

Bericht	Geschäftsbereich	Bürgerbeteiligung, Recht, Beteiligungsmanagement, E-Government
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 003 - Bürgeramt
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Jochen Siegfried 563 4500 563 8065 jochen.siegfried@stadt.wuppertal.de
	Datum:	16.06.2017
	Drucks.-Nr.:	VO/0428/17/1-A öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
27.06.2017	Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW	Entgegennahme o. B.
Sachstandbericht Zulassungsstelle		

Grund der Vorlage

Antrag zur Vorlage eines Sachstandberichtes Zulassungsstelle der SPD Fraktion v. 06.06.2017.

Beschlussvorschlag

Der Bericht der Verwaltung wird ohne Beschluss entgegen genommen.

Unterschrift

Panagiotis Paschalis
Beigeordneter

Begründung

Zwischenbericht zum Ratssauftrag VO 0540 16 vom 04.07.2016 zur Optimierung des Einwohnermeldeamtes (EMA) und des Straßenverkehrsamtes (SVA).

Im Folgenden werden die bisherigen Maßnahmen, die Entwicklung mit Sachstand Mitte Juni 2017 und deren Wirkung dargestellt:

1. Sachstand Einwohnermeldeamt (EMA):

Die Phase 1 zur terminbasierten Aufgabenerledigung im EMA ist zum 15.05.2017 nach Umbau des 1. OG planmäßig in Betrieb gegangen. Das Terminkundengeschäft konnte somit in die neugestaltete 1. Etage verlagert werden. Ebenfalls planmäßig wurde der Betrieb des Komplettangebots mit der Beantragung und Ausgabe der Dokumente in den vier

Bezirksaußenstellen aufgenommen und von den Bürgern bereits intensiv in Anspruch genommen. Hervorzuheben ist das große Engagement des GMW, des Stadtbetriebes 402, sowie der Einsatz der EMA Mitarbeiter/innen, die maßgeblich zur Termintreue 15.05.2017 beigetragen haben.

Besonders positiv haben sich die Personalkapazitätsanpassung und die Einbindung der neuen Mitarbeiter/innen auf die Arbeitserledigung im EMA ausgewirkt. Über nunmehr 45 Stunden Öffnungszeit in der Woche bietet das EMA ein entzerrtes Terminangebot an.

In der noch anstehenden Phase 2 erfolgt zunächst der Umbau des Erdgeschosses, die Einbindung der bestellten Zusatztechnik (Kassenautomaten und Self Service Terminals), sowie die ständige Anpassung und Optimierung der Terminplanungssoftware im laufenden Betrieb.

Als Schwachstelle erweist sich der zu kleine Wartebereich im ersten OG. Hier bedarf es noch einer Anpassung.

2. Sachstand Straßenverkehrsamt (SVA):

Unter Einbeziehung der gewonnenen Einsatzerfahrungen aus dem Projekt „Einwohnermeldeamt“ wurde im SVA bisher im ersten Schritt die KFZ-Zulassungsstelle intensiv betrachtet.

Die Prüfung der Bereiche Führerscheine, Eignungsprüfungen / Konzessionen, sowie Stilllegungen wurde auf Grund der laufenden Einführungsphase des EMA-Projektes noch nicht durchgeführt.

Eine längerfristige Planung für das gesamte SVA ist aufgrund der unklaren längerfristigen räumlichen Unterbringung derzeit nicht möglich. Fest steht, dass der derzeitige Mietvertrag am 31.12.2020 ausläuft.

a) Die Ausgangslage:

Die ab Anfang März jährlich regelmäßig gegenüber den Wintermonaten ansteigenden Zulassungszahlen haben im Straßenverkehrsamt mit Beginn der Osterferien wieder zu andauernden Überlastungen geführt. Während im Januar und Februar jeweils rund 8.500 Fahrzeugzulassungen erfolgen, stiegen die Zulassungszahlen ab März auf 10.500 bis 11.000 Zulassungen monatlich um 25 - 30% sprunghaft an. Eine Beruhigung des Zulassungsgeschäfts erfolgt jeweils erst zum Ende des Kalenderjahres.

Der Anstieg des Zulassungsgeschäfts im Frühjahr führt zuerst zu einer langfristigen Bebuchung aller im Internet angebotenen Termine. Bürger ohne Termin sammeln sich bereits vor Öffnung des Straßenverkehrsamtes vor dem Eingang und hoffen einen Tagetermin zu bekommen. Seit Beginn der Osterferien wurden nahezu täglich Bürger ohne Terminreservierung oder Alternativangebot abgewiesen.

In den letzten Wochen ist verstärkt zu beobachten, dass die Bürger sich an Händler und Zulassungsdienste wenden, um ihre Fahrzeuganmeldungen von diesen kostenpflichtig durchführen zu lassen (20,- bis 40,-€ je Fall).

Diese Einnahmen kommen ausschließlich den jeweiligen Gewerbetreibenden zu Gute.

