

Lagebericht des Straßenverkehrsamtes

Beratungsreihenfolge

Datum	Gremium
06.05.2021	Ausschuss für Personal, Informationstechnik und Beteiligungen

I. Kernaussagen

- 1. Der Terminvorlauf betrug durchschnittlich von der ersten bis zur 12. Kalenderwoche 2021 (01.01. – 28.03.2021):**
 - im Bürgerservice Zulassungswesen 2 Werktage;
 - im Bürgerservice Führerscheinwesen 1 Werktag;
 - in der Außenstelle 6 Werktage.
- 2. Die durchschnittlichen Wartezeiten zeigen im ersten Quartal 2021 gegenüber dem ersten Quartal 2020 eine Verbesserung in beiden Bürgerservices auf: Zulassungswesen von 17 Minuten auf 10 Minuten; Führerscheinwesen von 8 Minuten auf 5 Minuten.**
- 3. Die Fallzahlen lt. Aufrufanlage (sh. Anlage 1) weichen im ersten Quartal 2021 im Vergleich zum ersten Quartal 2020 wie folgt ab:**
 - im Bürgerservice Zulassungswesen um 0,60 % nach unten;
 - im Bürgerservice Führerscheinwesen um 9,69 % nach oben.**Die Besucherzahlen (ohne Händler_innen) im ersten Quartal 2021 weichen im Vergleich zum ersten Quartal 2020 wie folgt ab:**
 - im Bürgerservice Zulassungswesen um 2,16 % nach oben;
 - im Bürgerservice Führerscheinwesen um 12,65 % nach oben.
- 4. Der Gebühreneinnahmenverlust in 2020 beträgt im Vergleich zum Ergebnis 2019 ca. 1.020.900,- €.**

II. Entwicklung vom 23.03.2020 bis heute

1. Notbetrieb

Nachdem vom 23.03.2020 bis 30.05.2020 ein Notbetrieb eingerichtet wurde, wurde dieser ab dem 04.05.2020 sukzessive erweitert. Der Notbetrieb war der Tatsache

geschuldet, dass der gleichzeitige Aufenthalt in den Räumlichkeiten begrenzt werden musste und durch den frühzeitigen positiven Fall im Straßenverkehrsamt nahezu 50 % der Mitarbeitenden ausgefallen waren. Im Notbetrieb wurde ausschließlich auf Basis von vorher vereinbarten Terminen (telefonisch oder per Mail) gearbeitet. Für den Handel galt und gilt die Regel, dass die am Vortag abgegebenen Vorgänge (kontingiert auf 20 pro Händler_in) am Folgetag mit Abgabe des nächsten Paketes abgeholt werden konnten. Mitarbeitende des Zulassungswesens hatten sich bereit erklärt, zusätzlich morgens eine Stunde vor Öffnungszeit auf freiwilliger Basis Händlervorgänge zu bearbeiten.

Das Callcenter wurde im Notbetrieb auf sechs Plätze, fünf für das Zulassungswesen, aufgestockt. Ebenfalls wurde die Mailbearbeitung auf durchgehend zwei Mitarbeitende ausgeweitet. Dennoch war keine akzeptable Erreichbarkeit zu gewährleisten angesichts der hohen Zahl der Telefonanrufe (bis zu 25.000 Anrufe an einem Tag) und der Überlastung der Telefonanlage.

Alle Arbeitsgruppen und Teams haben im Notbetrieb die Bürgerservices unterstützt.

