

**Mitteilungsvorlage**  
vom 20.10.2023

öffentliche Sitzung

## Jahresbericht des Straßenverkehrsamtes

### Beratungsreihenfolge

| Datum      | Gremium  |
|------------|--|
| 22.11.2023 | Ausschuss für Personal, Informationstechnik und Beteiligungen<br>(Kenntnisnahme) |

### Sachlage

Resultierend aus der Organisationsuntersuchung berichtet das Straßenverkehrsamt seit 2019 dem Fachausschuss im Rahmen eines jährlichen Berichts.

### I. Entwicklung in den Bürgerservices

#### 1. Bürgerservice Zulassungswesen

Im Vergleich zum Jahr 2022 ist der **Terminvorlauf für Terminkund\_innen** gleich geblieben. Jedoch schwankt er abhängig von der Personalverfügbarkeit und den Fallzahlen im Handel. Derzeit beträgt er ca. zwei Werkzeuge, jedoch waren im Verlauf des Jahres überwiegend Termine am gleichen Tag verfügbar.

Für die **Spontankund\_innen** (Vorsprache ohne Termin) steht ein kontingentgesteuerter Schalter zur Verfügung. Daneben kann nach wie vor täglich der **Schnellschalter** (Abmeldung, Erneuern der Stempelplakette, Zuteilung Feinstaubplakette) ohne vorherige Terminvereinbarung genutzt werden.

Insgesamt sind die **Fallzahlen** im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 minimal gestiegen. Auch der Handel hat bislang keine signifikante Steigerung der Zulassungsvorgänge zu verzeichnen.

Die **Wartezeiten** schwanken sehr stark abhängig davon, ob es sich um Terminalschalter bzw. Spontanschalter handelt. Auch übt die tatsächliche Personalstärke in den Bürgerservices darauf Einfluss aus. Die durchschnittlichen Wartezeiten sowie die Anzahl der Besucher\_innen im Bürgerservice Zulassungswesen sahen im 1. Halbjahr 2023 wie folgt aus:

Tabelle 1: Zulassungswesen

| Schalter                | Anzahl Besucher_innen | Ø Wartezeit |
|-------------------------|-----------------------|-------------|
| <b>Terminalschalter</b> | 23.955                | 12 Min      |
| <b>Schnellschalter</b>  | 10.246                | 10 Min      |
| <b>Spontanschalter</b>  | 4.890                 | 67 Min      |

## 2. Bürgerservice Führerscheinwesen

Zum **Führerscheinpflichtumtausch der Papierführerscheine** beträgt die Antragsquote der zum Umtausch verpflichteten Bürger\_innen, Jahrganggruppen von 1953 bis 1964, ca. 25 %. Trotz der Investition des Straßenverkehrsamtes in Werbeaktionen und des Angebotes vielfältiger Prozesswege konnte die Quote bisher nicht gesteigert werden.

Im Vergleich zum Jahr 2022 ist der **Terminvorlauf für Terminkund\_innen** von ca. 2,5 auf drei Wochen gestiegen. Daneben werden **dienstags Sonderschalter** für den Führerscheinpflichtumtausch und die Abholung von Führerscheinen als Spontanschalter angeboten.

Die durchschnittlichen **Wartezeiten** sowie die Anzahl der Besucher\_innen im Bürgerservice Führerscheinwesen sahen im 1. Halbjahr 2023 wie folgt aus:

Tabelle 2: Führerscheinwesen

| Schalter  | Anzahl Besucher_innen | Ø Wartezeit |
|---|-----------------------|-------------|
| <b>Terminschalter</b>                                 | 13.441                | 8 Min       |
| <b>Spontanschalter FS-Abholung (dienstags)</b>        | 2.364                 | 91 Min      |
| <b>Spontanschalter FS-Pflichtumtausch (dienstags)</b> | 926                   | 74 Min      |

Die **Onlin**  
**ev**  
**erf**  
**ah**  
**re**  
**n**

**im Führerscheinwesen** werden zunehmend besser angenommen. So haben sich die Antragszahlen seit 2022 vervierfacht, von 700 auf 2.800. Mit der zunehmenden Akzeptanz ist die Anzahl der Postanträge zurückgegangen.

