

Öffentliche **Beschlussvorlage**

Vorlagen-Nr.:
V/0625/2015
Auskunft erteilt: Frau Peters Herr Vechtel
Ruf: 4 92-10 19 4 92-32 80
E-Mail: PetersR@stadt-muenster.de Vechtel@stadt-muenster.de
Datum: 14.08.2015

Betrifft

Kfz-Zulassungsstelle und Fahrerlaubnisbehörde

Antrag der CDU-Fraktion Nr. A-R/0049/2014 an den Rat vom 25.11.2014 "Schnell, unkompliziert, dezentral! - ein neues Konzept für eine bürgernahe Kfz-Zulassungsstelle" (Anlage)

Beratungsfolge

27.08.2015 Ausschuss für Personal, Organisation, Sicherheit, Ordnung
und E-Government

Entscheidung

Beschlussvorschlag:

I. Sachentscheidung:

1. Der Ausschuss nimmt den nachfolgenden Bericht zur Organisation und Weiterentwicklung der Kfz-Zulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde zur Kenntnis.
2. Der Antrag der CDU-Fraktion Nr. A-R/0049/2014 vom 25.11.2014 ist damit erledigt.

Kosten/Folgekosten:

Es entstehen weder Kosten noch Folgekosten.

Begründung:

I. **Ausgangssituation**

Die CDU-Fraktion beantragt, für die Kfz-Zulassungsstelle ein dezentrales Konzept vorzulegen, das im Wesentlichen unter Beachtung folgender Prämissen erstellt werden soll:

1. Hauptziel des Konzeptes ist es, das Dienstleistungsangebot räumlich so zu strukturieren, dass die Bürgerinnen und Bürger die Behördengänge schnell und unkompliziert erledigen können.

2. Die dezentrale Unterbringung der Kfz-Zulassungsstelle soll an einer für die Bürgerinnen und Bürger so nah wie möglich erreichbaren Stelle (wie Meldeangelegenheiten, Pass- und Ausweisangelegenheiten, Wohngeld etc.) eingerichtet werden.
3. Überprüfung aller gegebenen Möglichkeiten, diese Behördenangelegenheiten auch online oder nach Terminvereinbarung abzuwickeln, einschließlich einer Erweiterung des Formularpools (E-Government).
4. Einrichtung eines Systems zur weitgehenden Vermeidung und Reduzierung von Wartezeiten, z.B. durch die Entwicklung und Umsetzung eines behördenweiten Kontroll- und Optimierungssystems für alle kundenrelevanten Bereiche sowie Überprüfung von Öffnungszeiten.

Der Rat hat in seiner Sitzung am 10.12.2014 den Antrag an den Ausschuss für Personal, Ordnung, Sicherheit, Organisation und E-Government verwiesen. Nach umfassender Prüfung kann Folgendes berichtet werden.

II. Bewertung der einzelnen Antragsaspekte

Zu 1) Behördengänge zur Kfz-Zulassung schnell und unkompliziert ermöglichen

Der Rat der Stadt Münster hat der Verwaltung am 10.12.2014 (Vorlage V/0779/2014 vom 21.10.2014) den Auftrag erteilt, die organisatorischen und baulichen Voraussetzungen für ein neues Bürgerservicezentrum zu schaffen und dabei die in der vorgenannten Vorlage beschriebene „schlanke“ Variante umzusetzen. Die vorgenannte „schlanke“ Variante sieht vor, dass in einem Bürgerservicezentrum im sanierten Stadthaus 1 ausgewählte Aufgaben aus dem Bereich des Bürgerbüros Mitte und der Kfz-Zulassungsstelle sowie weitere geeignete Dienstleistungen erbracht werden. Aufgaben der Kfz-Zulassungsstelle werden nach der Sanierung des Stadthauses 1 künftig auch im Zentrum Münsters und damit an einem zweiten Standort neben der Rudolf-Diesel-Str. bürgernah erbracht. Welche Aufgaben das genau sein werden, kann im Hinblick auf die Sanierungsdauer des Stadthauses 1 und die Dynamik der weiter voranschreitenden Digitalisierung von Arbeitsprozessen heute noch nicht gesagt werden.

Zu 2) Dezentrale Unterbringung der Kfz-Zulassung

Die Räumlichkeiten an der Rudolf-Diesel-Straße 5-7/Schiffahrter Damm wurden in der Vergangenheit von Kunden nicht kritisiert. Kritik wurde allenfalls an längeren Wartezeiten geübt.

Im Rahmen des Konzeptes zur Neuordnung des Immobilienbestandes erfolgte eine Verlängerung des Mietvertrages für die Kfz-Zulassungsstelle an der Rudolf-Diesel-Straße 5-7 nur mittelfristig bis zum 31.03.2021 mit für die Stadt günstigeren Konditionen (einstimmiger Beschluss des Ausschusses für Liegenschaften, Wirtschaft und strategisches Flächenmanagement vom 11.03.2015 zur Vorlage V/0063/2015). Bis zum Ablauf des Mietvertrages ist der Aufbau dezentraler Parallelstrukturen wirtschaftlich nicht zu rechtfertigen. Neben den schon vorhandenen Liegenschaftskosten würden noch Raumkosten für die Dependancen sowie deren Ausstattung (Soft-, Hardware sowie Mobiliar) anfallen. Des Weiteren müsste zusätzliches Personal eingestellt bzw. müssten Arbeitszeiten erhöht, sowie Mitarbeiter/innen geschult werden.

