



Verwaltungs- und Finanzausschuss
öffentlich am 07.03.2018

Vorbericht

Vorlage Nr. 25-001-2018

Ziffer 2 der Tagesordnung
VF-01-2018

Dezernat 2
Verkehrsamt
Peter Hirsch

Kfz-Zulassungsstelle; Bericht und Evaluation der Zulassungsstelle inklusive Außenstellen

Beschlussvorschlag:

Vom Bericht der Verwaltung wird Kenntnis genommen.

Sachverhalt

Wie in der Kreistagssitzung im Dezember 2016 berichtet, wurden in der Vergangenheit umfangreiche Veränderungen in der Kfz-Zulassungsbehörde des Landkreises vorgenommen. Der Kreistag hatte darum gebeten, dass die Verwaltung zu gegebener Zeit über die Entwicklung in der Zulassungsstelle und in den Außenstellen berichtet.

Insbesondere die Aufstockung des auf Basis der Personalbedarfsberechnung ermittelten Personals und die Neuorganisation der Verwaltungsabläufe sowie die Einrichtung der zusätzlichen Außenstellen in Ochsenhausen und Laupheim haben dazu geführt, dass eine erhebliche Serviceverbesserung für die Bürger des Landkreises eingetreten ist. Das Ziel von jeweils einer durchschnittlichen Warte- und Bearbeitungszeit von 18 Minuten wird seither im Jahresdurchschnitt sehr gut erreicht.

1. Grundsätzliche Informationen zu den Einrichtungen der Zulassungsstelle im Landkreis

1.1 Zentrale Zulassungsstelle in Biberach (ZuIBC)

In Biberach sind einschließlich der Teamleitung und Sachgebietsleitung 21 Personen mit insgesamt 15,75 Vollzeitäquivalente (VZÄ) beschäftigt. Im Jahr 2017 wurde eine Stelle abgebaut. Um die Öffnungszeiten mit 36,5 Stunden personell jederzeit abdecken zu können, ist es notwendig, dass die Teilzeitkräfte im Rahmen eines Dienstplanes in Schichten arbeiten. Von Biberach aus werden die Mitarbeiter/innen der Außenstellen bei Urlaub, Krankheit oder sonstiger Abwesenheit vertreten.

Neben dem bewährten Briefkastenservice für die Autohäuser und dem Publikumsverkehr (über Termine oder anhand von Aufrufmarken gesteuert) werden in der ZuIBC zentral sämtliche sonstige Verwaltungsvorgänge wie z. B. die Bearbeitung von Versicherungs-, Steuer- und Mängelanzeigen, Halterauskünfte, Anfragen anderer Zulassungsstellen, alle Widerspruchsverfahren etc. bearbeitet. Weiterhin werden die interne Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter/innen, die Materialbeschaffung für alle Zulassungsstellen und die Telefonhotline erledigt.

Der Vollstreckungsdienst der Zulassungsbehörde ist ebenfalls in der ZuIBC zentralisiert. Die Aufträge zur zwangsweisen Außerbetriebsetzung (Stilllegung) von Kraftfahrzeugen erhalten die Vollstreckungsbediensteten direkt von der ZuIBC. In Biberach wird der gesamte Vollstreckungsdienst koordiniert und organisiert.

1.2 Außenstelle Riedlingen

Die Außenstelle hat in der Woche an 22 Stunden geöffnet und ist mit 2 Personen (insgesamt 1,45 VZÄ) besetzt. Im vergangenen Jahr wurden in Riedlingen die Anliegen von 10.399 Besuchern mit 12.969 abgeschlossenen Zulassungsvorgängen bearbeitet. Nicht in der Bestandsstatistik dokumentiert sind dabei Vorgänge, die nicht zu einer Zulassung geführt haben (z.B. Auskünfte, Beratungen, Ablehnungen aufgrund des Zulassungsverweigerungsgesetzes, Ablehnung wegen fehlender Unterlagen, usw.). Neben eines Briefkastenservices für die Autohäuser und der Möglichkeit der Terminvergabe für Zulassungskunden werden in der Außenstelle auch Fahrerlaubnisanträge entgegengenommen. Es werden Fahrerlaubnisse ab- bzw. ausgegeben und es können internationale Führerscheine beantragt werden, die dort auch abschließend bearbeitet werden.

