

Weiterentwicklung Kfz-Zulassung

Ergebnisbericht

1. Projektauftrag und Projektziele
2. Informationen zur Kfz-Zulassung
3. Ermittlung des rechnerischen Personalbedarfs
4. Lösungsansätze



Ziel des Projekts war die Überprüfungen der Aufgabenverteilung, Personalausstattung und Stellenbewertung



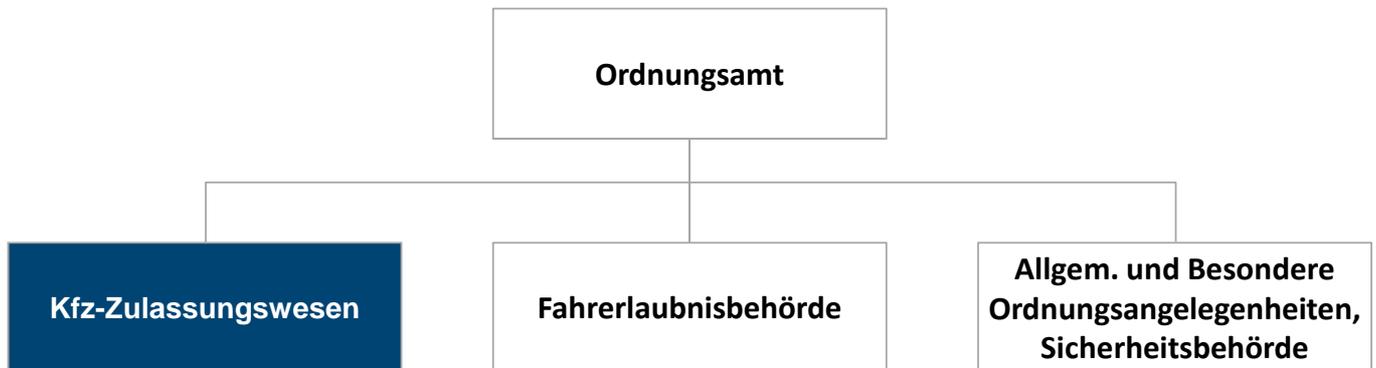
Aufgaben und Ziele

Überprüfung der Aufgabenverteilung	Überprüfung der Personalausstattung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entlastung der Bedienbereiche von Tätigkeiten ohne direkten Bürgerkontakt zur Sicherstellung von kurzen Wartezeiten für den Kunden ▪ Optimierung von Kern- und Unterstützungsprozessen ▪ Standards für die Aufgabenerledigung soweit noch nicht vorhanden festlegen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erarbeitung einer fortschreibungsfähigen Personalbemessung anhand der zu erledigenden Aufgaben ▪ Angemessene Auslastung der Beschäftigten sicherstellen ▪ Grundlagen der Personalbemessung von OA/1 und BA/NOS vereinheitlichen
<p align="center">Überprüfung der Stellenbewertung auf Basis aktualisierter Arbeitsplatzbeschreibungen</p>	
<p>Aktuelle Arbeitsplatzbeschreibungen als Grundlage für Ausschreibungsverfahren</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbesserung der Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter/innen ▪ Aufgabenerledigung in einer angemessenen Zeit sicherstellen ▪ Ergebnisse transparent, nachvollziehbar und kontrollierbar machen 	