## II. Personalsituation

Die Personalsituation im Straßenverkehrsamt ist aufgrund von Präsenzausfällen und Vakanzen angespannt.

Vor diesem Hintergrund wurden Maßnahmen ergriffen, um die Mitarbeitendenzufriedenheit im Straßenverkehrsamt zu erhöhen, zum Beispiel gemeinsamer Betriebsausflug des Amtes, Planung eines Teamtages, Durchführung von Feel-Good-Days, Angebote für aktive Pause, Neumöblierung des Bürgerservice Führerscheinwesen sowie Raumklimaanpassungen in der Zulassungshalle mit regelmäßiger Temperaturmessung.

Da nicht nur das Straßenverkehrsamt betroffen ist, prüft die Verwaltung in Verbindung mit der Personalentwicklung geeignete Maßnahmen zur Gegensteuerung.

## III. Einnahmensituation (sh. Anlage 1)

Im Vergleich zum 1. Halbjahr 2022 sind im 1. Halbjahr 2023 die Gesamteinnahmen des Straßenverkehrsamtes um 169.082,17 € von 3.236.228,42 € auf 3.405.310,59 € gestiegen. Insgesamt sind in allen Arbeitsgruppen die Einnahmen im 1. Halbjahr 2023 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2022 gestiegen.

Eine Hochrechnung der bisherigen Einnahmen ergibt ein Jahresgesamtergebnis von 6.810.621,18 €. Die erwartete Steigerung der Gebühreneinnahmen im Zulassungswesen nach überstandenen

Pandemieeinschränkungen ist bislang nicht stabil eingetreten. Hier bleibt die weitere Entwicklung auf dem Kfz-Markt abzuwarten.

#### **IV. Prozessneuerungen**

##### **1. Internetbasierte Fahrzeugzulassung (i-Kfz Stufe 4)**

Zum 01.09.2023 wurde Stufe 4 der internetbasierten Zulassung über i-Kfz in Betrieb genommen. Dadurch, dass alle beteiligten Produkte einschließlich STVA-Portal bei der regio iT betrieben werden, war das Straßenverkehrsamt zusammen mit wenigen Kund\_innen der regio iT eine der ersten, die schon im Laufe des Tages 31.08.2023 i-Kfz Stufe 4 frei schalten konnten.

Angesichts der Rahmenbedingungen und der späten Detailinformationen an die Hersteller, Betreiber und Zulassungsbehörden stellt dies eine große Leistung auch der beteiligten Partner dar.

##### **Sofortige Inbetriebsetzung**

Zum ersten Mal können die Bürger\_innen nach digitaler Abwicklung ein Fahrzeug sofort nutzen. Es ist ein auf zehn Kalendertage befristeter Zulassungsbescheid gut sichtbar im Fahrzeug mitzuführen. Die Plaketten werden erst mit den Papieren spätestens nach sechs Kalendertagen versendet. Bedauerlich ist, dass der gesetzlich vorgegebene Prozess nicht dahingehend vereinfacht wurde, dass auf die Plaketten verzichtet wurde.

Als Zulassungsbezirk mit Grenze zum europäischen Ausland besteht die Einschränkung, dass diese Zulassung nur innerhalb Deutschlands gültig ist. Dadurch wird der Druck auf die Zulassungsbehörde durch die Bürger\_innen der StädteRegion erhöht.

##### **Großkundenschnittstelle**

Erstmals können juristische Personen Zulassungsvorgänge über i-Kfz abwickeln. Dies betrifft nur Großkunden (mehr als 500 Zulassungen pro Jahr), die bereit und in der Lage sind, den finanziellen Aufwand für die Entwicklung einer Schnittstelle zu übernehmen. Über diese Großkundenschnittstelle beim Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) können sich juristische Personen beim KBA registrieren und zertifizieren. Über die Großkundenschnittstelle werden die Anträge an das i-Kfz-Portal weitergeleitet.