Das Kassengeschäft zur Bezahlung der Verwaltungsgebühren wird über die Kasse der Außenstelle des Landratsamtes abgewickelt.

1.3 Außenstelle Ochsenhausen

Die Außenstelle hat in der Woche an 24 Stunden geöffnet und ist mit 2 Personen (1,9 VZÄ) besetzt. Im vergangenen Jahr wurden in Ochsenhausen die Anliegen von 11.194 Besuchern mit 12.737 abgeschlossenen Zulassungsvorgängen bearbeitet. Nicht in der Bestandsstatistik dokumentiert sind wiederum die Fälle, die nicht zu einem Zulassungsvorgang geführt haben. Neben eines Briefkastenservices für Autohändler und der Möglichkeit der (eingeschränkten) Terminvergabe werden in der Außenstelle auch Fahrerlaubnisbeanträge entgegen genommen. Zusätzlich zur Außenstelle in Riedlingen werden Ermahnungen der Fahrerlaubnisinhaber im Punktebereich und die Anordnungen im Zusammenhang mit einer Fahrerlaubnis auf Probe erstellt und verschickt.

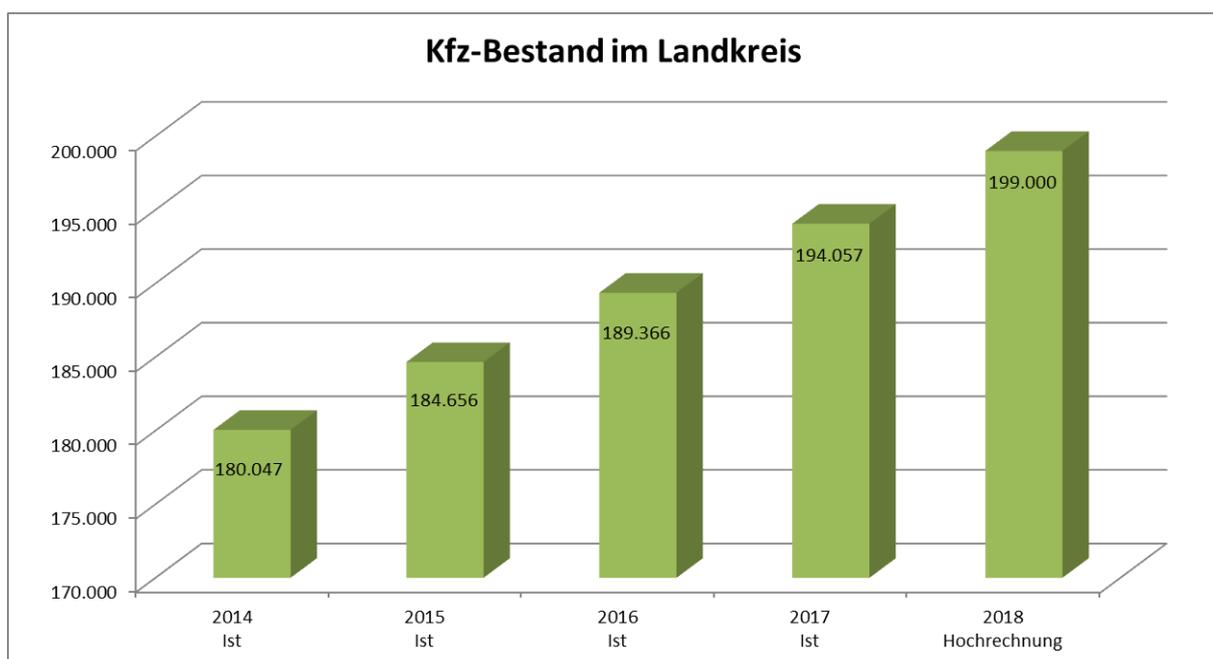
Seit Ende September 2017 ist in der Außenstelle ein Kassenautomat installiert, so dass nun keine Abhängigkeit mehr zur Barkasse der Stadt Ochsenhausen besteht. Daher konnten die Öffnungszeiten an die Zeiten des Landratsamtes angepasst werden. Die Abrechnung, Beschickung und Leerung sowie die Beseitigung kleinerer Störungen des Kassenautomaten obliegen den Mitarbeitern der Außenstelle.

