

Antrag

der Abg. Andreas Deuschle u. a. CDU

und

Stellungnahme

des Ministeriums für Verkehr

Servicesituation an den Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,

1. wie lange die durchschnittliche Wartezeit in den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart beträgt, aufgeschlüsselt nach den jeweiligen Ausgabe-stellen sowie für die verschiedenen Antragssteller Händler/gewerblicher Zulassungsdienst (a) und Privatkunde (b);
2. wie viele Tage später im Durchschnitt Termine zustande kommen, nachdem sie online vereinbart wurden, und mit welchen Wartezeiten vor Ort diese gegebenenfalls im Durchschnitt noch einhergehen, aufgeschlüsselt nach den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart;
3. wie die zuständigen Zulassungsbehörden die bei ihren Kfz-Zulassungsstellen festgestellten Wartezeiten bewerten, worauf sie die gegebenenfalls auffallend langen Wartezeiten zurückführen und wie sie auf diese reagieren, um Abhilfe zu schaffen (bspw. Personalplanung, Online-Terminvereinbarung, flexibles Aufrufsystem, Online-Dienstleistungen, neue Software-Lösungen für die Bearbeitung, aufgrund der Bearbeitungsdauer von vornherein Vereinbarung mehrerer Termine, zusätzliche Schichten des Personals, etc.), aufgeschlüsselt nach den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart;
4. welchen Anteil private und gewerbliche An-, Ab- und Ummeldungen jeweils an den zu bearbeitenden Vorgängen haben, aufgeschlüsselt nach den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart;
5. wie sich in den vergangenen Jahren die Personalausstattung bei den Kfz-Zulassungsstellen in den Bereichen Publikumsbedienung und Verwaltung entwickelt hat, aufgeschlüsselt nach den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart und für die Jahre seit 2013;

Eingegangen: 27.05.2019/Ausgegeben: 17.07.2019

*Drucksachen und Plenarprotokolle sind im Internet
abrufbar unter: www.landtag-bw.de/Dokumente*

Der Landtag druckt auf Recyclingpapier, ausgezeichnet mit dem Umweltzeichen „Der Blaue Engel“.

6. wie die Zulassungsbehörden in ihren Kfz-Zulassungsstellen den Wartebereich für die Kunden gestalten (bspw. freies WLAN, gute Mobilfunkverbindung, Wasserspender, Snackautomaten, ausreichend Sitzgelegenheiten, etc.), aufgeschlüsselt nach den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart;
7. bei welchen Kfz-Zulassungsstellen in der Region Stuttgart aufgrund des Kundenaufkommens besondere Sicherheitsvorkehrungen getroffen wurden, mit Schilderung der Sicherheitsmaßnahmen und gegebenenfalls festgestellter Zwischenfälle;
8. wie die Landesregierung mit Blick auf die berufstätigen Kunden die Öffnungszeiten der einzelnen Kfz-Zulassungsstellen in der Region Stuttgart bewertet;
9. welcher wirtschaftliche Schaden Händlern und anderen Unternehmen durch eine verzögerte Zulassung von Fahrzeugen entsteht, insbesondere mit Blick auf die Unternehmen in der Region Stuttgart;
10. welchen Handlungsbedarf die Landesregierung angesichts der in den vorhergehenden Fragen abgefragten Situation bei den Kfz-Zulassungsstellen sieht und welche Entwicklung die Landesregierung perspektivisch bei der Serviceorientierung ausmacht, insbesondere im Zuge der Digitalisierung sowie im Rahmen davon unabhängiger Möglichkeiten der Prozessoptimierung.

27. 05. 2019

Deuschle, Dörflinger, Hartmann-Müller,
Razavi, Rombach, Dr. Schütte, Schuler CDU

Begründung

In vielen deutschen Städten häufen sich die Kundenbeschwerden über zu lange Wartezeiten auf den Kfz-Zulassungsstellen. In Berlin war zeitweise von mehreren Wochen dauernden Wartezeiten die Rede, sogar von einem Schwarzmarkthandel mit Sofortterminen. Und weil die Verzögerungen Autohändler Geld kosten, hatten mehrere Betriebe sogar eine Klage gegen das Land erwogen. Aber auch andernorts wurde von tumultartigen Szenen auf den Kfz-Zulassungsstellen berichtet. Vor diesem Hintergrund soll dieser Antrag die genaue Situation in den Kfz-Zulassungsstellen in der Region Stuttgart abfragen.