##### **Zulassungsvorgänge über i-Kfz**

Folgende Zulassungsvorgänge (Fallzahl 2022 mehr als 100.000 Fälle) können Bürger\_innen und juristische Personen über i-Kfz online durchführen:

- Anmeldung,
- Abmeldung,
- Auswahl von Elektro-, Saison- und Oldtimerkennzeichen (H),
- Tageszulassung,
- Umschreibung (mit oder ohne Halterwechsel),
- Wiederezulassung.

##### **Tageszulassung**

Eine weitere bedeutende Neuerung ist der Vorgang der Tageszulassung. Bei der Tageszulassung wird das Fahrzeug zum Ende des Tages (23:59 Uhr) automatisch wieder außer Betrieb gesetzt. Es muss ein Kennzeichen reserviert oder zugeteilt werden, allerdings muss das Kennzeichen nicht geprägt werden.

## **Aufwand**

Bei den Mitarbeitenden des Straßenverkehrsamtes ergibt sich insgesamt noch keine zeitliche Ersparnis bei der Bearbeitung von Vorgängen über i-Kfz. Es müssen mehrere Unterlagen ausgedruckt und personalisiert werden (Medienbruch). Auch die Personalisierung der Plaketten ist aufwendiger als das Aufkleben auf die Kennzeichen vor Ort. Aufwendiger ist ebenso die Erstellung und Abwicklung des Buchungsgeschäftes für die Sammelrechnungen der Großkunden sowie die Postbearbeitung. Lediglich der neue Vorgang der Tageszulassung führt zu einer Zeitersparnis.

## **Gebühren (sh. Anlage 2)**

Über i-Kfz werden geringere Gebühren abgerechnet als in der Zulassungsstelle vor Ort. Eine detaillierte Gegenüberstellung der Gebühren vor Ort und online können der *Anlage 2* entnommen werden.

### 2. Erteilung von Ausnahmegenehmigungen für ukrainische Fahrzeuge

Eine Ausnahmegenehmigung für ein ukrainisches Fahrzeug wird dann erteilt, wenn das ukrainische Fahrzeug seit Grenzübertritt länger als ein Jahr in Deutschland verkehrt. Die Frist bezieht sich ausschließlich auf das Fahrzeug und endet automatisch am 01.04.2024. Die entsprechende Ausnahmegenehmigung wird nur für Fahrzeuge erteilt, deren Halter erklären, dass für das Fahrzeug kein regelmäßiger Standort in Deutschland begründet wird. Das Fahrzeug wird nur dann eine Ausnahmegenehmigung erhalten, wenn es vorübergehend in Deutschland verbleibt und eine sog. Sicherheitsprüfung, durchgeführt von einer anerkannten Prüfungsstelle (zum Beispiel TÜV, DEKRA, GTÜ, etc.), vorliegt. Die Ausnahmegenehmigung ist ständig im Fahrzeug mitzuführen. Die Kosten belaufen sich auf 25,00 € je Genehmigung.

## **V. IT**

Insbesondere die wichtigen digitalen Bürger\_innenprozesse wurden konsolidiert und optimiert.

### VOIS|TEVIS (Aufrufanlage, Online-Termine)

Seit September 2023 können erstmalig Auswertungen mit verlässlichen Zahlen vorgenommen werden. Nach wie vor sind nicht alle Anforderungen des Straßenverkehrsamtes erfüllt, somit ist noch eine Produktpreiskürzung gegenüber der regio iT wirksam.

### FAO (Führerscheinantrag Online)

Die Benutzerführung für die Kund\_innen wurde in den Grenzen des vom Hersteller gesteckten Rahmens optimiert.