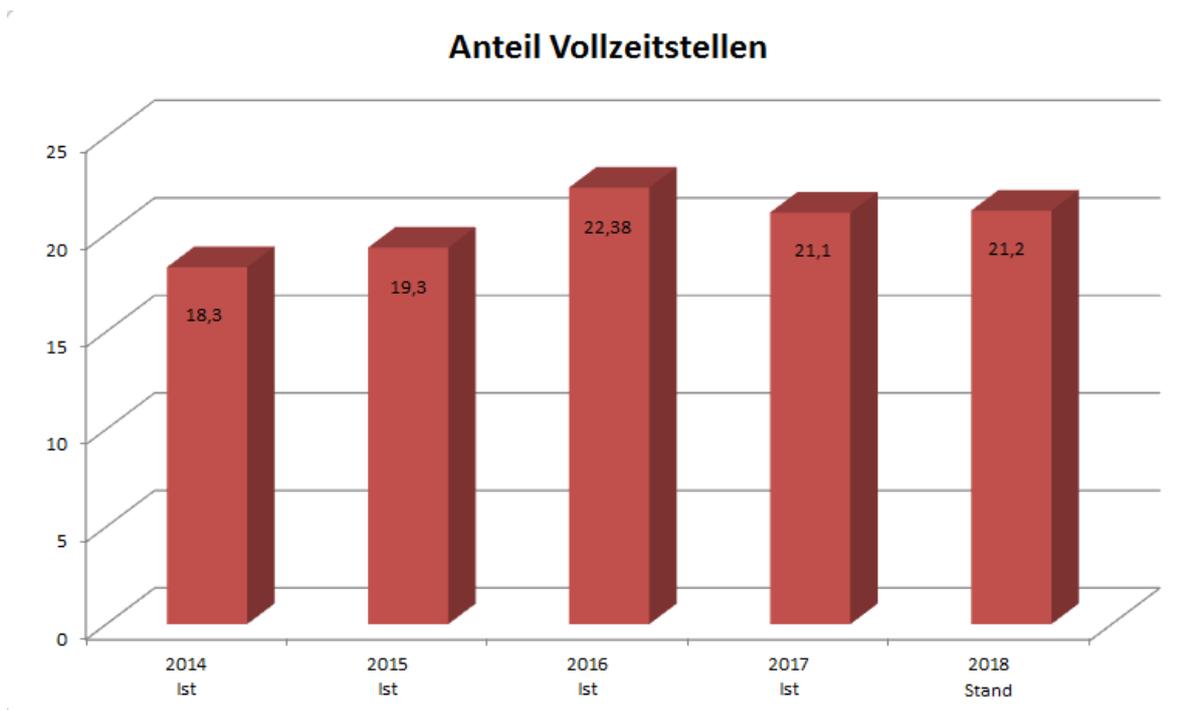
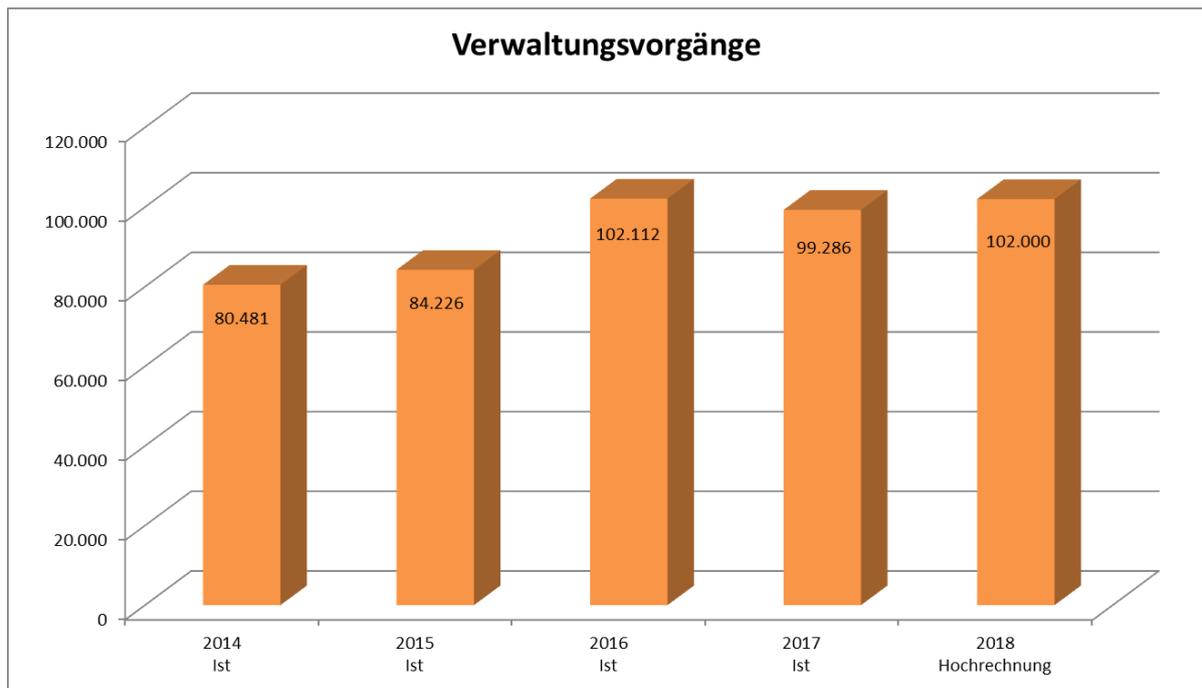
1.4 Außenstelle Laupheim

