Landkreis Friesland

D e r L a n d r a t

VORLAGEN Nr. 0373/2013

Jever, den 05.11.13

Sitzung/Gremium	am:	
Kreisausschuss des Landkreises Friesland	**11.12.2013**	nicht öffentlich
Ausschuss für Bauen, Feuerschutz u. Mobilität	**09.12.2013**	öffentlich

Bezeichnung des Beratungsgegenstandes:

Initiative in LiquidFriesland über die Anpassung der Öffnungszeiten der Kfz-Zulassungsstelle

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen: [X] Ja [ ] Nein				
Gesamtkosten der Maßnahmen (ohne Folgekosten)	Direkte jährliche Folgekosten	**Finanzierung:** Eigenanteil	objektbezogene Einnahmen	Sonstige einmalige oder jährliche laufende Haushaltsauswirkungen
€ ca. 1.200	€	€ 1.200	€	€

Erfolgte Veranschlagung: [X] Ja, mit € _____ [ ] Nein

im [X] Ergebnishaushalt [ ] Finanzhaushalt Produkt- bzw. Investitionsobjekt: _____

Vorlage ist in **LiquidFriesland** abgestimmt worden [ ] ja, mit folgendem Ergebnis:

Teilnehmer: Zustimmung _____ Ablehnung _____ Enthaltung _____ Alternativvorschläge _____

Vorlage betrifft die demografische Entwicklung: [ ] ja [X] nein

Falls ja, in welcher Art: _____

Vorlage bezieht sich auf	MEZ Nr. _____	HSP Nr. _____

	Sichtvermerke:		
Sachbearbeiter/in Fachbereichsleiter/in	Abteilungsleiter/in	Kämmerei	Landrat

Beratungsergebnis:

Einstimmig	Ja-Stimmen	Nein-Stimmen	Enthaltungen	Kenntnisnahme	Lt. Beschluss-vorschlag	Abweichender Beschluss
[ ]	_____	_____	_____	[ ]	[ ]	[ ]

Begründung:

Über die Online-Bürgerbeteiligungsplattform LiquidFriesland wurde eine Initiative gestartet zum Thema „Anpassung der Öffnungszeiten der Kfz-Zulassungsstelle“ mit folgendem Wortlaut:

„Die Öffnungszeiten der KFZ Zulassungsstelle sind für Arbeitnehmer m.E. nur schwer zu verwirklichen. Hier ein Auszug:

Öffnungszeiten Straßenverkehrsamt Jever (alle Sachgebiete wie Kfz-Zulassung, Führerscheinstelle, Bußgeldstelle usw.)
mo 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr
di 08.00 Uhr bis 15.00 Uhr
mi 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr
do 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 15.00 bis 17.00 Uhr
fr 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Sinnvoll wäre aus meiner Sicht doch eine Anpassung der Öffnungszeiten in der Form, dass auch arbeitende Menschen diese in Anspruch nehmen können.“

Mit 13 Ja- und 0 Neun-Stimmen bei 3 Enthaltungen wurde die Initiative angenommen.

Leider konnte mit dem Verfasser der Initiative bislang kein Kontakt hergestellt werden, damit dieser ggf. die erwünschte Anpassung konkretisiert.

1.) Istzustand:

Der persönliche Besuch des Bürgers in der Kfz-Zulassungsstelle ist in den meisten Fällen nicht zwingend erforderlich.

Häufig wird auch von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, eine andere Person (Ehepartner, Tochter, Sohn, Eltern) zu bevollmächtigen. Oft wird auch ein Zulassungsdienst bzw. ein Kfz-Händler mit der Antragstellung bevollmächtigt.

Bevollmächtige Privatpersonen oder Dienstleister sind in den meisten Fällen problemlos in der Lage, die Zulassungsstelle während der angebotenen Öffnungszeiten zu erreichen.

Der Landkreis Friesland bietet zur Zeit insgesamt 27 Wochenstunden an (gleichzeitige Öffnungszeiten beider Stellen wurden nur einmal berücksichtigt).