### Optimierung Internetseiten

Folgende Prozessinformationen wurden auf den Internetseiten neu aufgebaut:

- Digitale Fahrerkarte,
- Internationaler Führerschein,
- Pflichtumtausch Papierführerschein,
- Ersatzführerschein,
- Änderung Fahrzeugpapiere,
- Bestellung einer Feinstaubplakette für zugelassene Fahrzeuge,
- Antrag auf Ausnahme vom Sonn- und Feiertagsfahrverbot.

### ePayment

Zu den digitalen Prozessen Anschriftenänderung, Ummeldung ohne Halterwechsel sowie Bestellung Feinstaubplaketten, welche über Formulareserver gesteuert werden, wurde eine ePayment-Anbindung vorgenommen. Dadurch entfällt die Erstellung von Gebührenbescheiden.

## **VI. Ausblick**

### Internetbasierte Fahrzeugzulassung (i-Kfz Stufe 4)

Erst im Jahr 2024 wird mit einer verstärkten Nutzung durch die Großkunden gerechnet. Derzeit ist nur ein Großkunde im Zulassungsbezirk der StädteRegion Aachen und auch nur für Abmeldungen zertifiziert. Wie sich dies auf die Gebühreneinnahmen des Straßenverkehrsamtes auswirken wird, kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht beurteilt werden.

### FAO (Führerscheinantrag Online)

Die Umsetzung von weiteren Prozessen bedarf einer Einbindung der elektronischen Identität (eID) für die Bürger\_innen. Mit Einführung von i-Kfz Stufe 4 wurde das Servicekonto.NRW durch das BundID-Konto abgelöst. Damit sind grundlegende Entscheidungen für die Nutzung der elektronischen Identität getroffen worden. Daher ist geplant, abhängig von der Personalverfügbarkeit im Bürgerservice Führerscheinwesen, siehe Präsenzausfall, die eID-abhängigen Prozesse der Neubeantragung (Fahrerlaubnis, begleitetes Fahren ab 17) Zug um Zug in Betrieb zu nehmen.

### Optimierung Internetseiten

Die Umstrukturierungen der Internetseiten der übrigen Dienstleistungen wird 2024 abgeschlossen.

Die Verwaltung bittet um Kenntnisnahme.

In Vertretung:

gez.: Nolte

### **Anlage/n**

1 - Gebühreneinnahmen (öffentlich)

2 - Gebühren Zulassung ab 01.09.2023 (öffentlich)

## Gebühreneinnahmen laut Kassenautomat\* gesamt: Ergebnis 2022 : Ergebnis 2023

## A36.1 Zulassungswesen

| Monat                        | 2022                  | 2023                  |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Januar                       | 366.557,40 €          | 345.170,20 €          |
| Februar                      | 319.431,75 €          | 289.686,29 €          |
| März                         | 432.119,65 €          | 425.639,90 €          |
| <b>Summe 1. Quartal</b>      | <b>1.118.108,80 €</b> | <b>1.060.496,39 €</b> |
| <b>Differenz 1. Quartal:</b> | <b>-57.612,41 €</b>   |                       |
| April                        | 355.779,10 €          | 363.679,42 €          |
| Mai                          | 348.599,31 €          | 405.718,21 €          |
| Juni                         | 351.772,37 €          | 446.934,02 €          |
| <b>Summe 2. Quartal</b>      | <b>1.056.150,78 €</b> | <b>1.216.331,65 €</b> |
| <b>Differenz 2. Quartal:</b> | <b>160.180,87 €</b>   |                       |
| <b>gesamt:</b>               | <b>2.174.259,58 €</b> | <b>2.276.828,04 €</b> |
| <b>Ergebnis:</b>             | <b>2.174.259,58 €</b> | <b>2.276.828,04 €</b> |
| <b>Differenz:</b>            | <b>102.568,46 €</b>   |                       |