2. Erstes Folge-Quartal (Mai bis Juli 2020)

Nach dem Notbetrieb wurden sukzessive in Abhängigkeit vom Sicherheitskonzept und von der Personalverfügbarkeit folgende Maßnahmen getroffen:

a. **Öffnung des Schnellschalters an der Ausgabeklappe** zu Beginn der Öffnungszeit morgens für 30 Minuten

Ein Versuch, die Zeit auf eine Stunde zu erweitern, führte zu erheblicher Warteschlangenbildung, teilweise von der einen Gebäudelängsseite zur anderen.

b. Die zweite Phase war dadurch geprägt, dass die **Online-Termine wieder freigegeben** wurden. Folgende Vorgaben wurden gesetzt, um im Rahmen der Coronaschutzverordnung die Regeln einzuhalten:

- Einsatz eines Sicherheitsdienstes mit vier Personen,
- Einrichtung von zwei Besucherschleusen,
- Begrenzung des parallelen Aufenthalts insbesondere im Wartebereich/Information des Zulassungswesens, Arbeit ausschließlich auf Basis von Terminen mit Ausnahme des Schnellschalters Zulassungswesen täglich ganztägig und des Ausgabeschalters Führerscheinwesen an drei Tagen,
- Erfolgreiche Aktivierung von angestoßenen Online-Prozessen:
 - am 08.05.2020 Anschriftenänderung im Fahrzeugschein und Ummeldung von außerhalb ohne Halter- und Kennzeichenwechsel;
 - i-Kfz - Wegfall der eID für die Abmeldung ab 15.06.2020 bis 31.08.2020;
- Erhöhung der Begrenzung für den Handel von 20 auf 30 Vorgänge.

c. **Samstagsöffnung** am 16.05.2020 ausschließlich auf Basis von vorher gebuchten Terminen:

Die Schalterplätze wurden um zwei aufgestockt, um Händlervorgänge zu bearbeiten. Das Angebot, nach telefonischer Benachrichtigung auch samstags die bear-

beiteten Vorgänge abzuholen, wurde nicht durchgängig angenommen.

- d. **Öffnung der Außenstelle Monschau** am 08.06.2020:
Die Wegezeiten für den Einlass der Kund_innen sollten durch Installation von Türöffner und Gegensprechanlage entfallen. Durch die seitens der Verwaltung der Stadt Monschau im Flur aufgestellten Stühle für die wartenden Bürger_innen war diese Steuerung nicht mehr möglich, so dass die Bürger_innen abgeholt werden mussten. Damit war die Produktivität der Außenstelle um ca. ein Viertel geringer, als wenn die gleichen Mitarbeitenden in Würselen gearbeitet hätten.
- e. Folgende weitere **Steigerung der Leistungsfähigkeit** wurde ab 01.07.2020 umgesetzt:
- Erweiterung der Vorgangsbeschränkungen beim Handel von 30 auf 50 Vorgänge, davon 20 Neu-/Tageszulassungen (Zielgruppe Autohändler_innen);
 - Reduzierung der Zahl der Rückläufer bei Vorgängen mit Kennzeichenmitnahme: Sollte die angegebene eVB-Nr. nicht korrekt sein, wird der Handel/Zulassungsdienst angerufen und kann im Rahmen der Öffnungszeiten eine neue eVB-Nr. i.d.R. noch am gleichen Werktag (außer Samstag) nachliefern;
 - Abtelefonieren der Termine durch eine Praktikantin, um Terminlücken füllen zu können;
 - Personelle Unterstützung durch andere Teams.
- f. Wegen des Terminvorlaufs von 1,5 Wochen konnte folgende Maßnahme erst am 13.07.2020 wirksam werden: Für die Privatkund_innen wurden von Montag bis Freitag **eine Terminalscheibe in einen weiteren Schalterplatz „Schnellschalter“ umgewandelt** und die Vorgänge für diesen Schalter erweitert. Damit sollte tägliche die Vorgangsmenge insgesamt erhöht werden, weil die „kurzen“ Geschäftsvorfälle für die Bürger_innen keine Termine mehr blockieren.
- g. Die Mitarbeitenden des Zulassungswesens haben außerhalb der Öffnungszeiten die **Handelsvorgänge in Mehrarbeitsaktionen** bearbeitet und aufgeholt. Die Schalterzahlen für den Handel wurden zu Lasten der Privatkund_innen erhöht, bis das Ziel der Rückgabe am gleichen bzw. am Folgetag wieder erreicht worden ist. Seit Juni 2020 waren die Händlervorgangszahlen gegenüber dem gleichen Zeitraum des Vorjahres erhöht.

