



Kreistag

öffentlich am 18.03.2015

Vorbericht

Vorlage Nr. 51-001-2015/1

Ziffer 8 der Tagesordnung
KT-01-2015

Dezernat 5
Verkehrsamt
Peter Hirsch

**Kraftfahrzeug-Zulassungswesen, Einrichten weiterer Außenstellen,
Grundsatzentscheidung, Standorte**

Beschlussvorschlag:

Der Verwaltungs- und Finanzausschuss hat sich in seiner Sitzung am 11. März 2015 intensiv mit dem Thema „Außenstellen, Einrichten weiterer Außenstellen, Grundsatzentscheidung“ befasst und folgenden Beschlussvorschlag für den Kreistag formuliert:

1. Im Stadtgebiet der Stadt Laupheim und im Raum Ochsenhausen / Illertal

wird grundsätzlich jeweils eine Außenstelle der Kraftfahrzeug-Zulassungsstelle eingerichtet.

2. Der Kreistag wird im nächsten Sitzungsblock über die konkreten Standorte entscheiden.

Sachverhalt

Ergänzend zum bisherigen Vorbericht teilen wir Ihnen noch folgende Informationen mit:

1. Organisationsuntersuchung Zulassungsstelle Biberach, Ergebnisse

Die im Vorbericht erwähnte Organisationsuntersuchung in der Zulassungsstelle Biberach wurde von Januar 2013 bis November 2014 durchgeführt mit dem Ziel, den Kundenservice zu verbessern. Hintergrund waren v. a. die langen Wartezeiten. Hierfür gab es verschiedene Gründe, insbesondere eingeschränkte Öffnungszeiten, hohe Verdichtung der Kundennachfrage am Morgen, nicht adäquate personelle Besetzung der Schalter usw. Aufgrund einer IST-Analyse wurden verschiedene Handlungsfelder ermittelt und die zur Verbesserung des Kundenservice erforderlichen Maßnahmen entwickelt. Diese wurden größtenteils auch schon umgesetzt. Dabei handelt es sich insbesondere um folgende Maßnahmen:

- Optimierung und Stabilisierung der Personalsituation:
z. B. optimiertes Einsatzmodell von Teilzeit- und Vollzeitkräften je nach Kundennachfrage, adäquate Besetzung, Personalentwicklungsmaßnahmen wie Coaching Sachgebietsleiter, Teamentwicklungsmaßnahmen für alle Mitarbeiter, Teamseminar
- Optimierung der Prozessabläufe, Dienstleistungsangebot:
z. B. erweiterte Öffnungszeiten, Terminvereinbarungen, Verbesserung telefonische Erreichbarkeit, Einrichtung Back-office (für Telefonate und Bearbeitung eines Großteils der Post, Unterstützung Front-office), Neuorganisation Briefkastenservice, Controlling-System
- Technische Unterstützung der Prozesse:
z. B. modernes Aufrufsystem / neue Aufrufanlage, Verbesserung der Telefonanlage, Kundensteuerungssystem
- Bauliche Maßnahmen:
z. B. gesonderter Wartebereich, vorgeschalteter Info-Schalter, neue Möbel; weitere räumliche „Entzerrung“ steht bevor: Führerscheinstelle zieht aus Zulassungsbereich in andere Räumlichkeiten, Sachgebiet GüKG / Schwertransport geht in Zulassungsbereich, damit weitere Schalter bei Bedarf.

Die umgesetzten Maßnahmen zeigen bereits ihre Wirkung: So lag der Mittelwert für Wartezeiten im Februar 2015 in Biberach unter 10 Minuten. Selbstverständlich kann es in Einzelfällen zu etwas längeren Wartezeiten kommen, insbesondere zu den Spitzenzeiten (derzeit v. a. zwischen 9 Uhr und 10 Uhr). Zu dieser Zeit kommen die meisten Autohäuser / gewerbliche Kunden, um Briefkastenzulassungen abzuholen und/oder vereinbarte Termine wahrzunehmen (immer wieder bringen Kunden mehr Vorgänge mit als angegeben, was zu Verzögerungen führen kann), gleichzeitig kommt eine Vielzahl an Bürgern und gewerblichen Kunden ohne Termine. Teilweise kann daher in Spitzenzeiten selbst bei Vollbesetzung keine Wartezeit unter 15 Minuten erreicht werden. Im Großen und Ganzen sind die Verbesserungen aber deutlich spürbar. Viele Bürger und gewerbliche Kunden loben die inzwischen kurzen Wartezeiten.

2. Internetbasierte Dienstleistungen im Zulassungswesen

Internetbasierte Dienstleistungen in der Fahrzeugzulassung werden bundesweit einheitlich in mehreren Schritten eingeführt. Die einzelnen Schritte sind in der als **Anlage 1** beigefügten Übersicht dargestellt. Wie dieser Übersicht zu entnehmen ist, entsteht für die Online-Außerbetriebsetzung und die geplante Online-Wiederzulassung zunächst ein Mehraufwand für die Verwaltung. Zudem wird die internetbasierte Außerbetriebsetzung von den Bürgern bisher nur vereinzelt genutzt. Dies liegt v.a. auch an den Voraussetzungen, die seitens des Bürgers vorliegen müssen (z.B. Personalausweis mit eID-Funktion, DE-Mail...). Das Verfahren einer internetbasierten Außerbetriebsetzung und deren Voraussetzungen sind in der als **Anlage 2** beigefügten Übersicht näher dargestellt.

Wann und in welchem Umfang diese Online-Verfahren zu einer Entlastung für die Verwaltung führen werden, kann derzeit nicht abgeschätzt werden. Dies war auch Gegenstand und Ergebnis der in Ziffer 1 erläuterten Organisationsuntersuchung.

Die bundesweite Einführung einer internetbasierten Inbetriebsetzung ist ein Zukunftsprojekt, das noch keine konkreten Züge angenommen hat. Für das Erstellen der Dokumente und das Siegeln der Kennzeichen seitens der Verwaltung wurden bislang keine geeigneten „internetbasierten Ersatzlösungen“ gefunden. Alternativangebote, wie z.B. die in der Anlage 2 erwähnte Hauslösung im Rhein-Neckar-Kreis, sind sehr kostenintensiv und führen zu einem nicht unerheblichen Mehraufwand für die Verwaltung.

Aus all diesen Gründen hat das Thema „internetbasierte Dienstleistungen im Zulassungswesen“ aus Sicht der Verwaltung derzeit keine Auswirkungen auf die Grundsatzentscheidung, weitere Außenstellen einzurichten.

Anlagen

1. Übersicht internetbasierte Dienstleistungen im Zulassungswesen
2. Übersicht Verfahren internetbasierte Außerbetriebsetzung, Voraussetzungen