

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	27.01.2020

Wartezeiten bei der städtischen Zulassungsstelle (AN/0021/2020)

Nachdem die Zulassungsstelle rund 15 Jahre mit derselben Software gearbeitet hat, wurde in einem umfangreichen und zeitlich ambitionierten Projekt eine neue Software letztlich in der Zeit vom 17.10.2019 bis 22.10.2019 in Betrieb genommen. Aufgrund der technischen Komplexität (z. B. Schnittstellen zum Kraftfahrtbundesamt, zum Kooperationspartner Rhein-Erft-Kreis, zu Bezahlverfahren, zu Online-Diensten usw.) und der großen Datenvolumen des Altverfahrens konnte die letzte Phase der eigentlichen Inbetriebnahmen nur in einem kurzen Zeitfenster ohne Publikumsbetrieb abgewickelt werden. Hierüber hat die Verwaltung intensiv berichtet (vgl. u. a. die Pressemitteilung vom 10.10.2019, Anlage 1).

Im Wissen um den bei einer Wiedereröffnung nach 3,5 Schließtagen zwangsläufig erhöhten Kundenandrang hat sich die Zulassungsstelle mit Blick auf den gebotenen Bürgerservice für die ersten Tage nach Inbetriebnahme über die regulär vorhandenen Schalter mit zehn zusätzlichen Schaltern aufgestellt.

Danach steht wieder die Regelbesetzung für die Kundenbedienung bereit.

Die CDU-Fraktion im Rat der Stadt Köln und die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen im Kölner Rat stellen folgende Anfragen:

„Die Zulassungsstelle war in der Vergangenheit immer wieder einmal wegen ihrer Warteschlangen und den damit verbundenen langen Wartezeiten in den Schlagzeilen der Presse. Zuletzt vor wenigen Wochen nachdem für die Umstellung auf eine neue Software die Zulassungsstelle für ein paar Tage geschlossen war. Danach mussten laut Presse zehn zusätzliche Schalter eröffnet werden, um das angestaute Kundenaufkommen abarbeiten zu können. Vor diesem Hintergrund fragen wir:

1.) *Wie lange sind die aktuellen Wartezeiten sowohl durchschnittlich als auch in den Spitzenzeiten?*

Antwort der Verwaltung zu 1.

Für den Zeitraum 02.01.2020 bis einschließlich 16.01.2020 betragen die durchschnittlichen Wartezeiten 92 Minuten, wobei die längste durchschnittliche Wartezeit im Januar am Dienstag, 07.01.2020, 137 Minuten betragen hat.

2.) *Ist durch Einführung der internetbasierten Beantragungsmöglichkeit von KFZ-Zulassungen ein Rückgang der vor-Ort-Beantragungen zu verzeichnen? Wenn ja, wirkt sich dies schon spürbar auf die Wartezeiten aus?*

Antwort der Verwaltung zu 2.

Die internetbasierte Fahrzeugzulassung (i-KFZ) besteht aus 3 Stufen, bei der die

Stufe 1 = Online-Außerbetriebsetzung bereits seit Januar 2015

Stufe 2 = Online-Wiederzulassung seit Oktober 2017

in Betrieb waren. Diese wurden zum 30.09.2019 im Hinblick auf die Einführung der Stufe 3 abgeschaltet.

Nach Einführung der ersten beiden Stufen verzeichnet die Verwaltung noch keine Auswirkungen auf die Wartezeiten.

Mit Stufe 3 soll der Kunde in die Lage versetzt werden, neu erworbene Fahrzeuge online zuzulassen, ohne dafür die Zulassungsstelle aufsuchen zu müssen. Die Zulassungsstelle sendet dann dem Kunden die neuen Fahrzeugpapiere sowie die Siegelplaketten für die Kennzeichenschilder auf dem Postweg zu.

Die bis zum 16.10.2019 in der Zulassungsstelle eingesetzte Software konnte die Funktionen, die für eine internetbasierte Kfz-Zulassung Stufe 3 benötigt werden, nicht aufweisen. Erst über die neu eingeführte Software ist die grundsätzliche technische Plattform für die 3. Stufe der internetbasierten KFZ-Zulassung vorhanden. Allerdings hat der Bundesgesetzgeber die zusätzlichen technischen Details und genauen Anforderungen für die 3. Stufe im letztlich sehr verzögert abgelaufenen und mehrfach von 2016 an zeitlich geschobenen Gesetzgebungsverfahren so spät definiert, dass alle Softwareanbieter die je erforderlichen IT-Entwicklungsarbeiten ebenfalls erst spät angehen konnten. Dies gilt auch für den Vertragspartner der Stadt Köln. In der Folge steht erst seit der Jahreswende 2019/2020 das benötigte (Zusatz-) Modul zur Verfügung. Es wird derzeit intensiv getestet und geprüft. Im Anschluss daran, voraussichtlich zum Ende des I. Quartals 2020, wird die eigentliche Inbetriebnahme erfolgen, womit dann für die KFZ-Halterinnen die Möglichkeit real gegeben ist, die Zulassung von Kraftfahrzeugen online durchzuführen. Über den genauen Starttermin wird die Verwaltung informieren.

