

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	08.03.2021

Aktuelle Situation in der KFZ-Zulassungsstelle

Ausgangslage:

Auf Antrag der FDP-Fraktion (AN/1163/2020) wurde im Rahmen einer aktuellen Stunde betreffend „Bearbeitungsstau in Kfz-Zulassungsstelle auflösen“ der entsprechende Sachverhalt in der Sitzung am 31.08.2020 beraten und seitens des Ausschusses als erledigt gewertet. Unter Verweis auf die Niederschrift hat die Verwaltung umfangreich informiert. Darauf aufsetzend hat Herr Dr. Elster um erneute Darstellung der Situation in der ersten Sitzung der neuen Wahlperiode gebeten.

Dieser Bitte kommt die Verwaltung mit der anschließenden Darstellung nach.

Aktuelle Sachstände:

Die nachfolgende Darstellung geht ein auf die Punkte

- (1) Gesamtsituation
- (2) Privatkunden
- (3) Groß- / Gewerbekunden
- (4) IT-Maßnahmen / online-Dienste

Zu (1) Gesamtsituation

Das Jahr 2020 war für die Zulassungsstelle -wie für viele andere Geschäfts- und Verwaltungsbe-
reiche auch- stark von der Corona-Pandemie und deren Auswirkungen gekennzeichnet. Nach ei-
ner kurzzeitigen Schließung von zwei Tagen im März wurde (nach einer zweiwöchigen Öffnungs-
phase nur für Notfälle) auf ein Terminmodell umgestellt, um den Anforderungen des Publikums-
verkehrs in Zeiten einer Pandemie gerecht zu werden und den Schutz der Mitarbeiter*innen und
Kund*innen sicherzustellen. Gleichwohl ergaben sich im Rahmen des zweiten „Lock down“ durch
Personalausfall von rd. 10 Kräften über zwei Wochen (Corona-Erkrankung, Quarantäne von rd.
einem Fünftel aller Zulassungskräfte) zusätzliche Herausforderungen für die Sicherstellung des
Betriebs. Um der besonderen Situation des Kfz-Handels in der Pandemie Rechnung zu tragen
wurde außerdem erstmalig eine Sonderöffnung während der Betriebsferien ermöglicht.

Abgeschlossen wurde das Arbeitsjahr 2020 mit lediglich 615 offenen Fällen (dies entspricht in
etwa dem Arbeitsvolumen eines durchschnittlichen Arbeitstages) aus der Kalenderwoche
52/2020 bzw. mit Datum 22.12.20. Dieser Arbeitsvorrat wurde in das Jahr 2021 übernommen und
in den beiden ersten Arbeitstagen des Jahres 2021 bzw. nach Betriebsferien-Ende vollständig
abgearbeitet.

Trotz der insgesamt herausfordernden Gesamtumstände konnten so insgesamt 919.888 Bearbei-
tungs-Vorgänge (Zulassungen, Gebühren und Anzeigen) abgewickelt werden. Die folgende Ta-
belle zeigt die entsprechenden Fallkategorien bezogen auf die im Focus stehende Kernthematik
„Zulassung“ mit den Zahlen der Jahre 2020 und 2019. Zusätzlich sind (in der rechten Spalte) die

über die Aufrufanlage erfassten Kundenzahlen notiert.

Jahr	Neuzulassungen	Umschreibungen von außerhalb	Umschreibungen innerhalb Köln	Abmeldungen von Kfz	Wiederzulassungen gleicher Halter	Kundenzahl Gemessen an den Aufrufern
2020	55.543	56.981	23.641	103.029	2.902	120.968
2019	76.242	54.213	25.755	107.432	3.231	142.059

Die im Vergleich der Fallzahlen 2020 und 2019 festzustellende Abweichung bei den Fallzahlen ist neben den Corona-bedingten Herausforderungen insbesondere darauf zurückzuführen, dass die die Autoproduktion nach Angaben des Branchenverbandes VDA von 2019 zu 2020 bundesweit gesunken ist, sodass die Zulassungsbedarfe der Kunden insgesamt niedriger ausfallen. Dies zeigen auch die Zahlen des Kraftfahrtbundesamtes, die deutschlandweit einen erheblichen Rückgang der Zulassungen verzeichnen.