Bisher können Händler und Zulassungsdienste noch damit rechnen, dass ihre eingereichten Fahrzeuganmeldungen tagesscharf bearbeitet werden. Hierfür wurde zeitweilig Personal aus der Terminsachbearbeitung im Privatkundengeschäft in den separierten Händlerbereich eingesetzt. Dies führt jedoch zu einer weiteren Ausdünnung des Internetterminangebots für die BürgerInnen. Freie Termine sind in der Regel innerhalb von drei Wochen nicht verfügbar. Verärgerte Bürger sind wiederholt im Rathaus erschienen um sich zu beschweren oder haben sich an die öffentlichen Medien gewandt, um auf den Notstand aufmerksam zu machen.

Der Arbeitsaufwand im Bereich der KFZ-Zulassung wurde für 2016 und 2017 analysiert und für 2018 prognostiziert. Hierbei wird von einer Steigerung der Fallzahlen von über 1 % jährlich ausgegangen.

In **2016** betrug der Arbeitsaufwand 17.552 Stunden für 116.380 Fälle. Diese wurden bearbeitet mit insgesamt 15,68 VK davon 11,68 VK für das Termingeschäft und 4,0 VK für Händleranmeldungen.

In **2017** wird ein Arbeitsaufwand von 19.027 Stunden für 125.878 Fälle erwartet. Hierfür wurde mit einem VK-Soll in Höhe von 16,93 VK geplant. Tatsächlich beträgt das vorhandene VK-Ist derzeit jedoch nur 14,29 VK, davon 10,54 VK für das Termingeschäft und 3,75 VK für Händleranmeldungen. Das SVA arbeitet somit in einer rechnerischen Unterdeckung von 2,64 VK.

Für **2018** wird ein Arbeitsaufwand 20.517 Stunden für 127.766 Fälle erwartet. Hierfür plant das Bürgeramt mit einem VK-Soll in Höhe von 17,34 VK, davon 13,59 VK für das Termingeschäft und 3,75 VK für Händleranmeldungen.

Neben der steigenden Fallzahl erhöht sich der Bearbeitungsaufwand durch zusätzliche rechtliche Anforderungen und die zunehmenden sprachlichen Barrieren im indirekten (z.B. Dokumente) und direkten Kundenkontakt (zum Teil mit Dolmetscher).

Der Handel mit beispielsweise Gebrauchtwagen wird überwiegend durch Personen wahrgenommen, die der deutschen Sprache nur bedingt mächtig sind.

b) Rechtliche Änderungen, die den Zeitaufwand pro Fall erhöhen:

- Seit dem 01.10.2015 ist der Tausch der Fahrzeugpapiere (früher: Fahrzeugbrief / Fahrzeugschein, jetzt Zulassungsbescheinigung Teil I und Teil II) Pflicht. Bei jedem Vorgang müssen die technischen Daten angepasst werden. Der zusätzliche Zeitaufwand beträgt bis zu 20 Minuten.
- Am 01.04.2015 wurde die Zuteilung eines Kurzzeitkennzeichens gesetzlich geändert. Nun müssen alle technischen Daten erfasst und ein ZB I erstellt werden. Vorher musste nur die Fahrgestellnummer eingegeben werden. Der zusätzliche Zeitaufwand pro Fall beträgt ca. 10 Minuten.
- Am 01.08.2014 wurden IBAN und BIC bei Überweisungen eines SEPA-Lastschriftmandats für das Hauptzollamt eingeführt. Der zusätzliche Zeitaufwand pro Fall beträgt 2 Minuten.

3. Die erfolgte Problemanalyse erbrachte:

a) Personalressourcenprobleme

Die Personalmenge wurde nicht den Fallzahlensteigerungen und den gestiegenen gesetzlichen Anforderungen mit erhöhtem Prüfaufwand angepasst, sondern sogar ausgedünnt.

Hierfür eingeleitete Maßnahmen des Bürgeramtes um das in 2017 benötigte VK-Ist zu erreichen:

- Beantragte Wiederbesetzung von zwei freien VK im Juli mit Auszubildenden nach erfolgreichem Prüfungsabschluss.
- Beantragte Zusammenlegung von freien VK-Anteilen in 003 zu einer Stelle mit externer Besetzung.
- Eingeleitete Umsetzung einer Mitarbeiterin innerhalb von 003 und Neubesetzung der freierwerdenden Stelle.

b) Prozessorganisationsprobleme

Die bestehende Warteschlange **im Internet** ergibt sich durch ein nicht ausreichendes Online-Terminangebot. Die Bürger weichen zunehmend auf Zulassungsdienste aus und diese entdecken ein neues Geschäftsmodell. Eine Ausweitung des Online-Terminangebots in die Zukunft ändert das Problem nicht. Sie führt nur zu einer abnehmenden Termintreue, da diese aufgrund des langen Vorlaufs nicht genutzt werden. Nur eine Ausweitung des gleichzeitigen Online-Terminangebots kann daher als Lösungsmodell dienen.