Gerade die zentrale Aufgabenerledigung in Münster hat sich im NRW-weiten Vergleich der kreisfreien Städte als sehr wirtschaftlich erwiesen. Die Stadt Münster erzielte nach einer Prüfung der Gemeindeprüfungsanstalt NRW, Prüfbericht 2014, Bestwerte. Im Gegenzug ist eine dezentrale Aufgabenerledigung anerkanntermaßen teurer (Wesentliche Herausforderungen sind: Sicherung und Einheitlichkeit des Spezialwissens, Öffnungs- und Wartezeitenmanagement, Liegenschaftskosten).

Der Ausbau der i-Kfz-Strukturen (internetbasierte Fahrzeugzulassung) – siehe Erläuterungen unter Punkt 3 - bietet perspektivisch die Möglichkeit, parallel zum Ende der Mietdauer der Räume an der Rudolf-Diesel-Straße zu prüfen, wie viel Bürofläche für die Aufgabe „Kfz-Zulassung“ überhaupt noch benötigt wird. Es erscheint daher sinnvoll, die absehbaren, bundesweiten Änderungen der Geschäftsprozesse zur „Kfz-Zulassung“ in die Überlegungen einer Standortwahl der Kfz-Zulassung (zentral/dezentral) einzubeziehen.

Zu 3) Möglichkeiten des E-Governments offensiv nutzen, z. B. Formularpool

Die Arbeit der Kfz-Zulassungsstellen wird durch bundesgesetzliche Vorgaben sehr stark vorgeprägt. Ein kommunaler Handlungsspielraum besteht kaum. Zudem kommt es in der Regel erst im Laufe der Kundenkontakte zum Ausdruck von Dokumenten (z.B. Zulassungsbescheinigungen) oder Aufträgen für die Bundesdruckerei (z.B. Fahrerlaubnisse). Es gibt daher nur für wenige Tätigkeiten Vordrucke und eigene kommunale Gestaltungsmöglichkeiten. Unter <http://www.stadt-muenster.de/kfz/startseite.html> können Formulare eingesehen und heruntergeladen werden. Da die erforderlichen Formulare bereits als Download zur Verfügung stehen, die Sachbearbeitung überwiegend papierlos erfolgt und alle Vorgänge elektronisch erfasst werden, gibt es keine Formulare, die den bereits bestehenden Formularpool sinnvoll ergänzen könnten. Ein Zugewinn kann daher mit weiteren Formularen nicht erzielt werden.

Perspektivisch dürfte sich die Kfz-Zulassung durch die bundesweite Einführung des „i-Kfz“ stark verändern. Unter dem Begriff „i-Kfz“ werden die Gesetzesvorhaben des Bundesgesetzgebers zusammengefasst, mit denen möglichst viele zulassungsrelevante Tätigkeiten via Internet ermöglicht werden sollen. Mit der Stufe 1 des „i-Kfz“, ist es bereits jetzt möglich, Kfz, die ab dem 01.01.2015 neu- bzw. wieder zugelassen werden, mit sicherheitscodierten Stempelplaketten und einer neuen Zulassungsbescheinigung Teil I (Fahrzeugschein) auszustatten. Die spätere Abmeldung kann dann internetbasiert erfolgen. Mit der Stufe 2 kommen voraussichtlich ab 03/2016 weitere Geschäftsprozesse hinzu, die online möglich werden (z. B. Übermittlung des Datums der Hauptuntersuchung, Steuer- und Gebührenrückstandprüfungen). Weitere Stufen des „i-Kfz“ sind beabsichtigt. Im Falle einer zukünftigen Erfassung aller Geschäftsvorfälle durch das „i-Kfz“ spielen die räumliche Unterbringung, Öffnungszeiten oder Wartezeiten kaum eine Rolle. Die Stadt Münster hat bislang die Stufe 1 des „i-Kfz“ termingerecht umgesetzt. Dies soll auch für die weiteren Stufen gelten. Die bisherigen Erfahrungen zeigen jedoch, dass die Umsetzung von „i-Kfz“ eine umfassende Vorbereitung der Fachbehörden und der EDV-Dienstleister erfordert. Zudem sind die Sicherheitsanforderungen für die Bezahlssysteme und das Kraftfahrtbundesamt zu beachten. „i-Kfz“ ist ein System, das mittelfristig die gewerblichen Kunden anspricht und eine Breitenwirkung erst langfristig erfährt. Das Mietende für das Objekt Rudolf-Diesel-Straße 5-7 (31.03.2021) ist auf die dynamische Entwicklung des „i-Kfz“ und den geplanten Abschluss der Sanierung des Stadthauses 1 abgestimmt. Perspektivisch verringern die Möglichkeiten des „i-Kfz/E-Governments“ die Bedeutung zentraler wie dezentraler Verwaltungsstandorte, da die Geschäfte alternativ online erledigt werden.

