

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung

öffentlicher Teil

| Gremium | Datum |
|--|--------------|
| Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales | 19.05.2014 |

AN/0420/2014 Wartesituation in der Kfz-Zulassungsstelle verbessern

Wartesituation in der Kfz-Zulassungsstelle verbessern

Am 13.03.14 hat die CDU-Fraktion im Rat der Stadt Köln nachstehende Anfrage für die Sitzung des Ausschusses Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen am 31.03.14 gestellt:

Anfrage gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates

Bürger berichten immer wieder über lange Warteschlangen – vor allem samstags - in der KFZ-Zulassungsstelle. Vor diesem Hintergrund bittet die CDU-Fraktion in der Sitzung des Ausschusses für Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen am 31.03.2014 um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie lang ist die durchschnittliche Wartezeit an den Schaltern für die Vorprüfung der Unterlagen auf Vollständigkeit an einem Samstag?
2. Wie lang ist die durchschnittliche Wartezeit an den Schaltern für die anschließende Bearbeitung an einem Samstag?
3. Welche Möglichkeiten sieht die Verwaltung, die Wartezeiten zu verkürzen bzw. die Wartesituation in der Kfz-Zulassungsstelle zu verbessern? Wurde über die Ausgabe von Wartemarken bereits für die Vorprüfung auf Vollständigkeit nachgedacht?

Stellungnahme der Verwaltung:

Bevor auf die Fragestellungen im Einzelnen eingegangen wird, ist zunächst die Historie des Samstagdienstes und insbesondere die dazu festgelegten Rahmenbedingungen und ablauforganisatorischen Gegebenheiten zu erläutern.

Der samstäglich-Zulassungsdienst hat seinen Ursprung in der Öffnung der Ostgrenzen 1989/1990, wodurch der seinerzeit bereits existierende Private Automarkt in Köln-Porz-Eil, auf dem Gelände des Autokinos, an besonderer Bedeutung gewann. Durch den zusätzlichen Öffnungsservice der Kfz-Zulassungsstelle an Samstagen sollte den damit verbundenen Störungen, wie bspw. Campieren, Müllablagerungen usw. durch das Publikum, welches sich nach dem Erwerb eines oder mehrerer Fahrzeuge von samstags bis zur nächsten werktäglichen Öffnung der Zulassungsstelle (i.d.R. montags) auf dem Gelände des Autokinos oder in unmittelbarer Umgebung (Wohngebiete) aufgehalten hat, entgegen gewirkt werden.

Durch die feste Einrichtung des Samstagdienstes seit Mitte 1997 sind die Käufer in der Lage, unmittelbar nach Erwerb des Fahrzeuges die erforderliche Zulassungsangelegenheit zu erledigen. Für Käufer und Verkäufer auf dem Markt wurde dadurch mehr Rechtssicherheit erzeugt. Daneben ist mit dem Samstagdienst im Laufe der Zeit auch eine Serviceverbesserung für die Bürger und Bürgerinnen dieser Stadt einhergegangen, da diese ihre Kfz-Angelegenheiten außerhalb der sonst üblichen

Geschäftszeiten erledigen können.

An den Samstagen steht den Kunden eine Öffnungszeit von 10:00 Uhr bis 15:00 Uhr zur Verfügung, die normalerweise nur dann eine Einschränkung erfährt, wenn ein Feiertag oder Heiligabend und Silvester auf einen Samstag fallen.

Die angebotenen Dienstzeiten wurden bzw. werden ausschließlich auf **freiwilliger Basis** der Beschäftigten und nicht mit Schichtdienstplänen abgewickelt. Die an den normalen Wochentagen eingesetzten Personalressourcen werden durch diesen Dienst nicht in Anspruch genommen.

Für die Bearbeitung von zulassungsrechtlichen Angelegenheiten im Samstagsdienst wird pro Verarbeitungsfall eine gesonderte Servicegebühr von aktuell 9,00 € erhoben. Die Höhe der Servicegebühr basiert auf einer Wirtschaftlichkeitsberechnung und rechtfertigt sich dabei aus Gründen der unmittelbar zu erlangenden Rechtssicherheit, Zeitersparnis und Annehmlichkeit des Services an Wochenenden. Überdies ermöglicht die Servicegebühr, den Samstagsdienst kostenneutral durchzuführen.

Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Samstagsdienst eingesetzt werden, richtet sich grundsätzlich nach den Erfordernissen der Nachfrage der auf dem Automarkt getätigten Verkäufe von Kfz. Unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten gibt es die Formel, dass je höher die eingesetzte Personalzahl ist, desto unwirtschaftlicher ist das Ergebnis.