Stellungnahme*)

Mit Schreiben vom 9. Juli 2019 Nr. 4-3861.1-00/1554 nimmt das Ministerium für Verkehr im Einvernehmen mit dem Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau zu dem Antrag wie folgt Stellung:

*Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,*

1. wie lange die durchschnittliche Wartezeit in den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart beträgt, aufgeschlüsselt nach den jeweiligen Ausgabestellen sowie für die verschiedenen Antragssteller Händler/gewerblicher Zulassungsdienst (a) und Privatkunde (b);

Mit Ausnahme der Stadt Stuttgart differenzieren die einzelnen Kfz-Zulassungsstellen nicht nach den unterschiedlichen Antragstellern. Die durchschnittliche Wartezeit stellt sich in den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen wie folgt dar:

Rems-Murr-Kreis:

Die durchschnittliche Wartezeit betrug 2018

- in der Hauptstelle Waiblingen 11,0 Minuten,
- in den Außenstellen Backnang und Schorndorf 9,2 Minuten und 15,0 Minuten.

Landkreis Esslingen:

Die durchschnittlichen Wartezeiten betragen in den Dienststellen

- Esslingen und Kirchheim rund 30 Minuten,
- Nürtingen und Filderstadt rund 15 Minuten.

Landkreis Ludwigsburg:

Im Zeitraum Januar bis Mai 2019 lag die durchschnittliche Wartezeit bei circa 20 Minuten. An Tagen mit besonders hohem Andrang, das heißt an Brückentagen, am Monatsende oder Quartalsende liegt die Wartezeit bei durchschnittlich 90 Minuten.

Landkreis Göppingen:

Die durchschnittliche Wartezeit beträgt derzeit

- in Göppingen rund 24 Minuten,
- in Geislingen rund 6 Minuten.

Stadt Stuttgart:

Die durchschnittliche Wartezeit beträgt derzeit eineinhalb bis zweieinhalb Stunden im Privatkundenbereich und eineinhalb Stunden am Händlerschalter/Gewerbe (teilweise Abholung der Fahrzeugpapiere auch erst am nächsten Werktag).

Landkreis Böblingen:

Die durchschnittliche Wartezeit beträgt rund 60 Minuten.

2. wie viele Tage später im Durchschnitt Termine zustande kommen, nachdem sie online vereinbart wurden, und mit welchen Wartezeiten vor Ort diese gegebenenfalls im Durchschnitt noch einhergehen, aufgeschlüsselt nach den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart;

Rems-Murr-Kreis:

Aufgrund der kurzen Wartezeit werden aktuell keine Terminvereinbarungen vorgenommen.

*) Der Überschreitung der Drei-Wochen-Frist wurde zugestimmt.

Landkreis Esslingen:

Bei früher Buchung am Tag erhalten Kundinnen und Kunden in der Regel noch Termine am selben Tag. Die durchschnittliche Wartezeit vom Terminzeitpunkt bis zum tatsächlichen Aufruf beträgt keine zwei Minuten. Allerdings kann es bei den personell schwächer ausgestatteten Außenstellen bei übermäßigem Publikumsaufkommen vorkommen, dass sich der Aufruf bei ungünstigen Umständen bis zu 15 Minuten verzögert.

Landkreis Ludwigsburg:

Bei früher Buchung am Tag erhalten Kundinnen und Kunden Termine auch noch an selben Tag. Für Kunden mit Onlinetermin besteht keine Wartezeit. Nachdem der Antragsteller Onlinetermine selbst wählen kann, gibt es hier keine Wartezeit.

Landkreis Göppingen:

Die Onlinetermine können bis spätestens 24 Stunden vor dem Besuch der Zulassungsstelle vereinbart werden. Sie sind auch schon mehrere Wochen im Voraus buchbar. Künftig werden die Onlinetermine sogar bis zu 5 Minuten vor dem Termin buchbar sein. Eine Wartezeit bei diesen Terminen besteht in der Regel nicht.

Stadt Stuttgart:

In Stuttgart werden derzeit noch keine Onlinetermine angeboten.

Landkreis Böblingen:

Die Reservierung eines Termins kann vom Kunden wunschgemäß auch täglich vorgenommen werden. Wartezeiten entstehen keine, wenn der Kunde allerdings zu früh da ist, muss er den Aufruf seiner „Wartemarke“ abwarten.