Zu 4) Organisatorische Maßnahmen zur Reduzierung der Wartezeiten

Lange Wartezeiten sind bundesweit ein Phänomen der Kfz-Zulassungsstellen. Münster stellt sich dem seit dem 01.07.2013 mit mehreren gezielten Optimierungsansätzen zur Reduzierung der Wartezeiten und zur Straffung der Ablauforganisation. Zusätzlich sind zum 01.03.2015 die Zeitfenster für Terminkunden deutlich ausgeweitet und Öffnungszeiten an Kundenbedürfnisse angepasst worden. Dieses Vorgehen hat sich bewährt. Es können Kundenkontakte besser gesteuert und Wartezeiten entzerrt werden. Ein weiterer Ausbau der Terminzeiten ist den Kunden erfahrungsgemäß nicht zu vermitteln, da aufgrund der starren Terminvorgaben die Zeitfenster für Eil-, Härtefälle und Spontanbesuche (Besuche ohne Termin) entfielen. Die Erfahrungen in anderen

Städten zeigen, dass persönliche und wirtschaftliche Probleme von Kunden dann vorprogrammiert sind.

Die Kfz-Zulassungsstelle Münster ist im Vergleich zu anderen Kfz-Zulassungsbehörden kreisfreier Städte in NRW besonders leistungsstark. Die Gemeindeprüfungsanstalt NRW stellt in ihrem Prüfbericht 2014 – wie oben bereits ausgeführt - fest, dass die Münsteraner Kfz-Zulassungsbehörde Bestwerte in der Leistungserbringung im nrw-weiten Vergleich und zusätzlich die längsten Öffnungszeiten aufweist. Die Organisation wird als gut strukturiert bezeichnet. Optimierungsmöglichkeiten werden nicht gesehen. Die Gemeindeprüfungsanstalt NRW bewertet allerdings die geringe Personalausstattung als labil (sechs Vollzeitäquivalente -VZÄ- unter dem empfohlenen Personalschlüssel).

So kam es zu Personalengpässen als die durch den Unwetterschaden (28.07.2014) und die sich anschließende mehrmonatige Renovierungsphase entstandene Mehrarbeit zu bewältigen war. Neben dem unweatherbedingten Einmaleffekt sorgen der Bevölkerungszuwachs und die gute Konjunktur seit Jahren für eine kontinuierliche Steigerung der Geschäftsvorfälle, der bis zum Frühjahr 2015 kein Stellenzuwachs gegenüberstand. Es kam daher im Winter 2014/2015 und im März 2015 vormittags mehrfach zu erheblichen Wartezeiten. Berechtigte Beschwerden von Kunden, aber auch von Mitarbeitern/innen, die extremen Arbeitsbelastungen ausgesetzt waren, ließen sich leider nicht vermeiden.

Angesichts dieser Situation sind zwei Vollzeitstellen als Soforthilfe befristet bis zum 31.12.2015 zur Verfügung gestellt worden. Die Stellen sind zeitnah besetzt worden. Diese Personalverstärkung führt seitdem zu einer Entspannung der Wartesituation. Die Stellen werden in den Stellenplanentwurf 2016 als unbefristete Vermehrungen aufgenommen. Zusätzlich soll mit einer befristeten Stellenverstärkung um ein weiteres Vollzeitäquivalent (VZÄ) erstmalig ab 2016 ein festes System von Springerstellen eingerichtet werden. Damit kann schneller als bisher auf Besucherspitzen privater und gewerblicher Kunden reagiert werden.

Durch den Einsatz des flexiblen Springerdienstes kann zeitnah auf außergewöhnlich hohe Besucherzahlen reagiert und dadurch Wartezeiten minimiert werden. Bei einer dezentralen Zulassungsstelle müsste der Springerdienst mehrere Standorte bedienen und könnte eventuell nur mit zeitlicher Verzögerung auf veränderte Besucherzahlen reagieren.

Nach Abschluss einer zweijährigen Erprobungsphase soll über das System der Springerstellen endgültig befunden werden.

Die Stellenausstattung in Münster liegt mit den zusätzlichen drei VZÄ noch immer unter den von der Gemeindeprüfungsanstalt NRW empfohlenen Werten (sechs VZÄ). Es wird auch in Zukunft Schwankungen im Kundenzuspruch und damit Wartezeiten geben. Der moderate Stellenzuwachs erlaubt es der Stadtverwaltung, jetzt flexibler auf diese Schwankungen zu reagieren. Zudem kann die Arbeitssituation der Mitarbeiter/innen verträglicher gestaltet werden. Diese Neustrukturierung lässt sich wirtschaftlich nur an einem zentralen Standort umsetzen.

In Vertretung

gez.
Wolfgang Heuer
Stadtrat

Anlage:
Antrag der CDU-Fraktion A-R/0049/2014 an den Rat vom 25.11.2014