3. Zweites Folge-Quartal (August bis Oktober 2020)

- a. Die **Termin-Vorlaufzeit** wurde durch Einsatz der Mitarbeitenden von mehr als 2 Wochen auf 3 Werktage (ab 10.08.2020) verkürzt. Dies war nur möglich durch Unterstützung durch andere Teams im Haus (ehemalige Mitarbeitende des Bürgerservice Zulassungswesen), Reduzierung des Callcenters auf zwei Zulassungsplätze und einen leichten Rückgang der Handelszahlen in der zweiten Sommerferienhälfte. Damit war das Straßenverkehrsamt zu diesem Zeitpunkt sowohl in der

Region wie auch im Vergleich zu den Straßenverkehrsämtern gleicher Größenklasse führend.

b. Installation eines **Selbstbedienungsterminals (SST)**

Nach verschiedenen Anläufen mit jeweils defekten Geräten der Bundesdruckerei seit dem 21.06.2020 läuft das Gerät seit dem 01.11.2020 störungsfrei.

c. Einführung **Direktversand der Führerscheine** bei Umtausch, Verlust und dem begleiteten Fahren mit 17 durch die Bundesdruckerei ab 01.09.2020
Damit entfällt im Bürgerservice Führerscheinwesen ein zweiter Besuch der Kund_innen, falls die Kund_innen das Angebot des Direktversands annehmen.

d. Nach Einarbeitung der neuen Mitarbeitenden im Bürgerservice Führerscheinwesen wurde die **Anzahl der Terminalscheiben** ab 01.10.2020 **aufgestockt**, sodass die Bugwelle, welche auch aus der Schließung der Fahrschulen vom 17.03. bis zum 19.04.2020 resultiert, abgearbeitet wurde.

4. **Drittes Folge-Quartal (November 2020 bis Januar 2021)**

Da eine Mitarbeitende Mitte Dezember 2020 nach der Elternzeit wieder ihren Dienst in Teilzeit aufgenommen hat, mussten die Arbeitsabläufe in der Außenstelle umstrukturiert werden. Aufgrund der geringen Bürogröße musste der Schreibtisch für die dritte Mitarbeitende in den Wartebereich verlagert werden. Dies führt dazu, dass sich in dem Wartebereich derzeit maximal zwei Kund_innen gleichzeitig aufhalten dürfen.

Das Straßenverkehrsamt hat den Betrieb weiter fortgeführt. Die Besucherzahlen im Bürgerservice Führerscheinwesen sind seit dem 01.11.2020 pandemiebedingt zurückgegangen, steigen nun jedoch langsam wieder an. Dies ist auch auf eine Plakataktion zum Thema Führerscheinumtausch zurückzuführen.

5. **Viertes Folge-Quartal (Februar bis April 2021)**

Vom 01.05.2020 bis 28.02.2021 konnten bestellte Führerscheine ohne Termin an der Außenklappe abgeholt werden. Da die Zahl der Abholer_innen durch den Direktversand der Bundesdruckerei gesunken ist, wurde die Führerscheinabholung seit dem 01.03.2021 wieder in die Terminvereinbarung integriert.

III. **Bilanz bisher**

1. **Fallzahlen (sh. Anlage 1)**

Die Fallzahlen lt. Aufrufanlage in den Bürgerservices konnten kontinuierlich gesteigert werden,

- auf nunmehr ca. 2.070 Besucher_innen mit ca. 3.456 Vorgängen inkl. Händler_innen pro Woche (in der 12. Kalenderwoche 2021) im Bürgerservice Zulassungswesen einerseits und

- andererseits auf nunmehr ca. 630 Besucher_innen und ca. 730 Vorgänge in der Woche (in der 12. Kalenderwoche 2021) im Bürgerservice Führerscheinwesen.