Bezüglich der Kundenzahl war festzustellen, dass in 2020 mehr Privatkunden die Option der Beauftragung von gewerblichen Zulassungsdiensten genutzt haben (zu den Gewerbekunden s. unter (3)).

Zu (2) Privatkunden

Wie eingangs erwähnt, erfolgte die Umstellung von einem überwiegend an Lauf- / Spontankundschaft orientierten Bedienungsmodell auf das nun überwiegend praktizierte Terminmodell „von jetzt auf gleich“ und sehr situativ angesichts der Corona-Einschränkungen im März 2020: Nach anfänglichen Umstellungsschwierigkeiten zeigen sich in der Anwendungspraxis inzwischen deutlich die Vorteile wie Verlässlichkeit und Planbarkeit. Im Rahmen des Terminmodells werden sowohl langfristige als auch Tagetermine angeboten. Die Taktung pro Termin umfasst 10 Minuten, wobei je nach Fallart ggf. 2 Takte pro Kunde berücksichtigt werden.

Langfristige Termine können seit 08.03.21 mit Vorlauf von bis zu sechzig Tagen (zuvor: fünfundvierzig Tage) gebucht werden. Pro Woche (Montag bis Freitag) werden so im Durchschnitt rund 2.350 Termine verwaltungsseitig angeboten. Tagetermine können morgens ab 7.30 Uhr online oder telefonisch für den jeweiligen Tag gebucht werden. Pro Tag werden in Abhängigkeit vom jeweils vorhandenen Personalbestand zwischen 100 und 250 Terminen angeboten.

Sog. Kurzanliegen (Abmeldungen und Neusiegelungen bei Verlust) können außerdem seit dem 15.09.2020 auch ohne Termin bearbeitet werden. Hierfür wurde eine zusätzliche Stelle für diesen Service geschaffen. Auf diesem Weg werden neben den o. g. Terminkunden durchschnittlich weitere ca. 75 Bürger*innen bedient.

Beide Instrumente, Kurzanliegen und die arbeitstäglich je neu und umfänglich eingespeisten Tagetermine flankieren das Modell der langfristigen Terminvergaben, welches bearbeitungsintensive Vorgänge planbar machen und deren Abwicklung ohne die in der Vergangenheit teilweise festzustellenden sehr lange Wartezeiten der Kund*innen vor Ort in der Besuchenden-Zone der Max-Glomsda-Str. ermöglichen soll. Diese Vorteile zeigen sich auch in der Praxis, allerdings sind neben diesen Vorteilen derzeit zwei Herausforderungen zu bewältigen:

Zum einen ist die Anzahl der „No-Show-Termine“ mit 20% trotz Erinnerungsmail mit Absagefunktion insgesamt weiterhin zu hoch. Allerdings sind die entsprechenden Funktionen der aktuellen Terminsoftware in diesem Segment nicht optimierbar. Um dem entgegenzuwirken hat die Verwaltung das Tageterminangebot stetig und über den Umfang von mehr als den 20 Prozent No-Show-Terminen ausgebaut. Gleichwohl ist immer wieder festzustellen, dass Kunden auf Verdacht oder zur Auswahl mehrere Termine buchen und dann die nicht benötigten verfallen lassen.

Zum zweiten ist die aktuelle Situation bei langfristigen Terminvereinbarungen mit einer Vorlaufzeit von bis zu vier Wochen aus Sicht der Verwaltung nicht hinnehmbar. Ziel ist es, hier – auch

über die Bewerbung der Tagetermine und den Einsatz der stadtwweit in 2021 zur Verfügung stehenden neuen Terminsoftware – auf eine Terminvorlaufzeit von ca. ein bis max. zwei Wochen zu kommen.