## A36.4 Ausnahmegenehmigungen

| Monat                        | 2022                | 2023                |
|------------------------------|---------------------|---------------------|
| Januar                       | 30.685,74 €         | 50.527,15 €         |
| Februar                      | 45.009,80 €         | 34.103,58 €         |
| März                         | 33.686,04 €         | 46.559,70 €         |
| <b>Summe 1. Quartal</b>      | <b>109.381,58 €</b> | <b>131.190,43 €</b> |
| <b>Differenz 1. Quartal:</b> | <b>21.808,85 €</b>  |                     |
| April                        | 29.158,66 €         | 45.772,96 €         |
| Mai                          | 34.019,10 €         | 42.281,90 €         |
| Juni                         | 38.345,76 €         | 38.782,84 €         |
| <b>Summe 2. Quartal</b>      | <b>101.523,52 €</b> | <b>126.837,70 €</b> |
| <b>Differenz 2. Quartal:</b> | <b>25.314,18 €</b>  |                     |
| <b>gesamt:</b>               | <b>210.905,10 €</b> | <b>258.028,13 €</b> |
| <b>Ergebnis:</b>             | <b>210.905,10 €</b> | <b>258.028,13 €</b> |
| <b>Differenz:</b>            | <b>47.123,03 €</b>  |                     |

## A36.2 Führerscheinwesen

| Monat                        | 2022                | 2023                |
|------------------------------|---------------------|---------------------|
| Januar                       | 143.075,39 €        | 155.660,77 €        |
| Februar                      | 126.296,80 €        | 106.882,50 €        |
| März                         | 198.090,70 €        | 181.530,15 €        |
| <b>Summe 1. Quartal</b>      | <b>467.462,89 €</b> | <b>444.073,42 €</b> |
| <b>Differenz 1. Quartal:</b> | <b>-23.389,47 €</b> |                     |
| April                        | 110.593,50 €        | 122.693,00 €        |
| Mai                          | 124.677,40 €        | 137.465,30 €        |
| Juni                         | 148.329,95 €        | 166.222,70 €        |
| <b>Summe 2. Quartal</b>      | <b>383.600,85 €</b> | <b>426.381,00 €</b> |
| <b>Differenz 2. Quartal:</b> | <b>42.780,15 €</b>  |                     |
| <b>gesamt:</b>               | <b>851.063,74 €</b> | <b>870.454,42 €</b> |
| <b>Ergebnis:</b>             | <b>851.063,74 €</b> | <b>870.454,42 €</b> |
| <b>Differenz:</b>            | <b>19.390,68 €</b>  |                     |

## A36 gesamt

| Monat                        | 2022                  | 2023                  |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Januar                       | 540.318,53 €          | 551.358,12 €          |
| Februar                      | 490.738,35 €          | 430.672,37 €          |
| März                         | 663.896,39 €          | 653.729,75 €          |
| <b>Summe 1. Quartal</b>      | <b>1.694.953,27 €</b> | <b>1.635.760,24 €</b> |
| <b>Differenz 1. Quartal:</b> | <b>-59.193,03 €</b>   |                       |
| April                        | 495.531,26 €          | 532.145,38 €          |
| Mai                          | 507.295,81 €          | 585.465,41 €          |
| Juni                         | 538.448,08 €          | 651.939,56 €          |
| <b>Summe 2. Quartal</b>      | <b>1.541.275,15 €</b> | <b>1.769.550,35 €</b> |
| <b>Differenz 2. Quartal:</b> | <b>228.275,20 €</b>   |                       |
| <b>gesamt:</b>               | <b>3.236.228,42 €</b> | <b>3.405.310,59 €</b> |
| <b>Ergebnis:</b>             | <b>3.236.228,42 €</b> | <b>3.405.310,59 €</b> |
| <b>Differenz:</b>            | <b>169.082,17 €</b>   |                       |

\* Aufgrund des Buchungsdatums kann es zu Abweichungen zum Budgetbericht kommen.