3. wie die zuständigen Zulassungsbehörden die bei ihren Kfz-Zulassungsstellen festgestellten Wartezeiten bewerten, worauf sie die gegebenenfalls auffallend langen Wartezeiten zurückführen und wie sie auf diese reagieren, um Abhilfe zu schaffen (bspw. Personalplanung, Online-Terminvereinbarung, flexibles Aufrufsystem, Online-Dienstleistungen, neue Software-Lösungen für die Bearbeitung, aufgrund der Bearbeitungsdauer von vornherein Vereinbarung mehrerer Termine, zusätzliche Schichten des Personals, etc.), aufgeschlüsselt nach den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart;

Vorab ist darauf hinzuweisen, dass als Gründe für die erhöhten Wartezeiten häufig neue bundesrechtliche Vorgaben genannt werden, die dazu führen, dass die Erfassung der einzelnen Vorgänge erheblich länger dauert und seitens der Kundschaft ein erhöhter Klärungs- und Beratungsbedarf besteht.

Die Vorgaben beziehen sich beispielsweise auf:

- WLTP-Messverfahren (Worldwide harmonized Light Duty Test Procedure)
- Entziehung der Betriebserlaubnis für Fahrzeuge mit unerlaubter Abschalteneinrichtung
- auslaufende Emissionsschlüssel
- verschiedene Kennzeichenarten
- steigende Anzahl von Importfahrzeugen
- Gebührenrückstandsprüfungen
- Zugangerschwernisse für Kurzzeitkennzeichen

Rems-Murr-Kreis:

Um Wartezeiten zu vermeiden werden die Mitarbeiter/-innen zunehmend flexibel eingesetzt. Bei längeren Wartezeiten helfen die Mitarbeiter/-innen vom Back-Office-Bereich (Postbearbeitung) oder Vorzimmer im Schalterbereich aus.

Landkreis Esslingen:

Die tatsächliche Wartezeit schwankt stark in Abhängigkeit von Uhrzeit und Wochentag. Die Zulassungsstellen sind durchgehend geöffnet, Engpässe lassen sich aufgrund arbeitszeitrechtlicher Vorgaben nicht vollständig kompensieren. Deshalb entstehen über die Mittagszeit und an Brückentagen längere Wartezeiten. Seitens der Zulassungsbehörde wird eine Ausweitung der Onlineterminvergabe angestrebt. Veränderungen am Aufrufsystem und bei der Personalplanung sind vorgesehen bzw. bereits in der Umsetzung.

Landkreis Ludwigsburg:

Die Wartezeiten sind zu den Stoßzeiten unbefriedigend. Zurückgeführt wird dies seitens der Zulassungsbehörde darauf, dass vermehrt Händlerzulassungen an Brückentagen, Monatsenden und Quartalsenden stattfinden. Zudem führt ein hohes Maß an Fehlzeiten der Mitarbeiter/-innen zu längeren Wartezeiten. Als Reaktion darauf erfolgen Zulassungen nach Schließzeiten, die Onlineterminvergabe wurde eingeführt und weitere organisatorische Maßnahmen ergriffen (beispielsweise Filterung der Kurzvorgänge).

Landkreis Göppingen:

Die durchschnittliche Wartezeit ist aus Sicht des Landratsamtes Göppingen vertretbar. Zu Beginn des Jahres 2019 wurde die Anzahl der Onlinetermine von vier auf acht verdoppelt. Dies wirkt sich auch positiv auf die durchschnittliche Wartezeit aus.

Stadt Stuttgart:

Als Grund für die langen Wartezeiten wird der länger andauernde Personalengpass genannt, welcher auf eine hohe Krankheitsrate und Fluktuation zurückgeführt wird.

Als Reaktion darauf wurde für die Kundschaft die Möglichkeit eingeführt, Standard-Zulassungsvorgänge (wie Umschreibungen, Außerbetriebsetzungen, Wiederinbetriebnahmen oder Ersatzfahrzeugpapiere) auch bei den 22 dezentralen Stadtteilbürgerbüros zu erledigen.

Zudem werden nach dem Beschluss des Verwaltungsausschusses vom 22. Mai 2019 bis zu elf zusätzliche Personalstellen (für Zulassungs- und Führerscheinstelle) geschaffen. Eine Verbesserung der Situation ist allerdings erst ab Herbst 2019 zu erwarten, wenn die Stellen besetzt und die neuen Mitarbeiter/-innen entsprechend eingearbeitet sind.

Landkreis Böblingen:

Auch in Böblingen wird der Personalmangel (insbesondere durch Dauererkrankungen) als Begründung für die langen Wartezeiten genannt. Als Reaktion auf die Engpässe wurde ein Aufrufsystem eingeführt, sowie der Einsatz von vorhandenem Personal optimiert.