Eine Bedienung von zusätzlichen Spontankund_innen neben dem Schnellschalter im Zulassungswesen ist wegen der Zutrittsbegrenzung noch nicht möglich.

2. Personal

Durch die Arbeit über Online-Termine konnte der Präsenzausfall (Dienstunfähigkeit, Quarantäne, Beschäftigungsverbot, Elternzeit, Mutterschutz, Wiedereingliederung) von anfangs 40 Mitarbeitenden (März 2020) auf unter zehn Ausfälle (März 2021) reduziert werden. Das Straßenverkehrsamt hatte seit Ausbruch der Pandemie fünf positive Coronafälle (einer im März 2020, zwei im November 2020, zwei im März 2021) zu verzeichnen, davon drei im Bürgerservice Zulassungswesen.

3. Gebühreneinnahmen (sh. Anlage 2)

Die kumulierten Gebühreneinnahmeverluste im Haushaltsjahr 2020 betragen für das gesamte Amt 1.020.905,26 €, darunter das Zulassungswesen mit 635.242,73 €, das Führerscheinwesen mit 152.964,43 € und die Ausnahmegenehmigungen 221.928,30 € (Wegfall Sonn- und Feiertagsfahrverbot vom 19.03. bis 31.08.2020 und erneut seit 31.10.2020 bis derzeit 30.06.2021).

4. Technik

Seit der **Einführung von VDI** (Produktivsetzung im Februar 2020, Ausnahme: Notbetriebszeit) standen bis Juni 2020 Nacharbeiten aus, die beispielsweise im Bürgerservice Zulassungswesen dazu führten, dass insbesondere ab Mai bis Juni im Saldo ca. acht Mitarbeitenden-Stunden pro Tag die Arbeitsplätze durch Druckerrebootzeiten und Performanceeinbrüche nicht verfügbar waren. Im Durchschnitt entspricht diese Zeit dem Umfang von ca. 32 Terminen/Tag. Zusätzlich war der Juni von großen Störungen geprägt, die sich auf die Arbeitsplätze in den Bürgerservices erheblich auswirkten. Die Grundsatzprobleme sind größtenteils behoben, die technische Infrastruktur der regio iT erscheint seitdem stabiler.

Zusätzlich setzt das **KBA (Kraftfahrtbundesamt)** insbesondere mittwochs um 17.00 Uhr **Wartungen** an. Eine Initiative des Straßenverkehrsamtes, diese Arbeiten später zu beginnen, wurde abgelehnt, sodass an diesen Tagen auch kein Nachlauf nach der Öffnungszeit für die Kund_innen möglich ist.

5. Umsetzung von Maßnahmen/Projekte

Weiterhin wurde die Umsetzung der Maßnahmen als Ergebnis der Organisationsuntersuchung durchgeführt. Die aktuellen Projektstände sind in Gänze der **Anlage 3** zu entnehmen.

Neben der Umsetzung der Maßnahmen nach Rödl & Partner werden weitere Projekte

durchgeführt, die aus organisatorischen oder rechtlichen Gründen erforderlich sind, zum Beispiel die **Installation von Informationsmonitoren**. Aufgrund der Zutrittsbeschränkungen wegen der Pandemie kann es zu längeren Aufenthalten vor dem Gebäude kommen. Aus diesem Grund wurden drei Monitore, welche den wartenden Bürger_innen Informationen z. B. die aktuellen Wartezeiten oder Hinweise anzeigen, am 24.03.2021 installiert. Die Auslieferung der Software durch die regio iT soll im April 2021 erfolgen. Die Maßnahme wurde Mitte Oktober begonnen, die Auslieferung und Installation hatten sich pandemiebedingt verschoben.

IV. Zukunftsstrategie

1. Voraussetzungen für weitere Betriebsausweitungen/Steigerung der Produktivität:

1.1 Aufhebung Coronaschutzverordnung

Über den normalen Spielraum der tatsächlichen Verfügbarkeit des eingearbeiteten Personals hinaus kann eine weitere Ausweitung des Betriebs im Bürgerservice Zulassungswesen nur durch Aufhebung der Zutrittsbeschränkung erreicht werden. Auch könnte dann wieder eine Beratung an der Information für alle Kund_innen eingerichtet werden.