Vom Bürgeramt vorgeschlagene Maßnahmen:

- Erhöhung des Online-Terminvolumens nach entsprechender Personalbereitstellung.
- Dauerhaftes Controlling der Online-Terminwartezeit und eine abgeleitete Pflichtreaktion der Verwaltung bei der Überschreitung der Wartezeit von 5 Arbeitstagen.
- Die Verlagerung von aktuellen Tageterminen auf planbare Online-Termine.

Wie in der Vergangenheit im EMA, besteht auch im SVA eine Schlangenbildung **vor der Infotheke** zu Beginn des Arbeitstages.

Vom Bürgeramt geplante Maßnahmen:

- Stärkerer Wandel zum internetbasierten Online-Termingeschäft.
- Einsatz von Terminmarkendruckern, vergleichbar zum EMA, zur eigenständigen Buchung tagesaktueller Termine. Bei der Buchung wird das Vorhandensein der für die Dienstleistung notwendigen Dokumente abgefragt.
- Einsatz eines Selbstbedienungsterminals für eine eingeschränkte Auswahl von Anliegen im Rahmen des E-Governments.

c) „Klimaprobleme“

Derzeit besteht eine Konkurrenzsituation zwischen den Zulassungsdiensten und den vor Ort erscheinenden BürgerInnen.

Geplante Maßnahmen:

- Stärkung des internetbasierten Online-Termingeschäfts.
Angst vor Stoßzeitenchaos
Maßnahmen
- Aufzeigen der Entzerrung für Personal, BürgerInnen und Medien.
- Änderung der Ausrichtung der Verwaltung mit neuem Zielgedanken für bürgernahe Dienstleistungen im SVA:

weg von „wer heute ganz früh kommt, wird auch bedient“
hin zu „innerhalb von 5 Werktagen bekommt jeder seinen Termin“

4. Angestrebte strukturelle Veränderungen der SVA Organisation:

Die KFZ-Zulassung ist eine kurzfristig vom Bürger benötigte, saisonal schwankende (von 8.500 bis 11.000 Zulassungen monatlich), hoheitsrechtliche Aufgabe. Eine Verlagerung an private Anbieter ist nicht möglich.

Eine Glättung der Nachfrageschwankungen ist nur bedingt über die Internetterminbuchung möglich.

Die Bildung einer Personalreserve innerhalb der Gesamtverwaltung im Sinne eines „Aufstockungsmodells“ erwies sich in 2016 für das EMA als Pilotprojekt nicht umsetzbar.

Eine Bereitstellung von Zusatzterminen bei Nachfragespitzen (Beginn Frühjahr) über eine zu bildende Personalreserve über die unten dargestellten Mischarbeitsplätze im Bürgeramt wird von 003 als einzige Möglichkeit zur Vermeidung von Schlangenbildung und Bürgerunmut

angesehen. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass in beiden Bereichen des EMA und SVA das Nachfrageverhalten während gewisser Zeitstrecken deckungsgleich ist und außerhalb dieser Zeiten somit der wechselseitige Einsatz möglich erscheint. Grundsätzlich gilt: Je höher die vorhandene Menge der bürgeranliegenbezogenen Servicearbeitsplätze desto größer ist der Erfolg beim Einsatz von „Mischarbeitsplätzen“.

Eine Möglichkeit hierfür ist folgende - allerdings intern noch nicht abschließend geprüfte - Lösungsvariante:

Zur Bereitstellung von Zusatzterminen im SVA ist die kurzfristige Verlagerung von ausgebildeten Personalressourcen innerhalb des Bürgeramtes notwendig. Möglich wird dies unter anderem durch den Aufbau von „Mischarbeitsplätzen“ an den Hauptstandorten von 003, an denen sowohl Aufgaben des EMA und des SVA wahrgenommen werden können. Eine solche Lösung unterstützt die raumstrategische Planung einer Zusammenlegung von Dienstleistungen nach dem Lebenslagenprinzip.

Notwendige Voraussetzung neben der Qualifikation und der Bereitschaft der Mitarbeiter/-innen sowie der Zustimmung des Personalrates ist der Einsatz einheitlicher Technik und einheitlicher Arbeitsabläufe. Dies wurde im Rahmen des EMA-Projektes durch den Einsatz der Terminsoftware „Tempus“ und den Einsatz gleicher Kassensautomaten und Termindruckern in Anfängen schon vorbereitet.

Weitere Vorteile ergeben sich bei dieser Lösung bei der Bemessung der im Termingeschäft notwendigen Personalreserve zur Sicherstellung der gebuchten Termine. Je flexibler das Personal in seinen Einsatzmöglichkeiten ist, je flexibler kann innerhalb des Bürgeramtes auf Personalausfälle reagiert werden.