Für eine online-Zulassung gemäß Stufe 3 benötigen die Privatkunden prinzipiell alle zum Fahrzeug gehörenden Unterlagen wie zum Beispiel:

- Zulassungsbescheinigung Teil I (Fahrzeugschein) bei Gebrauchtfahrzeugen
- Zulassungsbescheinigung Teil II (Fahrzeugbrief) bei Gebrauchtfahrzeugen
- Nachweis über gültige Hauptuntersuchung bei Gebrauchtfahrzeugen
- Sonstige zum Fahrzeug gehörende Unterlagen, die der Verkäufer (Händler) der Kundin bzw. dem Kunden mitgegeben hat, zum Beispiel EU-Konformitätserklärung (COC-Papier)

sowie

- Einen neuen elektronischen Personalausweis (nPA) mit aktivierter Online-Ausweisfunktion (eID) inklusive der persönlichen PIN-Nummer
- Ein PC mit Kartenlesegerät oder einem Smartphone mit freigeschalteter NFC-Funktion auf denen die Software „AusweisApp2“ installiert ist
- Nummer der elektronischen Versicherungsbestätigung (eVB-Nummer)
- Bankdaten für das SEPA-Lastschriftverfahren (Kfz-Steuer)
- Bezahlung der Verwaltungsgebühren per ePayment

3.) Wie sieht der aktuelle Bearbeitungsprozess von der Vorkontrolle bis zur abschließenden Vorgangssachbearbeitung aus? In diesem Zusammenhang sollte erläutert werden, aus welchen Gründen zu welchem Zeitpunkt eine Wartemarke vergeben wird. Außerdem sollte dargestellt werden, ob es technisch möglich ist, eine Wartemarke für die Vorkontrolle zu ziehen und anschließend mit derselben Wartemarke auch in die konkrete Zulassung bei Vollständigkeit der Unterlagen zu wechseln.“

Antwort der Verwaltung zu 3.

Der Workflow in der Zulassungsstelle sieht für Privatkunden seit Jahren unverändert wie nachfolgend dargestellt aus und hat sich – wie auch in anderen Zulassungsstellen – grundsätzlich bewährt.

a.) **Privatkunde, der vorab einen Termin (online oder über die 221-0) vereinbart hat:**

Pünktlich zum Termin erscheinender Kunde betritt die Eingangshalle und sieht über die in der

Eingangshalle der Zulassungsstelle und auch in den Ladenlokalen außerhalb der Zulassungsstelle vorhandenen Monitore und der Leinwand, welchen Schalterplatz er direkt ohne Weg über die Anmeldung aufsuchen kann. Am Schalter erfolgt dann die eigentliche bzw. vollständige Bearbeitung.

b.) **Privatkunde, der ohne Termin die Eingangshalle betritt:**

Kunde wendet sich an die Kräfte des Anmeldebereichs; die Servicekräfte klären die konkreten Anliegen, (z. B. Neuzulassung, Ummeldung etc.) und die Vollständigkeit der jeweils benötigten Unterlagen.

- Bei Unvollständigkeit der Unterlagen wird der Kunde gebeten, mit vollständigen Unterlagen erneut vorzusprechen und hierzu sinnvollerweise das Terminvereinbarungsangebot zu nutzen.

- Bei Vollständigkeit der Unterlagen erfolgt die Ausgabe einer „Wartemarke“ sowie gegebenenfalls die Aufnahme einer Mobilfunkrufnummer für den evtl. gewünschten SMS-Benachrichtigungsservice.

Mit dem Aufruf der Wartemarke sehen die Kunden über die o. g. Anzeigengeräte visuell den konkret zugeteilten Schalterplatz, welchen sie dann aufsuchen. Am Schalterplatz erfolgt die eigentliche bzw. vollständige Bearbeitung.

Bei Nutzung des SMS-Benachrichtigungsservices erhält der Kunde 15 Minuten vor dem voraussichtlichen Aufruf der Wartemarke eine entsprechende Ankündigung. Das Aufrufsystem selbst berechnet auf der Basis der vorhandenen Vor-Kunden, deren Anliegen und der aktuellen mittleren Bearbeitungszeiten die voraussichtliche Aufrufzeit.

Die Ausgabe der Wartemarken für den konkreten Schalterplatz bzw. die darüber sichergestellte Bearbeitung erfolgt durch das Personal des Anmeldebereichs strikt nach Reihenfolge der vorsprechenden Kunden.

Über die o. g. Wartemarken hinaus gibt es in der Zulassungsstelle keinerlei andere „Vorab-Wartemarken“ o. ä.