

<b>Bericht</b>	Geschäftsbereich	Kultur und Sport & Sicherheit und Ordnung
	Ressort / Stadtbetrieb	Ordnungsamt
	Bearbeiter/in	Martina Grave
	Telefon (0202)	563 - 6722
	Fax (0202)	563 - 5695
	E-Mail	martina.grave@stadt.wuppertal.de
	Datum:	06.11.2014
	<b>Drucks.-Nr.:</b>	<b>VO/0837/14</b> öffentlich
Sitzung am Gremium		Beschlussqualität
<b>08.12.2014 Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW</b>		<b>Entgegennahme o. B.</b>
<b>Sachstandsbericht Straßenverkehrsamt</b>		

### Grund der Vorlage

Beschluss des Ausschusses vom 28.10.14 zur Vorlage eines Berichtes.

### Beschlussvorschlag

Der Bericht der Verwaltung wird ohne Beschluss entgegen genommen.

### Unterschrift

Nocke

### Begründung

Bis zum Dezember 2013 war das Besucheraufkommen im Straßenverkehrsamt so geregelt, dass ein geringer Teil über einen online-vereinbarten Termin verfügte, der weitaus größerer Teil jedoch ohne Voranmeldung das Straßenverkehrsamt aufgesucht hat. Dies hat je nach Besucheraufkommen und aktueller Personalressource häufig zu Wartezeiten von 2 - 3 Stunden geführt. Die Besucher waren nervlich angespannt; auch traten Aggressionen gegenüber den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen auf. Beschwerden waren an der Tagesordnung. In Ausnahmefällen musste bereits zu einem recht frühen Zeitpunkt die Ausgabe von Wartemarken gestoppt werden, was zu noch größerer Unruhe und Beschwerdelage geführt hat. Im Ergebnis führte es zwar zu einer temporären Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aber auch zu erheblichem Unmut bei den Bürgern, da sie sich nicht mehr darauf verlassen konnten, dass während der offiziellen Öffnungszeiten ihr Anliegen noch bearbeitet wird. Dieser Unmut gipfelte im Oktober 2013 darin, dass ein Teamleiter tätlich angegriffen wurde, nachdem ein Kunde sehr aggressiv gegenüber einer hochschwangeren Mitarbeiterin auftrat.

Der hohe und nicht kalkulierbare Publikumsandrang führte oftmals dazu, dass gesetzlich vorgeschriebene Ruhepausen nicht eingehalten werden konnten und an langen Donnerstagen häufig auch die werktägliche Arbeitszeit von acht Stunden überschritten wurde.

Um einerseits für den Bürger eine Verlässlichkeit hinsichtlich der Erledigung seines Anliegens ohne Einschränkung der Öffnungszeiten zu erreichen, andererseits jedoch die Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeitern nicht außer Acht zu lassen wurde analog bereits bei anderen Straßenverkehrsämtern bestehenden Regelungen wie z.B. Berlin und Düsseldorf am 23.12.2013 auch in Wuppertal die verbindliche Terminvereinbarung eingeführt. Am 9. Dezember 2013 wurde diese neue Regelung in der routinemäßigen Pressekonferenz vorgestellt, weitere Veröffentlichungen folgten. Nach einem Erfahrungszeitraum von nahezu einem Jahr kann gesagt werden, dass sich die verbindliche Terminvereinbarung bewährt hat. Die mittlere Wartezeit für Bürger vor Ort beträgt nur noch 9 Minuten. Der größte Teil der Bürgerinnen und Bürger gibt ein positives Feedback. Im Verhältnis beschwerten sich nur wenige Bürger/-innen, aber diese Beschwerden werden dann in der Öffentlichkeit in Form von Leserbriefen kommuniziert.

Während sich in der Vergangenheit die Anwesenden vehement über lange Wartezeiten vor Ort beschwert haben, so ist es jetzt bei einigen wenigen die Tatsache, für einen Termin eine Vorlaufzeit von einigen Tagen in Kauf nehmen zu müssen.

Neben der Terminvereinbarung via Internet oder telefonisch im Bergischen Servicecenter besteht die Möglichkeit, sich vor Ort einen Termin geben zu lassen. Sofern sich der/die betroffene Bürger/-in kurz vor der offiziellen Öffnungszeit (ca. 6.45 Uhr) im Straßenverkehrsamt einfindet, wird ein Termin im Laufe des Tages vergeben. Auf Grundlage der tagesaktuellen Personalkapazität wird immer ein bestimmtes Kontingent an Terminen am Informationsschalter des Straßenverkehrsamtes vorgehalten.

So wurden zum Beispiel in der 45. Kalenderwoche 2014 neben den bereits vorab gebuchten Terminen weitere 420 Termine für den Zulassungsbereich und 100 Termine für den Fahrerlaubnisbereich an der Information des Straßenverkehrsamtes vergeben.

Nur zu Beginn der Oster- und Sommerferien war es wegen des saisonbedingten enormen Publikumsandranges angesichts urlaubs- und krankheitsbedingter reduzierter Personalressource nicht immer möglich, am selben Tag einen Termin zu erhalten. Der erneute Engpass im September hatte keine saisonbedingten Gründe. Fahrzeugführer von Kraftfahrzeugen im Güterkraft- oder Personenverkehr müssen seit dem 10. September eine Grundqualifikation und Weiterbildungen mit dem Eintrag einer Schlüsselzahl im Führerschein nachweisen. Die Frist war den betroffenen Berufskraftfahrern zwar seit Jahren bekannt, aber viele haben sich erst kurz vor dem bereits im August 2006 gesetzlich festgelegten Stichtag darum gekümmert. Alleine vom 1. Juli bis 12. September wurden 550 neue Führerscheine nur für Berufskraftfahrer ausgestellt.