Die Außenstelle hat in der Woche an 24 Stunden geöffnet und ist mit 2 Personen (1,8 VZÄ) besetzt. Im vergangenen Jahr wurden in Laupheim die Anliegen von 12.411 Besuchern mit 13.745 abgeschlossenen Zulassungsvorgängen bearbeitet. Nicht in der Bestandsstatistik dokumentiert sind wiederum die Vorgänge, die nicht zu einer Zulassung geführt haben. Neben eines Briefkastenservices für Autohändler und der Möglichkeit der (eingeschränkten) Terminvergabe werden in der Außenstelle auch Fahrerlaubnisangelegenheiten wie in Ochsenhausen bearbeitet.

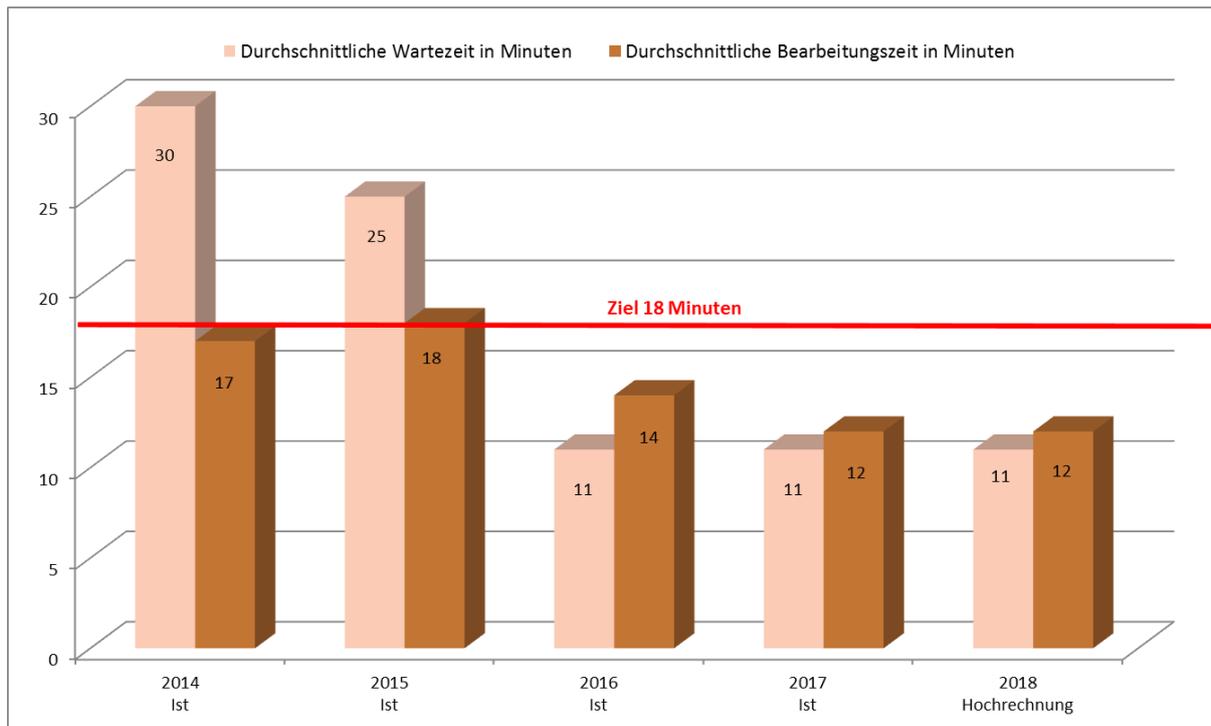
Seit Ende September 2017 ist in der Außenstelle ein Kassenautomat installiert. Die Abrechnung, Beschickung und Leerung sowie die Beseitigung kleinerer Störungen des Kassenautomaten obliegt den Mitarbeitern der Außenstelle.

2. Statistische Angaben zur Entwicklung der Bestands- und Vorgangszahlen sowie der Personalausstattung





Der Kreistag hatte in 2014 der Erhöhung des Stellenumfangs entsprechend der Personalbedarfsberechnung aus der Organisationsuntersuchung zugestimmt. Dabei hatte die Verwaltung damals zugesagt, die Personalausstattung jährlich konstruktiv-kritisch zu hinterfragen. Da in den Jahren 2016 und 2017 die Ziele der durchschnittlichen Warte- und Bearbeitungszeiten sogar überschritten wurden, wurde Ende 2017 eine Stelle abgebaut.