4. welchen Anteil private und gewerbliche An-, Ab- und Ummeldungen jeweils an den zu bearbeitenden Vorgängen haben, aufgeschlüsselt nach den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart;

Grundsätzlich werden die Anteile von privaten und gewerblichen Zulassungsvorgängen nicht erhoben. Eine Ausnahme hierbei stellt der Rems-Murr-Kreis dar. Dessen erhobene Zahlen und die groben Schätzungen der übrigen Zulassungsstellen ergeben insgesamt folgendes Bild:

Rems-Murr-Kreis:

2018 betrug der Anteil privater Zulassungsvorgänge 82,2 Prozent und der Anteil der gewerblichen 17,8 Prozent.

Landkreis Esslingen:

Der Anteil privater Zulassungsvorgänge beträgt 60 Prozent und der Anteil der gewerblichen 40 Prozent.

Landkreis Ludwigsburg:

Der Anteil privater Zulassungsvorgänge beträgt 40 Prozent und der Anteil der gewerblichen 60 Prozent.

Landkreis Göppingen:

Es liegen keine Informationen oder Schätzungen vor.

Stadt Stuttgart:

Es liegen keine Informationen oder Schätzungen vor.

Landkreis Böblingen:

Der Anteil privater Zulassungsvorgänge beträgt 67 Prozent und der Anteil der gewerblichen 33 Prozent.

5. wie sich in den vergangenen Jahren die Personalausstattung bei den Kfz-Zulassungsstellen in den Bereichen Publikumsbedienung und Verwaltung entwickelt hat, aufgeschlüsselt nach den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart und für die Jahre seit 2013;

Hierzu haben wir von den Zulassungsbehörden folgende Rückmeldungen erhalten:

Rems-Murr-Kreis:

Der Stellenanteil wurde seit 2013 nicht verändert.

Landkreis Esslingen:

Die Personalausstattung besteht von 2013 bis 2019 konstant aus 39 Vollzeitäquivalenten.

Landkreis Ludwigsburg:

Der Personalkörper ist durch sogenannte Springer/-innen verstärkt worden.

Landkreis Göppingen:

Derzeit sind in Göppingen 21 Mitarbeiter/-innen (14 Vollzeit, 7 Teilzeit, 1 Vollzugsdienst in Vollzeit) und in der Außenstelle Geislingen 7 Mitarbeiterinnen (3 Vollzeit, 4 Teilzeit) beschäftigt. Seit 2013 wurden die Personalkapazitäten um 2 Vollzeitstellen erhöht.

Stadt Stuttgart:

Die Personalausstattung hat sich in den vergangenen 20 Jahren kaum geändert. Gemäß dem Stellenplan 2019 sind der Zulassungsstelle insgesamt 48 Stellen zugeordnet. Aktuell sind elf zusätzliche Stellen beschlossen worden (siehe Antwort zu Ziffer 3).

Landkreis Böblingen:

Die Personalausstattung wurde aufgrund von Stellenverlagerungen geringfügig reduziert.

6. wie die Zulassungsbehörden in ihren Kfz-Zulassungsstellen den Wartebereich für die Kunden gestalten (bspw. freies WLAN, gute Mobilfunkverbindung, Wasserspender, Snackautomaten, ausreichend Sitzgelegenheiten, etc.), aufgeschlüsselt nach den einzelnen Kfz-Zulassungsstellen der Region Stuttgart;

Rems-Murr-Kreis:

Es stehen zur Verfügung: Freies WLAN, gute Mobilfunkverbindung, Wasserspender, ausreichend Sitzgelegenheiten, Auslage von aktuellen Zeitschriften, Infoständer über die Zulassung sowie Touristikmaterial, Newsticker über den Aufrufmonitor über aktuelle Nachrichten des Weltgeschehens, kleine Kinderecke.

Landkreis Esslingen:

Warteräume mit Sitzgelegenheiten sind vorhanden. Ein Neubau ist bereits beschlossen.

Landkreis Ludwigsburg:

Es stehen zur Verfügung: eine Kinder-Video-Ecke, Getränkeautomat, Snackautomat, Kaffeeautomat und Fernseher.

Landkreis Göppingen:

Der Wartebereich wurde im vergangenen Jahr komplett umgebaut. Dort ist ein Snackautomat, der auch gekühlte Getränke bereithält, aufgestellt. Es bestehen ausreichend Sitzplätze und freies WLAN. Zudem besteht die Möglichkeit, per Smartphone, Notebook etc. die voraussichtliche Wartezeit sowie die Anzahl der vor ihnen wartenden Kunden abzurufen. Dies ermöglicht es den Kunden, auch außerhalb des Zulassungsgebäudes zu warten.

Von Zuhause aus kann sich der Kunde nun auch vor dem Besuch der Zulassungsstelle darüber informieren, wie groß der Kundenandrang in Göppingen oder bei der Außenstelle in Geislingen ist. Der Besuch ist dann besser für den Kunden planbar, außerdem kann so auch der Kunde maßgeblich zu einer Verringerung der Wartezeit beitragen.