Dabei werden die Nachmittagszeiten in Jever und Varel an verschiedenen Tagen angeboten (mittwochs Varel, donnerstags Jever), um kreisweit gesehen ein breiteres Angebot zu bieten.

Wie in den meisten anderen Bereichen auch, ist die personelle Besetzung in der Zulassungsstelle knapp gehalten. Zwar konnten in den letzten Jahren durch fortlaufende Verbesserungen von organisatorischen Abläufen und dem Einsatz unterstützender Technik immer noch weitere Optimierungen erreicht werden, aber auch hier sind letztlich Grenzen erreicht, nicht zuletzt durch die permanenten, rasanten Veränderungen auf dem Gebiet des Zulassungsrechts.

Der Wunsch des Bürgers nach einem möglichst breit gefächerten Angebot von Öffnungszeiten ist verständlich. Dabei muss aber eine Änderung bzw. Verlängerung der Öffnungszeiten sowohl mit den organisatorischen Abläufen als auch mit den zur Verfügung stehenden personellen Möglichkeiten in Einklang gebracht werden können.

Wird die Öffnungszeit ausgedehnt und soll trotzdem die gleiche Mindestbesetzungsstärke vorgehalten werden, ist grundsätzlich eine Aufstockung des Personals notwendig.

Anderenfalls würde eine längere Öffnungszeit bei gleichem Personalbestand generell eine größere "Streckung" des Personals nach sich ziehen.

Durch die dann durchgehend verminderte Mindestbesetzungsstärke wird allerdings die Gefahr

erhöht, dass in Spitzenzeiten durch unerwartet (weil nicht planbar) hohes Publikumsaufkommen oder durch mehrere „schwierige“, zeitaufwändige Anträge etc. längere Wartezeiten entstehen können.

Das Ziel „nur soviel Personaleinsatz wie der Besucherstrom es verlangt“, ist kaum zu erreichen, weil dieser auch von äußeren Faktoren (wie Quartalsende, Saisongeschäft, Brückentage usw.) abhängig ist.

Der Bürger entscheidet selbst, wann (und welche) Zulassungsstelle in Friesland er aufsucht.

Während des Schaltergeschäftes zu den Öffnungszeiten sind alle Mitarbeiter ausschließlich für die Kundenbearbeitung eingesetzt. Für die Aufgabenwahrnehmung außerhalb des „Schaltergeschäftes“ (u.a. Ordnungsverwaltung, Vollzugsbereich, Auskunfts- und Amtshilfeersuchen, sonstiger Schriftverkehr usw.) müssen in der Zulassungsstelle aber auch Zeiten außerhalb der Öffnungszeiten zur Verfügung stehen, da diese nicht während der „Schalterstunden“ erledigt werden können. Diese Aufgaben werden hauptsächlich nachmittags von den Vollzeit-Mitarbeitern (Jever) übernommen.

Außerdem werden Zeiten für technische Revisionen und Updates benötigt, die im laufenden Betrieb nicht durchgeführt werden können.

1.1) Vergleich der Öffnungszeiten mit Nachbarkreisen:

Aus der folgenden Tabelle ist erkennbar, welche Öffnungszeiten jeweils angeboten werden:

angebotene Servicezeiten:	Zulassungsbehörde						
1 Zulassungsstelle verfügbar	FRI	**WST**	**WTM**	**WHV**	AUR	**LER**	BRA
2 Zulassungsstellen verfügbar (Außenstelle)	**FRI**	WST	WTM	WHV	**AUR**	LER	**BRA**
Zulassungsstellen mit durchgehender Öffnungszeit	**FRI**	WST	**WTM**	**WHV**	AUR	**LER**	BRA
Zulassungsstellen mit Frühöffnung (vor 8:00)	FRI	WST	**WTM**	WHV	AUR	LER	BRA
Zulassungsstellen mit Abendöffnung (nach 17:00)	FRI	WST	WTM	WHV	AUR	LER	BRA
Zulassungsstellen mit langem Donnerstag (bis 17:00)	**FRI**	**WST**	WTM	**WHV**	**AUR**	LER	**BRA**

1.2) Erfahrungen mit den aktuellen Öffnungszeiten:

Bei der Frage nach der Erreichbarkeit der Zulassungsstellen ist der LK Friesland durchaus gut aufgestellt.