1.2 Digitalisierung von weiteren Prozessen

Während des gesamten Jahres 2020 wurde an weiteren Digitalisierungen bzw. der Anbindung des **ePayments** an digitalen Prozessen für die verschiedenen Sachgebiete gearbeitet, welche 2021 zum Abschluss kommen sollen. Der Status kann der **Anlage 4** entnommen werden.

Insbesondere ist das Projekt **digitaler Fahrerlaubnisprozess (FAO, Maßnahme 30)** von Bedeutung. Das Tool zur Vorerfassung der Anträge wird seit Dezember 2020 in der Außenstelle Monschau getestet. Danach soll dieses Tool den Fahrschulen, Bürgerämtern und Bürger_innen zur Verfügung gestellt werden. Durch die Vorerfassung entfällt für die Bürger_innen, die einen Umtausch durchführen möchten, ein zusätzlicher Besuch im Bürgerservice Führerscheinswesen. Für die Ersterteilung eines Führerscheins könnte ein Besuch der Bürger_innen komplett entfallen, da die Antragstellung in der Fahrschule und die Aushändigung des Führerscheins bei Bestehen der Prüfung durch die Prüfer_in vorgenommen wird. Die Bearbeitung der Anträge geht dann vom Frontoffice in das Backoffice über.

Für den Prozess der **Sonntagsfahrgenehmigung** wurde ein digitales Formular entwickelt, welches noch getestet wird und nach der Aufhebung des Sonn- und Feiertagsfahrverbots aktiviert werden soll.

Zudem wird gegenwärtig mit dem Dachverband kommunaler IT-Dienstleister (KDN) an der Digitalisierung des Prozesses **„Feinstaubplakette“** gearbeitet. Hier hat das Straßenverkehrsamt Aachen die Rolle des Pilotanwenders im Rahmen der Entwick-

lung und kann somit den Prozess nach den Städteregionsanforderungen mit gestalten.

1.3 Weitere Projekte:

- **Produktwechsel der Aufrufanlage / Online-Terminvergabe**

Im Jahr 2017 wurde die neue Aufrufanlage (NetCallUp/NetAppoint) im Straßenverkehrsamt eingeführt. Seitdem können Bürger_innen Online-Termine für einen Besuch der Bürgerservices buchen. Zum 02.01.2020 wurde der gesamte Publikumsbetrieb in den Bürgerservices Zulassungs- und Führerscheinwesen auf Terminvergabe umgestellt. Ziel war, die Wartezeiten für die Bürger_innen zu reduzieren und eine planbare, gleichmäßigere Auslastung der Bürgerservices zu erreichen. Durch die Umstellung konnten die Wartezeiten für Terminkund_innen weiter optimiert werden.

Die Herstellerfirma (NetCallUp Software GmbH) der vorhandenen Systeme (NetAppoint/NetCallUp) wurde von dem Mitbewerber, die Firma Q-MATIC Aktiesbörse, aufgekauft und der Support für das alte System eingestellt. Aufgrund des fehlenden Supports ist es notwendig, dass die Aufrufanlage in Würselen durch ein neues System abgelöst wird. Das umfangreiche Projekt, welches 2020 begonnen wurde, soll Ende 2021 abgeschlossen werden. Ziel ist es, dass die Online-Terminvergabe zukünftig noch intensiver, also auch für die ordnungsbehördlichen Bereiche, genutzt wird und so eine gezielte Besuchersteuerung mit planbaren Abläufen erreicht werden kann, die für die Bürger_innen zu immer kürzeren Wartezeiten führen. Durch die Pandemie verzögerten sich die Präsentationstermine der potentiellen Anbieter, so dass mit der Einführung des neuen Produktes ab dem IV. Quartal 2021 zu rechnen ist. Aktuell befindet sich das Projekt in der Produktfindungsphase zusammen mit der regio iT.