## Anlage 2

## Änderung der Verwaltungsgebühren, A 36.1 Zulassungswesen

| Geschäftsvorfall  | Anzahl Geschäftsvorfälle 2022 | bis 31.08.2023 |                               | ab 01.09.2023 |                               |                                     |
|---|-------------------------------|----------------|-------------------------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------------|
|   |                               | vor Ort        | online über i-Kfz/STVA-Portal | vor Ort       | online über i-Kfz/STVA-Portal | online über Großkundenschnittstelle |
| Abmeldung   | 41.382                        | 7,80 €         | 6,30 €                        | 16,80 €       | 2,70 €                        | 3,00 €                              |
| Adressänderung  | 12.132                        | 11,10 €        | 16,05 €                       | 11,10 €       | 8,85 €                        | 9,15 €                              |
| Neu-/Erstzulassung  | 21.194                        | ab 27,60 €     | ab 36,35                      | ab 30,60 €    | ab 21,25 €                    | ab 21,55 €                          |
| Tageszulassung Neufahrzeug  | -                             | -              | -                             | ab 46,50 €    | ab 23,05 €                    | ab 21,55 €                          |
| Umschreibung innerhalb  | 5.849                         | ab 19,90 €     | 25,15 €                       | 27,40 €       | 18,55 €                       | 18,85 €                             |
| Umschreibung innerhalb mit Umkennzeichnung                                    | 3.630                         | ab 30,20 €     | ab 36,35 €                    | ab 29,40 €    | ab 20,85 €                    | ab 21,15 €                          |
| Umschreibung mit Halterwechsel (zugelassenes Fz. mit neuem Kennzeichen)       | 26.514                        | ab 30,20 €     | ab 36,35 €                    | ab 30,30 €    | ab 20,25 €                    | ab 20,55 €                          |
| Umschreibung mit Halterwechsel (zugelassenes Fz. mit bisherigem Kennzeichen)  |                               | 19,90 €        | 25,15 €                       | 26,80 €       | 18,05 €                       | 18,35 €                             |
| Umschreibung mit Halterwechsel (abgemeldetes Fz. mit neuem Kennzeichen)       |                               | ab 30,20 €     | ab 36,35 €                    | ab 33,20 €    | ab 23,85 €                    | ab 24,15 €                          |
| Umschreibung ohne Halterwechsel (zugelassenes Fz. mit neuem Kennzeichen)      | 2.804                         | ab 28,20 €     | ab 36,35 €                    | ab 28,30 €    | ab 20,25 €                    | ab 20,55 €                          |
| Umschreibung ohne Halterwechsel (zugelassenes Fz. mit bisherigem Kennzeichen) |                               | 17,60 €        | 21,65 €                       | 24,50 €       | 14,45 €                       | 14,75 €                             |
| Umschreibung ohne Halterwechsel (abgemeldetes Fz. mit neuem Kennzeichen)      |                               | ab 28,20 €     | ab 36,35 €                    | ab 31,20 €    | ab 21,85 €                    | ab 22,15 €                          |
| Wiederzulassung mit Halterwechsel mit bisherigem Kennzeichen                  | 9.635                         | ab 30,20 €     | ab 36,35 €                    | ab 31,20 €    | ab 21,25 €                    | ab 21,55 €                          |
| Wiederzulassung mit Halterwechsel mit neuem Kennzeichen                       |                               | ab 30,20 €     | ab 36,35 €                    | ab 31,20 €    | ab 21,25 €                    | ab 21,55 €                          |
| Wiederzulassung ohne Halterwechsel mit bisherigem Kennzeichen                 | 2.318                         | ab 15,10 €     | ab 19,75 €                    | 26,50 €       | ab 17,85 €                    | ab 18,15 €                          |
| Wiederzulassung ohne Halterwechsel neuem Kennzeichen                          |                               | ab 28,20 €     | ab 36,35 €                    | ab 31,20 €    | ab 21,25 €                    | ab 21,55 €                          |