2.1 Auslastung, Warte- und Bearbeitungszeiten der einzelnen Einrichtungsstellen

Besucherzahlen in 2017

Gesamt	Biberach	Riedlingen	Ochsenhausen	Laupheim
58.704	24.700	10.399	11.194	12.411
100%	42%	18%	19%	21%

Im Jahr 2017 kamen insgesamt 58.704 Kunden zu den Kfz-Zulassungsstellen des Landkreises. Wie beim Fahrzeugbestand, gab es auch bei den Besucherzahlen wieder eine Steigerung. Bei den Besucherzahlen sind dies ca. 8%.

Bei der Entscheidung zur Einrichtung der Außenstellen wurden die Fahrzeugbestandszahlen zugrunde gelegt. Die Besucherströme liegen etwas höher wie die geografisch zugeordneten Bestandszahlen. Dieses bedeutet, dass die Außenstellen auch von Bürgern in Anspruch genommen werden, die außerhalb des geografisch zugeordneten Bereichs wohnen. Der durchschnittliche Wert an Besucherzahlen je Außenstelle liegt bei ca. 20%. Damit sind die Außenstellen bei der heutigen Personalausstattung und der räumlichen Möglichkeiten voll ausgelastet und stoßen an einzelnen Tagen sogar an ihre Kapazitätsgrenzen.