Kfz-Zulassungsangelegenheiten sind dem Ordnungsamt übertragen

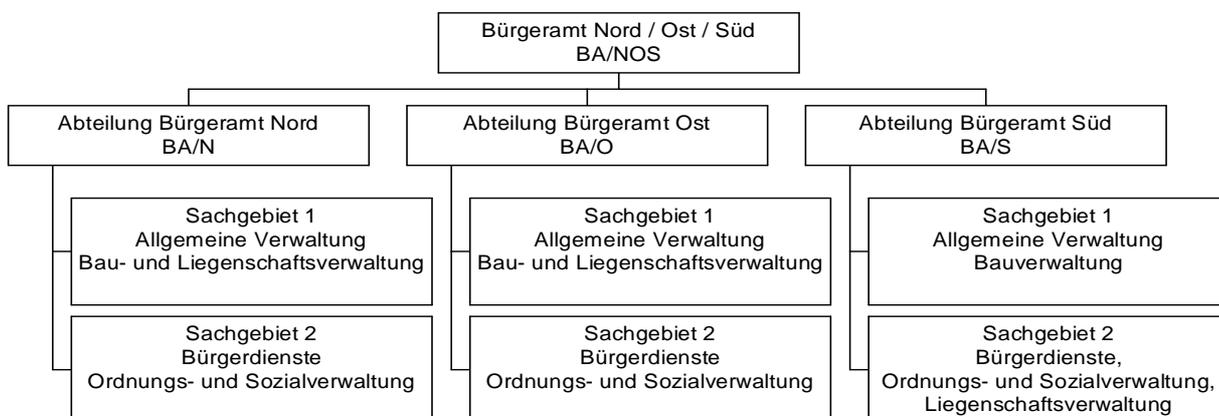
Aufbauorganisation OA



- Das Ordnungsamt mit den publikumsrelevanten Themen des Zulassungs- Fahrerlaubniswesens sowie der Sicherheits- und Ordnungsbehörde ist in drei Abteilungen untergliedert.
- Der Stellenplan des Amts umfasst insgesamt 103,41 Vollkraftstellen (VK), davon entfallen 34,05 VK auf die Abteilung Kfz-Zulassung (= rund 40 Prozent).
- Insgesamt sind in der Abteilung 40 Personen tätig, davon 16 Personen (38 %) in Teilzeit.

Kfz-Zulassungsangelegenheiten werden auch durch die Bürgerämter Ost und Süd wahrgenommen

Aufbauorganisation BA/NOS



- Bei den Bürgerämtern werden an 2 Standorten Dienstleistungen rund um die Kfz-Zulassung angeboten (BA/O und BA/S).
- Der Personalbestand der beiden Sachgebiete umfasst insgesamt 9,5 Vollkraftstellen (VK), davon entfallen 4 VK auf das Bürgeramt Ost und 5,5 VK auf die das Bürgeramt Süd.
- Die Teilzeitquote der 13 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beträgt 60 %.

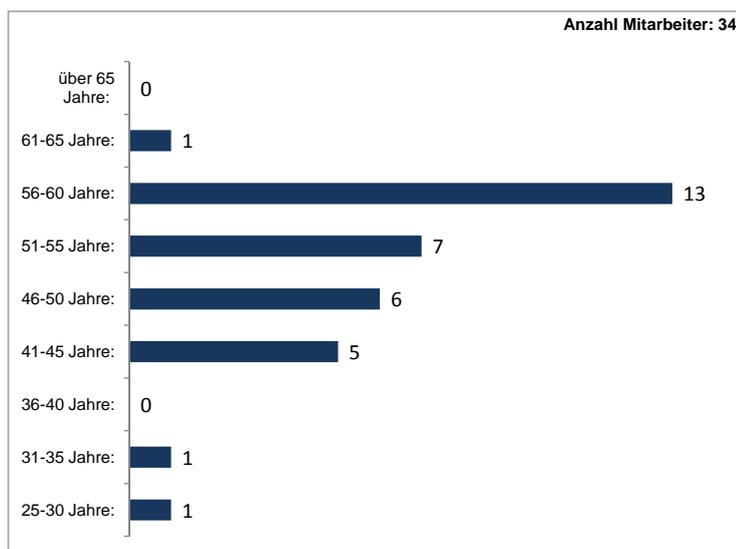
Derzeit sind 34,05 Vollkraftstellen für OA/1 und 9,5 Vollkraftstellen für BA/NOS im Stellenplan vorgesehen

Ist-Personalausstattung

Stand 01.01.2015	OA/1	BAO	BAS
Soll-Stellen (Stellenplan Teil A)	34,05 VK	4,0 VK	5,50 VK
zzgl. Kapazität Teil B	3,0 VK	---	---
Anzahl Beschäftigte (Personen)	39	6	7
Vollzeit (%-Quote)	24 (62 %)	2 (33 %)	3 (42 %)
Teilzeit mind. 19,5 WAS	14	3	4
Teilzeit unter 19,25 WAS	1	1	---

