiner eID die vorhandenen Daten aus dem örtlichen Register im Onlinevorgang genutzt und Anliegen direkt angestoßen werden können. Für beide Seiten eine erhebliche Erleichterung: Der Bürger muss seine Daten nicht erneut eingeben, die Führerscheinstelle muss die Daten nicht erneut prüfen. Der Weg deutet vom antragsbasierten zum prozessorientierten Onlineservice mit VOIS.

Servicequalität darf nicht leiden

Die sichere elektronische Übermittlung von Lichtbildern gemäß der technischen Richtlinie TR-03170 des BSI richtet sich zwar in erster Linie an Pass-, Personalausweis- und Ausländerbehörden, wird jedoch auch auf Führerscheinstellen direkte Auswirkungen haben, etwa wenn Servicestationen von mehreren Fachbereichen gemeinsam genutzt werden. Sowohl die bestehenden Terminallösungen verschiedener Anbieter als auch die in der Pilotierung befindlichen Cloudlösungen sind in die Fachverfahren einzubinden. Für die Ausgabe von Führerscheindokumenten ohne Bürgerkontakt bieten sich Dokumentenausgabeboxen an, aus denen Bürgerinnen und Bürger die bestellten Dokumente unabhängig von den Öffnungszeiten abholen können. Ausgehend von einer rundherum angespannten Situation, für die es wohl auch in naher Zukunft keine kurzfristige Besserung geben wird, müssen die Führerscheinstellen

Wege finden, sich langfristig gut aufzustellen. Letztlich muss mit weniger Personal auch die Zahl der Bürgerkontakte abnehmen, ohne dass die Servicequalität leidet. VOIS eröffnet diese Möglichkeit, indem neue Ansätze zum Bürgerservice umgesetzt werden und zudem über verschiedene Ebenen miteinander kooperiert wird.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Oktober 2024 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, HSH, Führerscheinwesen, prokommunal