Fallzahlen in 2017 laut Bestandsstatistik*

Gesamt	Biberach	Riedlingen	Ochsenhausen	Laupheim
74.628	35.177	12.969	12.737	13.745

*Hier sind nur die abgeschlossenen Zulassungsvorgänge erfasst

Ausgehend von den Fallzahlen der Bestandsstatistik, die nur die abgeschlossenen Zulassungsvorgänge (gebührenpflichtig) berücksichtigt, werden ca. 47% in Biberach bearbeitet. Nicht berücksichtigt sind dabei, dass z. B. die gesamten administrativen und organisatorischen Aufgaben, die Bearbeitung von schwierigen Fällen (Import- und Exportfahrzeuge), Anfragen der Polizei, Halteranfragen, Versicherungs-, Steuer- und Mängelanzeigen und sämtliche Rechtsbehelfe ausschließlich in der Zulassungsstelle in Biberach bearbeitet werden. Darüber hinaus liegen die Fallzahlen der elektronischen Erfassung mit NetCallUp höher als die Bestandsstatistik, weil hier auch Tätigkeiten erfasst werden, die nicht zu einem abgeschlossenen und damit gebührenpflichtigen

Zulassungsvorgang geführt haben. Dies sind z. B. Beratungen oder Ablehnungen wegen fehlender Zulassungsvoraussetzungen. Die Außenstelle in Laupheim hat von den Außenstellen den größten Umfang an Besuchern und Fällen.

Wartezeiten in Minuten in 2017

Zielvorgabe	Biberach	Riedlingen	Ochsenhausen	Laupheim
Ø18 Minuten	8	17	12	13

Bearbeitungszeit in Minuten in 2017

Zielvorgabe	Biberach	Riedlingen	Ochsenhausen	Laupheim
Ø18 Minuten	17	8	7	10

Die Zielvorgaben der Verwaltung, die Warte- und Bearbeitungszeiten auf jeweils ca. 18 Minuten zu reduzieren, werden gut erfüllt. Die höheren Bearbeitungszeiten in Biberach erklären sich vorwiegend damit, dass Problemfälle in Biberach bearbeitet werden. Maßgeblich in Biberach ist auch, dass die Kunden in Biberach längere Wege zu den Schilderherstellern mit der Möglichkeit einer Kaffee- oder Zigarettenpause haben und dadurch die einzelnen Fälle nicht so schnell abgeschlossen werden können. Hinzu kommt der Aufwand für die Ausbildung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter, die ausschließlich nur in Biberach stattfindet.

3. Bewertung der Organisationsstruktur

Die seit Abschluss der Organisationsuntersuchung durchgeführten Verbesserungsmaßnahmen (Personalsituation, Öffnungszeiten, technische Unterstützung, bauliche Maßnahmen, Optimierung der Verwaltungsabläufe und der Ausbau der dezentralen Struktur mit den weiteren Außenstellen in Ochsenhausen und Laupheim) haben sich sehr gut bewährt. Insgesamt kam es zu einer deutlichen Verbesserung der Serviceleistung im Zulassungswesen und damit zu einer wesentlichen Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Bis auf sehr wenige Einzelfälle bekommen wir von den Bürgern, die die Zulassungsstellen aufsuchen, nur positive Rückmeldungen.

Auch für die Mitarbeiter hat sich die Situation deutlich verbessert. Dies bestätigt eine interne Mitarbeiterbefragung.

Die Außenstellen erfahren die höchste Wertschätzung aus der Bürgerschaft bzw. von den Kunden. Dieses hängt sicher mit den kürzeren Anfahrtswegen, der Parkplatzsituation und des räumlichen (familiären) Eindrucks zusammen. Teilweise nehmen Kunden in den Außenstellen sogar lieber längere Wartezeiten in Kauf, als zur Zentralstelle nach Biberach zu fahren.