Das durchschnittliche Alter der Beschäftigten von OA/1 liegt bei 51 Jahren

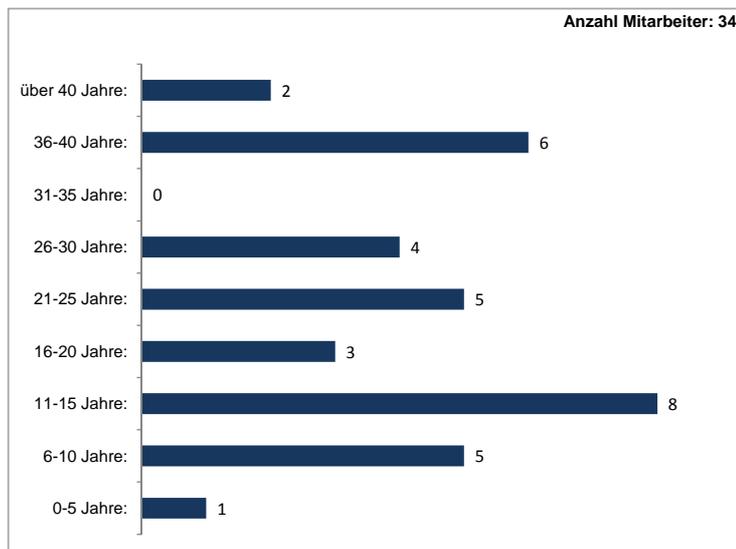
Altersstruktur OA/1



- Das durchschnittliche Alter liegt am Stichtag 01.05.2015 bei 51 Jahren.
- In einigen Jahren ist mit einer erhöhten Fluktuation und einem damit verbundenen Einarbeitungsaufwand zu rechnen.
- Durch die Schaffung von sog. Einstiegsstellen der VGr. VI b wurde vor einigen Jahren die Möglichkeit geschaffen, Nachwuchskräfte direkt nach der Ausbildung zuzuweisen.

Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit bei OA/1 liegt bei 22 Jahren

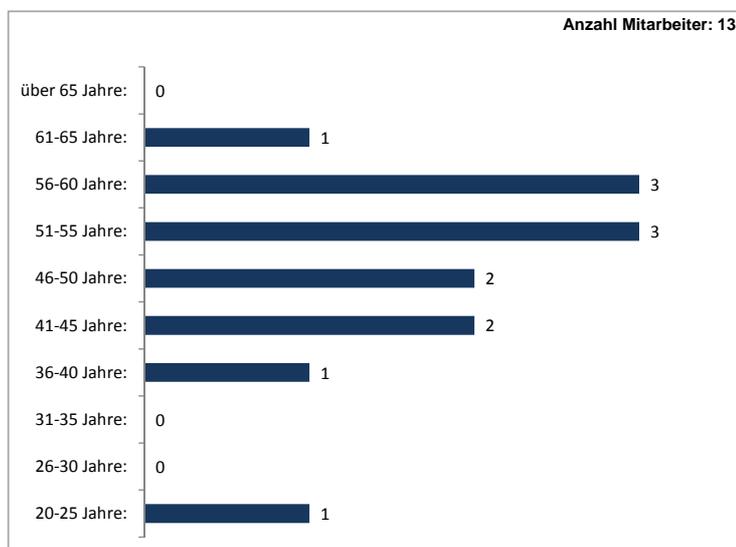
Betriebszugehörigkeit OA/1



- Die durchschnittliche Zugehörigkeit zur Kfz-Zulassungsstelle liegt bei 22 Jahren.
- 17 Mitarbeiter sind seit mehr als 20 Jahre bei der Kfz-Zulassung tätig
- In einigen Jahren müssen vermehrt neue Mitarbeiter/innen in die Fachmaterie eingearbeitet werden. Diese liegen in dieser Phase in ihrer Produktivität erfahrungsgemäß unter den erfahrener Kräften. Die Einarbeitungszeit liegt bei rd. 3-6 Monaten

Das durchschnittliche Alter der Beschäftigten von BA/NOS im Bereich Kfz-Zulassung liegt bei 49 Jahren