Zu Beginn dieses Jahres hat sich die Terminalsituation aktuell durch den Wegfall der Samstagsöffnungen erschwert. Die im AVR am 25.01.21 behandelte Situation der Samstagsdienste im Standesamt (AN/0202/2021) trifft auch die Zulassungsstelle. Hier ist die Verwaltung mit der Personalvertretung im intensiven Austausch mit dem Ziel, das Angebot der Samstagsöffnung möglichst zeitnah wieder zu ermöglichen. Für ein dazu notwendiges Dienstplanmodell wurden verwaltungsseitig 5,50 Sachbearbeitungsstellen zusätzlich bereitgestellt, die sich aktuell im Ausschreibungsverfahren befinden. Sobald das entsprechende Personal eingewiesen und eingearbeitet ist, wird sich die Verstärkung auch auf die Terminangebote insgesamt auswirken.

Bezüglich der konkreten Privatkundenbedienung ist schließlich darauf hinzuweisen, dass unterjährig alle Schalterinseln mit EC-Geräten ausgestattet wurden. Ziel ist für 2021, die Zahl der sog. Handkassen-Schalterplätze weiter zu reduzieren zu Gunsten der aufwandsärmeren unbaren Zahlung per EC-Cash. Ferner sollen neben der EC-Cash-Zahlung auch weitere bargeldlose Zahlungsmittel (Kreditkarte etc.) angeboten werden.

Zu (3) Groß- / Gewerbekunden

Im Bereich der Groß- und Gewerbekundenbedienung stellt sich die Situation deutlich verbessert und insgesamt als sehr zufriedenstellend dar. Zum einen konnten in zahlreichen Gesprächen der Verwaltung mit Vertreter*innen der Autobranche Einvernehmen erzielt werden, dass die Kfz-Zulassungsstelle nicht für Bearbeitungszeiten bei Zulassungsdiensten o.ä. verantwortlich gemacht werden kann, sondern maßgebliche Messgröße / Leistungswert hier allein die reine Zeit in der Zulassungsstelle, d.h. von Einlieferung bis Auslieferung, sein kann. Als angemessene Regelgröße konnte hier der im Verlauf des Herbstes und Winters der Regelwert von „maximal bis zu 3 Arbeitstagen“ sichergestellt werden - d.h. praktisch: Großkunden-Einlieferung am Montag, Abholungsfertig am Mittwoch. Dieser Wert von „bis zu drei Arbeitstagen“ ist stabil.

Darüber hinaus wurde das alternierende Einlieferungssystem der Großkunden unterjährig nach vorheriger entsprechender Abstimmung konsensual so umgestellt, dass nun arbeitstäglich von Montag bis Freitag jeder Großkunde einliefern kann. Auch weitere kleinere Änderungen wie z. B. die Einführung von Sammelrechnungen für Großkund*innen, wurden von diesen positiv aufgenommen und generieren für die Zulassungsstelle Prozessvereinfachungen.

Auf Wunsch der Kfz-Innung und einiger Kfz-Betriebe hat die Zulassungsstelle durch freiwillige Dienste am 30.12.2020, also innerhalb der Betriebsferien, einen Sonderservice für das Gewerbe vorgehalten: Angesichts der von der Branche angekündigten signifikanten Mengen an erwarteten Zulassungsvorfällen aufgrund der zum 31.12.2020 auslaufenden Mehrwertsteuerreduzierung und im Raum stehender Volumenzulassungen der Hersteller wurde ein Annahmegerbot der Zulassungsstelle für den 30.12.2020 etabliert, um eine Zulassung noch in 2020 zu gewährleisten. Die Inanspruchnahme dieses mehrfach angekündigten Services fiel allerdings sehr überschaubar aus: Nur vier Gewerbekunden lieferten summarisch 89 Vorgänge ein, davon 35 Neuzulassungsvorgänge und 54 andere Anliegen (Abmeldungen, Ummeldungen, Umschreibungen).