Die Übernahme von Tätigkeiten der Fahrerlaubnisbehörde in den Außenstellen seit 01.01.2017 hat nochmals zur Steigerung der Attraktivität der Außenstellen beigetragen.

Zwischenzeitlich werden täglich durchschnittlich ca. 45 Besucher pro Außenstelle abgearbeitet. Unter Berücksichtigung der durchschnittlichen Warte- und Bearbeitungszeiten führt dies immer wieder dazu, dass nicht alle Kunden innerhalb der Öffnungszeiten abgearbeitet werden können. Von der Auslastung her sind die Kapazitätsgrenzen der Außenstellen, die mit 2 Mitarbeitern (VZÄ siehe oben) besetzt sind, erreicht.

Aus diesem Grund wurde überlegt, ob eine personelle Aufstockung der Außenstellen Vorteile bringen würde. Im Ergebnis sieht die Verwaltung keine Vorteile: Die mit längerfristigen Verträgen angemieteten Räume in den neuen Außenstellen sind eher nicht geeignet um einen weiteren Arbeitsplatz einzurichten. Dezentrale Strukturen sind bekanntermaßen mit einem höheren Personal- und Organisationsaufwand verbunden. Eine Stärkung der Außenstelle durch eine weitere Personalergänzung aus der Zentralstelle in Biberach würde die Zentralstelle so schwächen, dass die Ziele der Bearbeitungs- und Wartezeit nicht mehr erreicht werden könnten. Neben der Besetzung der Schalter werden in Biberach 2 Personen für die Besetzung der Telefonzentrale (Hotline) und 1 Person für die Infothek benötigt.

Weiterhin muss aus dem Pool in der Zentralstelle die Vertretung der Außenstellen bei Urlaub, Krankheit oder sonstiger Abwesenheit organisiert und abgedeckt werden.

Problematisch ist das volatile Kundenaufkommen. Das Kundenaufkommen ist nicht plan- und lenkbar. Eine flexible Besetzung, abgeleitet am jeweiligen Kundenaufkommen scheitert schon alleine an den Fahr- und Rüstzeiten und daran, dass in Biberach keine Überkapazitäten vorhanden sind, die jederzeit frei abrufbar wären. Mit dem bestehenden Personal würde eine Verstärkung der Außenstellen automatisch zu einer Schwächung der Zentralstelle führen.

Die Verwaltung geht davon aus, dass sich im Laufe der Zeit die Kundenströme so verteilen, dass die vier Einrichtungen der Zulassungsbehörde gleichmäßig belastet werden. Die neue Zulassungsstelle in der Rollinstraße 15 wird diese Entwicklung beschleunigen.

4. Online-Außer- und Inbetriebsetzung

Die Bundesrepublik Deutschland nimmt eine Vorreiterrolle bei der Online-Bearbeitung von Zulassungsvorgängen in Europa ein. Allerdings sind die Zahlen der Inanspruchnahme dieses neuen Verfahrens sehr ernüchternd. Nach heutigem Stand muss man sich von dem Gedanken verabschieden, dass dieses Verfahren zu einer Arbeitserleichterung und Einsparung bei der Verwaltung führen wird.

Die zum 01.01.2015 eingeführte erste Stufe des i-Kfz Onlinesystems nach der eine Außerbetriebssetzung online von zu Hause ausgeführt werden kann, wurde bisher so gut wie nicht in Anspruch genommen. Seit Januar 2015 wurden bisher 13 Online-Außerbetriebssetzungen bei uns durchgeführt. Die Bürger haben zwar den Vorteil, dass der Weg zur Zulassungsbehörde entfällt, die Zulassungsbehörde muss den Antrag nach wie vor über das Zulassungsprogramm bearbeiten und die Außerbetriebssetzung ist dem Fahrzeughalter schriftlich bekanntzugeben.