Erwähnt sei noch, dass es in Einzelfällen -nach vorheriger telefonischer Absprache- durchaus möglich ist, Termine außerhalb der Öffnungszeiten zu bekommen; allerdings ist hierbei zu beachten, dass die (privat betriebenen) Schilderstellen an die der Zulassungsstelle gekoppelte Öffnungszeiten haben und bei Bedarf Schilder ggf. auf anderem Wege vorab erworben werden müssten.

1.2.1) Vormittags-Öffnungszeiten:

Beide Zulassungsstellen in Friesland bieten regelmäßig eine Vormittags-Öffnungszeit von 8.00 bis 12.00 Uhr, in Jever am Dienstag bis 15.00 Uhr.

1.2.2) Langer Donnerstag, langer Mittwoch:

Der lange Donnerstag (15.00 – 17.00 Uhr) wurde seinerzeit eingeführt, um hauptsächlich berufstätigen Bürgern die Möglichkeit zu geben, die Zulassungsstelle persönlich aufzusuchen.

In der Außenstelle Varel wurde dafür der „lange Mittwoch“ (ebenfalls von 15.00 – 17.00 Uhr) eingeführt. So hat der Bürger Frieslands an zwei Nachmittagen in der Woche bis 17.00 Uhr die Möglichkeit, die Zulassungsstelle zu besuchen.

Nach den Erfahrungen ist allerdings die erste Stunde (15.00-16.00) stark besucht, während der Besucherstrom ab 16.00 bis 17.00 Uhr wieder zurückgeht.

Dies widerspricht eigentlich der Annahme, dass Berufstätige erst nach 16.00 Uhr die Zulassungsstelle verstärkt aufsuchen können.

1.2.3) Durchgehende Mittags-Öffnungszeit am Dienstag (Jever):

Die Bereithaltung einer Öffnungszeit in der Zulassungsstelle bedingt immer das Vorhalten einer Mindestbesetzung, damit der organisatorische Ablauf sichergestellt ist. Auch bei der –relativ wenig besuchten- durchgehenden Öffnungszeit am Dienstag ist die Kasse/Info personell zu besetzen, und es müssen darüber hinaus mind. 2 Sachbearbeiter zur Verfügung stehen, um den Ablauf auch während der Mittagszeit zu gewährleisten.

Bei der Personalbesetzung mit überwiegend Teilzeitbeschäftigten, die in der Regel ab mittags nicht mehr zur Verfügung stehen, wird die Personaldecke recht schnell dünn, zumal die verbliebenen (Vollzeit-) Mitarbeiter auch ihrerseits die Mittagspause einhalten müssen.

Nach unseren Erfahrungen wird die angebotene durchgehende Mittags-Öffnungszeit wenig bis gar nicht angenommen und erscheint dadurch –bezogen auf den Personal- und Zeitaufwand- wenig effektiv.

2) Verbesserung durch Terminvergabemöglichkeit:

Wie in Punkt 1) bereits beschrieben, ist eine Ausdehnung der Öffnungszeit ohne Erhöhung des Personalbestandes kaum leistbar. Ohne Personalverstärkung würde durch die „Streckung“ des Personals die Mindestbesetzungsstärke innerhalb der gesamten Öffnungszeiten verringert. Dies würde zu längeren Wartezeiten und gleichzeitig auch zu Mehrstunden (vor allem bei den Teilzeit-MA) führen. Der durch verlängerte Öffnungszeiten evtl. empfundene verbesserte „Service“ würde dadurch teilweise wieder zunichte gemacht werden.