Im Durchschnitt wurden im Straßenverkehrsamt bis zum 31.10.2014 täglich 280 Bürgerinnen und Bürger bedient. Hierbei unberücksichtigt sind die Zulassungsvorgänge der Händler und Zulassungsdienste und die Fahrerlaubnisanträge der Fahrschulen.

Die Bearbeitung der Vorgänge der Kfz-Händler und Zulassungsdienste wird organisatorisch immer schon mit einem eigens dafür abgestellten Mitarbeiterkontingent durchgeführt. Diese Mitarbeiter werden nicht - also auch schon vor der Umstellung auf die reine Terminvergabe - in das Zeitkontingent mit eingerechnet.

Dieses Verfahren hat sich seit vielen Jahren bewährt, da erfahrungsgemäß viele Privatkunden unvollständige Unterlagen für eine Zulassung vorlegen und daher erneut vorsprechen müssen.

Ein weiteres, evidenten Argument für diesen gesonderten Arbeitsbereich sind die Flottenzulassungen und die Tageszulassungen von Fahrzeugen, die dazu führen, dass neben dem Tagesgeschäft an jedem Quartalsende bis zu 1000 Fahrzeuge durch die Händler und Zulassungsdienste in Wuppertal zugelassen werden. Bei einer Tageszulassung handelt es sich um ein Verfahren, bei dem ein zu verkaufendes Fahrzeug von einem Händler für einen einzigen Tag zugelassen wird. Dies geschieht mit der Absicht, dieses Fahrzeug danach mit höherem Rabatt an Endkunden verkaufen zu können. Der Endkunde erhält deutliche Preisnachlässe gegenüber dem Hersteller-Listenpreis.

Händler haben gegenüber Herstellern vertraglich festgelegte Mindestabnahmemengen und gestaffelte Mengenrabatte. Daher kann es für einen Händler temporär notwendig oder sinnvoll sein, mehr Fahrzeuge beim Hersteller abzunehmen, als aktuell Endkundennachfrage bei ihm besteht. Im Rahmen von Sonderaktionen können Händler vom Hersteller zusätzliche [Provisionen](#) für Fahrzeuge erhalten, die in einem bestimmten Zeitraum angemeldet werden. Analog können Sonderprovisionen an Jahreszielmengen gekoppelt sein, so dass es sich für Händler lohnen kann, temporär oder zum Jahresende eine gewisse Menge zusätzlicher Fahrzeuge abzunehmen und als Tageszulassung anzumelden. Von den Herstellern gibt es vertraglich vorgegebene Spielräume für Preisnachlässe, die der Händler gegenüber Endkunden nicht unterschreiten darf, sonst werden ihm Provisionen gekürzt. Diese Beschränkungen können mit Tageszulassungen auf erlaubtem Weg umgangen werden.

Für Hersteller kann es interessant sein, wenn ein eigener Fahrzeugtyp an publikumswirksamen Statistiken teilnimmt. Beispielsweise ist die [ADAC Pannenstatistik](#) an die Bedingung geknüpft, dass 10.000 Neuzulassungen pro Jahr erreicht werden müssen, damit ein Automodell in der Statistik geführt wird. Wenn absehbar ist, dass diese Menge mit regulären Verkäufen nur knapp unterschritten wird, kann der Hersteller über Tageszulassungen gezielt nachhelfen.

Für Hersteller sind Tageszulassungen ein Verfahren, um Endkunden nachfrageabhängig Preisnachlässe zu gewähren, ohne die Listenpreise publikumswirksam senken zu müssen.

Allerdings gelten auch für diesen Bereich "Spielregeln". So muss der Händler bzw. Zulassungsdienst spätestens 1 Stunde vor Ende der regulären Öffnungszeiten seine Vorgänge dort abgegeben haben, da diese ansonsten an diesem Tag auch nicht mehr bearbeitet werden. Der überwiegende Teil der Händler und Zulassungsdienste gibt seine Vorgänge bereits morgens um 7:00 Uhr ab, da die Vorgänge nach Eingang (Uhrzeit der Abgabe) bearbeitet werden. Im Unterschied zum "Privatkunden" muss er ein zweites Mal das Straßenverkehrsamt aufsuchen, um die fertigen Vorgänge abzuholen.

Würden die Händler/Zulassungsdienste mit ihren zahlreichen Vorgängen (z. B. Tageszulassungen) in das normale Termingeschäft einbezogen, hätte dies erhebliche Nachteile für die privaten Bürger/-innen und Bürger, weil die zeitliche Inanspruchnahme der Vorgangsabwicklung enorme Auswirkungen auf freie Termine hätte. Daher ist eine Abwicklung dieses Massengeschäftes über eine Terminvergabe organisatorisch nicht möglich. Ebenso entfällt für die Vorgänge der Händler und Zulassungsdienste die Vollständigkeitsprüfung der Unterlagen an der Information.

Aus Sicht der Verwaltung hat sich sowohl die organisatorische Lösung für Kfz-Händler und Zulassungsdienste als auch die verbindliche Terminvereinbarung bewährt, sodass diese Form der Aufgabenerledigung beibehalten werden sollte.