Zum 01.10.2017 wurde nun die 2. Stufe i-Kfz eingeführt. In der Theorie können jetzt Fahrzeughalter/-innen die Antragstellung zur Wiederzulassung eines Fahrzeugs auf denselben Halter ohne Wechsel des Zulassungsbezirks mit dem bei der Außerbetriebssetzung reservierten Kennzeichen medienbruchfrei und zeitsparend von zu Hause aus erledigen. Die Zulassungsbehörde muss aber den Antrag nach wie vor über das Zulassungsprogramm bearbeiten, die Zulassungsbescheinigung Teil I (ZB I) erstellen und auf einem fälschungssicheren Spezialpapier ausdrucken. Zusätzlich zum bisherigen Verfahren muss nun ein Plakettenträger gedruckt und gesiegelt werden. Zusammen mit einem schriftlichen Bescheid und weiteren Handlungsanweisungen müssen diese Unterlagen per Post mit Zustellungsnachweis an den Halter verschickt werden.

Bisher wurde noch keine Online-Wiederzulassung bei uns durchgeführt. Daher liegen noch keine Erfahrungen vor, die Verwaltung geht davon aus, dass es zu keiner Arbeitserleichterung kommt.

Trotz dieser ernüchternden Zahlen denkt der Bund schon über eine 3. Stufe des i-Kfz nach.

5. Ausblick

Ein nicht zu unterschätzendes Problem kann auf die Kfz-Zulassungsbehörden mit der Einführung der Infrastrukturabgabe („PKW-Maut“) zukommen. Das Gesetz zur Einführung einer Infrastrukturabgabe (ISA) für die Benutzung von Bundesfernstraßen vom 08.06.2015 ist in Kraft getreten und soll zum 01.01.2020 umgesetzt werden. Die Infrastrukturabgabe soll mittels SEPA-Lastschriftverfahren abgewickelt werden. Damit wird wohl ein weiteres SEPA-Kombimandat zur Zulassung eines Fahrzeugs erforderlich werden.

Aufgrund den Erfahrungen mit der Einführung und Anwendung des SEPA-Mandat für die Kfz-Steuer gehen wir von einem erheblichen Mehraufwand aus (Erklärungs- und

Beratungsaufwand, Konfliktgespräche mit Kunden bei Zulassungsverweigerung, Abmeldung von Amtswegen weil ISA nicht bezahlt wurde, Prüfung und Entscheidung über Ausnahmen, Vorhalten weiterer Formulare, Überarbeitung von Informationsflyern und der Homepage,...).

Die dezentrale Struktur hat sich bewährt und soll nach dem jetzigen Stand so fortgeführt werden. Die Verwaltung wird weiterhin versuchen, flexibel auf die vielen Rechtsänderungen, die sich verändernden Rahmenbedingungen und das Kundenaufkommen zu reagieren. Sollte der Aufwand für die Verfahren weiter zunehmen und sich die Fahrzeugbestands- und Fallzahlen weiter erhöhen, dann muss ggf. der Personalumfang wieder ergänzt werden. Nur dadurch kann auch zukünftig der Bürgerservice und die Kundenzufriedenheit auf diesem Niveau garantiert werden.

Die Zulassungsbehörde ist die am meisten von den Kreiseinwohnern frequentierte Behörde der Landkreisverwaltung. Daher spielt die Zulassungsbehörde bei der Bewertung der Landkreisverwaltung durch die Bürgerschaft eine wesentliche Rolle.

Im Neubau in der Rollinstraße 15 wird eine moderne zentrale Zulassungsstelle entstehen, in der die bewährten Strukturen und Arbeitsabläufe nicht nur übernommen, sondern durch kürzere Wege und effiziente Abläufe weiter verbessert werden. Dieses wird ergänzt durch eine sehr angenehme Aufenthaltsqualität in einer freundlichen, lichtdurchfluteten und modern ausgestatteten Zentralstelle sowie einem ansprechenden und funktionalen Wartebereich.