Stattdessen kann aber die Einführung einer Terminverwaltungssoftware Vorteile sowohl für den Bürger als auch für die Organisation der Zulassungsstelle bringen. Die (optionale) Vergabe von Terminen wird bereits bei einigen Zulassungsstellen angeboten, allerdings noch nicht in der hiesigen Region.

Eine Terminvergabe bietet sowohl für die Zulassungsbehörde als auch für den Bürger erhebliche Vorteile (nur noch geringe oder sogar gar keine Wartezeit mehr). Durch die Vergabe von Terminen kann z.B. der jeweils erforderliche Personalbedarf in der Zulassungsstelle besser auf die Anzahl der vergebenen Termine ausgerichtet werden. So würde man dem Ziel zumindest näher kommen, nur soviel Personal einzusetzen, wie es der Besucherstrom verlangt.

Die Zulassungsstellen Jever und Varel setzen z.Z. ein softwaregesteuertes Personenaufrufsystem (NetCallUp) ein. Hierzu bietet der selbe Anbieter seit kurzem ein Zusatzmodul für die Terminvergabe (NetAppoint) an. Ein großer Vorteil hierbei ist, dass die Terminvergabe mit dem Aufrufsystem synchronisiert wird.

Für den Bürger besteht die Möglichkeit, sich über die Internetseite des Landkreises oder auch telefonisch einen Termin geben zu lassen. Auch wird beabsichtigt, telefonisch Termine über das Servicecenter zu vergeben.

Für die Terminverwaltung ist ein gewisser Personalaufwand einzuplanen (tel. Terminvergabe, Organisation, Administration, Pflegeaufwand für die Software), für die Anschaffung der Software entstehen Kosten von einmalig ca. 1.200,-- €.

Auch die Zulassungsbehörde Berlin vergibt bereits seit einiger Zeit Termine, allerdings mit der Besonderheit, dass seit kurzem nur noch ausschließlich Termine (online oder telefonisch) vergeben werden. Ein spontaner Besuch ohne Termin ist dort somit nicht mehr möglich. Ein Termin hat dort eine Vorlaufzeit von mind. 3 Tagen. Dieses „Berliner Modell“ sehen wir für Friesland aber z.Z. als unpraktikabel und zu weitreichend an.

Deshalb werden wir parallel zur Terminvergabemöglichkeit in Jever und Varel weiterhin „offene“ Öffnungszeiten anbieten.

So kann der Bürger selbst entscheiden, ob er sich einen Termin besorgt oder die Zulassungsstelle spontan besuchen möchte.

Wenn weitere Erfahrungswerte vorliegen, könnte später auch über eine ausschließliche Terminvergabe zu den Nachmittagszeiten nachgedacht werden, um die Planbarkeit der Kundenströme weiter zu verbessern.

3) Ergebnis:

Die bisherigen Öffnungszeiten der Kfz.-Zulassungsstelle beim Landkreis Friesland sind als recht gut zu bezeichnen.

Eine weitere Ausdehnung der Öffnungszeit mit dem vorhandenen Personalbestand ist nicht darstellbar, wobei ebenfalls zu bedenken ist, dass die Zulassungsstellen ohne die privat geführten Schilderstellen keine Öffnungszeiten bereitstellen können.

Diese müssten dann ebenfalls längere „Verkaufszeiten“ anbieten. Ob dies bei den Schilderstellen zu erhöhten Personalkosten führt, die sich letztlich auf Kosten der Kfz-Schilder auswirken, kann von hier nicht beurteilt werden.

Um das Serviceangebot der Zulassungsstelle weiter zu verbessern, wird der Landkreis die zuvor beschriebene Terminverwaltungssoftware (Erweiterungsmodul „NetAppoint“) beschaffen und ab Anfang 2014 in beiden Zulassungsstellen einsetzen.

Dadurch kann der Bürger sich seinen „Wunschtermin“ zum Besuch der Zulassungsstelle selbst heraussuchen und sich damit Wartezeiten ersparen.

Der Landkreis Friesland wird dadurch in seinen Zulassungsstellen als erste in dieser Region die Möglichkeit einer Terminvergabe anbieten.