Stadt Stuttgart:

Der Schalterbereich und die Wartezone der Kundschaft bilden einen Gesamtbereich (Großraumcharakter).

Im Wartebereich befinden sich vor den Bediensaltern Sitzgelegenheiten. Zur Verfügung stehen zwei Snack- bzw. Getränkeautomaten. Derzeit gibt es Überlegungen zur Einrichtung von freiem WLAN im gesamten Dienstgebäude.

Landkreis Böblingen:

Der Wartebereich ist mit ausreichend Sitzmöglichkeiten ausgestattet, es wird freies WLAN zur Verfügung gestellt, Getränke- und Snackautomaten sind aufgestellt.

7. bei welchen Kfz-Zulassungsstellen in der Region Stuttgart aufgrund des Kundenaufkommens besondere Sicherheitsvorkehrungen getroffen wurden, mit Schilderung der Sicherheitsmaßnahmen und gegebenenfalls festgestellter Zwischenfälle;

In den Kfz-Zulassungsstellen in der Region Stuttgart wurden – abgesehen von der Landeshauptstadt – keine durch das Kundenaufkommen bedingten besonderen Sicherheitsvorkehrungen getroffen.

In der Zulassungsstelle der Stadt Stuttgart gibt es einen speziellen Thekenaufbau zur optische Abgrenzung, da sich die Kundschaft im selben Raum aufhält (Großraumbereich ohne eigenen Wartezone). Seit Mitte 2018 ist ein privater Sicherheitsdienst im Einsatz. Derzeit sind drei bis vier Sicherheitskräfte jeden Tag vor Ort. Zu tätlichen Übergriffen ist es bisher nicht gekommen.

8. *wie die Landesregierung mit Blick auf die berufstätigen Kunden die Öffnungszeiten der einzelnen Kfz-Zulassungsstellen in der Region Stuttgart bewertet;*

Die Öffnungszeiten der Zulassungsstellen bewegen sich im behördenüblichen Rahmen. Insbesondere im Hinblick auf die berufstätige Kundschaft würde die Landesregierung attraktive Öffnungszeiten in den Tagesrandlagen begrüßen. Die konkrete Ausgestaltung der Öffnungszeiten obliegt allerdings der Organisationshoheit der Stadt- und Landkreise.

9. *welcher wirtschaftliche Schaden Händlern und anderen Unternehmen durch eine verzögerte Zulassung von Fahrzeugen entsteht, insbesondere mit Blick auf die Unternehmen in der Region Stuttgart;*

Hierzu liegen der Landesregierung keine eigenen Erkenntnisse vor. Der Verband des Kfz-Gewerbes Baden-Württemberg hat beispielhaft berechnet, dass mit einer Händlerzulassung im Schnitt 18 Minuten Zeitaufwand verbunden sind. Würde dieser um sechs Minuten reduziert, würde nach Ansicht des Kfz-Gewerbes eine Ersparnis in Höhe von 195.000 bis 250.000 Euro jährlich für die Autohäuser in der Region Stuttgart erreicht. Über den wirtschaftlichen Schaden verzögerter Zulassungen von Fahrzeugen auf Unternehmen außerhalb des Kfz-Gewerbes liegen der Landesregierung keine Erkenntnisse vor.

10. *welchen Handlungsbedarf die Landesregierung angesichts der in den vorhergehenden Fragen abgefragten Situation bei den Kfz-Zulassungsstellen sieht und welche Entwicklung die Landesregierung perspektivisch bei der Serviceorientierung ausmacht, insbesondere im Zuge der Digitalisierung sowie im Rahmen davon unabhängiger Möglichkeiten der Prozessoptimierung.*

Handlungsbedarf besteht hinsichtlich der Wartezeiten in den Zulassungsstellen in der Stadt Stuttgart. Durch die Onlineterminvergabe könnte die Wartezeit erheblich reduziert werden, was mittelfristig vorgesehen ist. Zudem ist bereits die dringend notwendige Personalaufstockung (Antwort zu Frage 3) beschlossen. Die Digitalisierung des Zulassungsverfahrens (Projekt i-Kfz), welche ab Oktober 2019 auf alle Geschäftsvorgänge (dann auch Neuzulassung, Umschreibung und alle Varianten der Wiederzulassung) ausgeweitet wird, dürfte weitere Abhilfe schaffen. Dann werden sämtliche Zulassungsvorgänge für Privatpersonen digital durchgeführt werden können.

In Vertretung

Dr. Lahl

Ministerialdirektor