In Auswertung des Jahres 2013 und der bereits in 2014 stattgefundenen Samstagsdienste kommen im Durchschnitt 11 Beschäftigte zum Einsatz.

Zur Frage 1

Wie lang ist die durchschnittliche Wartezeit an den Schaltern für die Vorprüfung der Unterlagen auf Vollständigkeit an einem Samstag?

Die durchschnittliche Wartezeit zur Vorprüfung der Unterlagen und Ausgabe einer Wartemarke bestimmt sich zum großen Teil an der Anzahl der vorsprechenden Kunden, aber auch an der Zahl des an der Anmeldung/Vorprüfschalter eingesetzten Personals.

Statistische Auswertungen zu dieser Wartezeit werden nicht erhoben, da dazu jeder Kunde befragt werden müsste und das Ergebnis der Antwort sicherlich z.T. auch das subjektive Empfinden widerspiegeln würde.

Von Wichtigkeit ist aber, dass sich die Wartezeit am Vorprüfschalter auch danach bestimmt, ob der Kunde eine oder mehrere zulassungsrechtlichen Angelegenheiten beantragt und welcher Art diese sind. Wünscht ein Kunde beispielsweise nur die Außerbetriebsetzung eines Fahrzeuges, dann ist die Vorprüfung der erforderlichen Unterlagen mit der Vorlage der Zulassungsbescheinigung Teil I und den Kennzeichenschildern sicherlich weitaus schneller abgeschlossen, als wenn der nächste Kunde die Zulassung eines Fahrzeug wünscht und gleichzeitig auch noch eine technische Änderung, wie den Einbau einer Gasanlage beantragt. Hier ist der Zeitaufwand der Prüfung der Zulassungsbescheinigung, Versicherungsnachweis, Gutachten einer technischen Prüfstelle etc. deutlich höher.

Zur Frage 2

Wie lang ist die durchschnittliche Wartezeit an den Schaltern für die anschließende Bearbeitung an einem Samstag?

Nach Auswertung der eingesetzten Aufrufanlagensoftware betrug die durchschnittliche Wartezeit in den letzten 12 Monaten an den Samstagen nach Vorprüfung der Zulassungsunterlagen und Ausgabe der Wartemarken bis zum Aufruf zur Bearbeitung am Zulassungsschalter 38 Minuten.

Zur Frage 3 ff

Welche Möglichkeiten sieht die Verwaltung, die Wartezeiten zu verkürzen bzw. die Wartesituation in der KFZ-Zulassungsstelle zu verbessern? Wurde über die Ausgabe von Wartemarken bereits für die Vorprüfung auf Vollständigkeit nachgedacht?

Die Ausgabe von Wartemarken für die Vorprüfung der Zulassungsunterlagen mit gleichzeitiger War-

temarkenausgabe hält die Verwaltung für nicht erforderlich, da die Kunden in der Reihenfolge ihrer Vorsprache am Vorprüfschalter bedient werden.

Selbstverständlich wäre eine Serviceverbesserung zur Reduzierung von Wartezeiten durch eine Erhöhung der Personalressourcen möglich. Der Samstagzulassungsdienst, der ursprünglich für die am Automarkt getätigten Verkäufe eingerichtet und mittlerweile zusätzlich auch um ein Grundangebot für Notfälle im Meldebereich erweitert wurde, stützt sich jedoch auf den freiwilligen Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Da alle nicht am Automarkt getätigten Kfz-Käufe unproblematisch in der folgenden Woche umgemeldet werden können, ein zusätzlicher Einsatz von Ressourcen die Wirtschaftlichkeit des Samstagzulassungsdienstes negativ beeinträchtigen würde und die durchschnittlichen Wartezeiten für eine Serviceleistung außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchaus noch in einem akzeptablem Rahmen liegt, sieht die Verwaltung hier keinen Bedarf, die bereits seit vielen Jahren bewährten Strukturen anzupassen.

Den Kunden des Automarktes als primäre Zielgruppe wird nach wie vor eine tagesaktuelle Bearbeitung der Zulassungsangelegenheiten ermöglicht und auch Kölnerinnen und Kölner ein außerhalb der üblichen Geschäftszeiten liegendes Serviceangebot geboten.

Die Verwaltung wird die Entwicklung der Wartezeiten jedoch weiterhin aufmerksam beobachten.

Gez. Kahlen