- **Umstellung der Fachverfahren in den Bürgerservices Zulassungs- und Führerscheinwesen**

Die Software im **Bürgerservice Führerscheinwesen (FSW)** muss auf ein webbasiertes Nachfolgeprodukt (**VOIS-FSW**) umgestellt werden. Die Umstellung ist vom Hersteller dringend empfohlen und für den weiteren Ausbau digitaler Prozesse erforderlich. Dieses umfangreiche Projekt ist zeitlich insbesondere abhängig von den Ressourcen des Herstellers. Derzeit ist für die Umsetzung der Zeitraum 2022/2023 (im Anschluss an das Projekt "Aufrufanlage") vorgesehen.

Auch das Fachverfahren im **Bürgerservice Zulassungswesen (IKOL-KFZ)** wird mit einem Upgrade auf eine webbasierte Version umgestellt. Dieses ebenfalls umfangreiche Projekt ist frühestens 2023 geplant.

Beide Projekte sind deshalb aufwendig, weil es sich aufgrund der vielfältigen Schnittstellenbeziehungen und der grundlegend anderen Programmphilosophie um völlig neue Anwendungsprodukte handelt.

2. Personal

In der Arbeitsgruppe Ausnahmegenehmigungen wurde im Bereich des Sachgebietes Großraum- und Schwertransporte mit Datum vom 24.12.2020 eine Änderung der Zuständigkeit nach § 47 Straßenverkehrsordnung (StVO) in Kraft gesetzt. Vor Inkrafttreten der Änderung war die Behörde zuständig, in deren Bezirk die Antragstellenden ihren Sitz hatten. Im Bereich der Großraum- und Schwertransporte werden die Anträge zumeist nicht von den transportdurchführenden Unternehmen selbst gestellt, sondern von Serviceunternehmen, die sich auf die Antragstellung und Betreuung der Transporte spezialisiert haben. Danach war es ausreichend, dass das Serviceunternehmen im Bezirk der Behörde seinen Sitz hatte, bei der das Unternehmen den Antrag stellen wollte. Nach Inkrafttreten der Zuständigkeitsänderung ist nunmehr jedoch die Behörde zuständig, in deren Bereich das transportdurchführende Unternehmen seinen Sitz oder eine Zweigniederlassung hat oder, bei transportdurchführenden Unternehmen mit Sitz im Ausland, die Genehmigung erstmalig in Anspruch genommen wird.

Durch die Lage der StädteRegion im Dreiländereck Niederlande/Belgien/Deutschland mit zwei Autobahn-Grenzübergängen wird die StädteRegion voraussichtlich stark von der Zuständigkeitsänderung betroffen sein. Geht man von den bisherigen Antragszahlen aus, wird sich das Antragsvolumen bereits im Jahr 2022 in etwa verfünffachen. Im Jahr 2021 unter Pandemieeinfluss wird ca. die dreifache Anzahl von Anträgen bearbeitet werden müssen. Dies führt zu einem Personalmehrbedarf.

3. Ausblick Einnahmen/Ausgaben

Der Gebühreneinnahmeausfall im Haushaltsjahr 2020 (sh. **Anlage 2**) beträgt 1.020.900,00 €. Eine Kompensation des Einnahmeausfalls hängt von der Leistungsfähigkeit unter Pandemieeinschränkungen, von der Personalsituation in beiden Bürgerservices, von der Entwicklung der Verkaufszahlen des Autohandels und des Wegfalls des Sonn- und Feiertagsfahrverbots bis derzeit 30.06.2021 ab.

In Vertretung

gez.: Nolte

Anlagen:

Anlage 1: Wartezeiten und Besucheraufkommen

Anlage 2: Gebühreneinnahmen

Anlage 3: Stand der Umsetzung der Maßnahmen der Organisationsuntersuchung

Anlage 4: Status digitale Prozesse