Erkennbar wurde schließlich in 2020, dass die Raumsituation u. a. für den Großkundenbereich bzw. dessen Bedarf nicht optimal ist. Es steht daher für 2021 / 2022 eine entsprechende Neuaufteilung der vorhandenen Flächen in der Max-Glomsda-Str. an, um – zusammen mit einer geplanten notwendigen neuen Möblierung – den Kundenempfang bzw. deren Bedienungssituation am Schalterplatz inkl. der Privatkundencounter zu verbessern und die internen Abläufe der bisher getrennten Arbeitsbereiche „Großkunden“ und „Privatkunden“ flexibler ausgestalten zu können.

Zu (4) IT-Maßnahmen und online-Angebote

Im August 2020 wurde nach umfangreichen Vorbereitungsmaßnahmen die Stufe III des online-Portals i-KFZ (internetbasierte Kfz-Zulassung) produktiv gesetzt. Nach einigen Optimierungs-

maßnahmen an der Zugangsseite, den textlichen Erläuterungen etc. wurde am 28.01.2021 per Pressemitteilung die Öffentlichkeit hierüber informiert. Der Dienst wird seitdem auch von Kund*innen in Anspruch genommen, allerdings richtet sich der neue online-Dienst aufgrund der vom Gesetzgeber definierten Zugangsvoraussetzungen tendenziell eher an IT-affine Kund*innen.

Das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur hat nach der Etablierung von i-Kfz Stufe I, Stufe II und nun Stufe III die nächste Stufe angekündigt: Stufe IV soll juristischen Personen eine online-Zulassung ermöglichen. Allerdings sind die Aussagen der Bundesebene zu konkreten Einführungsterminen und der künftigen genauen Detailausgestaltung unverändert vage. Somit liegt keine belastbare Arbeitsgrundlage für die Fachverfahrenshersteller vor. Hinzu kommt, dass zwischen Bundesebene und Kraftfahrtbundesamt sowie zwischen Bund und Ländern als auch zwischen Kfz-Branche und Bund bzw. innerhalb der Kfz-Branche unterschiedliche Vorstellungen zur detaillierten Ausgestaltung von Stufe IV existieren. Die Verwaltung erwartet daher eher eine mittelfristige denn eine kurzfristige Gesetzgebung zur Einführung der nächsten i-Kfz-Stufe.

Um als Kölner Zulassungsstelle dennoch Gewerbekunden eine – gemeinsame – Arbeitserleichterung zu ermöglichen, wird die Verwaltung im Rahmen eines Projekts in 2021 die dem Grunde nach vorhandene Schnittstelle „x-KFZ“ dahingehend prüfen und möglichst so öffnen, dass sie künftig von (autorisierten) Gewerbe-Kunden bedient werden kann. Ein solches Modell dürfte deutlich schneller als „i-Kfz Stufe IV“ fertiggestellt sein und darüber für eine automatisierte Datenübermittlung der Großkunden bzw. automatisierte Übernahme in die Kölner Software Zeit-, Arbeits- und Qualitätsvorteile generieren. Geplant ist in 2021 zuerst ein Pilot mit bis zu 2 Gewerbekunden (je ein Partner aus der Kategorie Hersteller und Zulassungsdienst) und im Anschluss daran ein Ausrollen auf alle interessierten Gewerbetreibenden.

Unabhängig hiervon werden Digitalisierungsprojekte für die Kfz-Zulassungsstelle vorangetrieben:

So wird die wichtige Fachsoftware der Zulassungsstelle „OK.Verkehr“ sowie deren separater Komponente OK.Cash in Zusammenarbeit mit 12 – Amt für Informationsverarbeitung verbessert, um hierüber weitere Beschleunigungseffekte zu erzielen.

Darüber hinaus steht mit der o. g. stadtweiten Einführung einer neuen Termin-Software in 2021 bzw. deren Ausrollen auch auf die Kfz-Zulassungsstelle eine deutliche Verbesserung beim jeweiligen Terminvereinbarungsprozess für die Kund*innen wie auch die Zulassungsstelle an.

gez. i.V. Frau Prof. Dr. Diemert Dezernat I