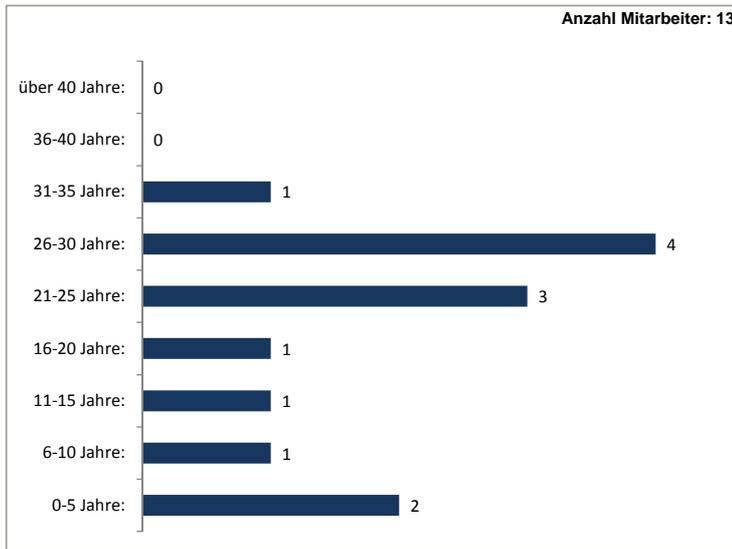
Altersstruktur BA/NOS



- Das durchschnittliche Alter liegt am Stichtag 01.04.2015 bei 49 Jahren.
- In den kommenden Jahren ist mit einer erhöhten Fluktuation und einem damit verbundenen Einarbeitungsaufwand zu rechnen.
- Bei kleinen Organisationseinheiten wirkt sich die mehrmonatige Einarbeitungsphase stärker aus. Daher ist eine Stellenbesetzung im Vorgriff anzustreben.

Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit bei BA/NOS liegt bei 19 Jahren

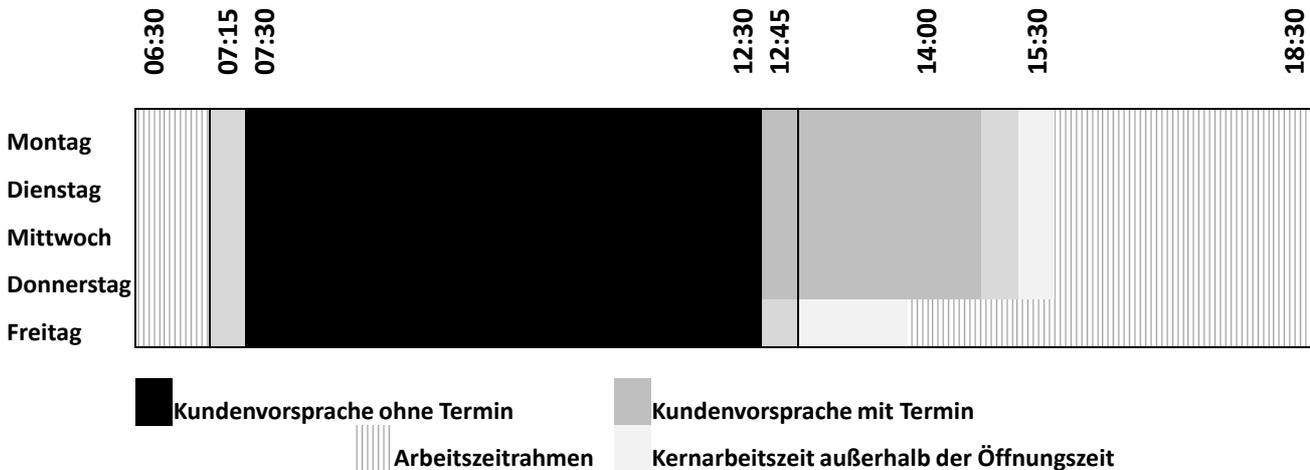
Betriebszugehörigkeit BA/NOS



- Die durchschnittliche Zugehörigkeit zur Kfz-Zulassungsstelle liegt bei 19 Jahren.
- 17 Mitarbeiter sind seit mehr als 20 Jahre bei der Kfz-Zulassung tätig
- In einigen Jahren müssen vermehrt neue Mitarbeiter/innen in die Fachmaterie eingearbeitet werden. Diese liegen in dieser Phase in Ihrer Produktivität erfahrungsgemäß unter den erfahrener Kräften. Die Einarbeitungszeit liegt bei rd. 3-6 Monaten

Derzeit wird bei OA/1 und bei den Bürgerämtern das stadtweite Gleitzeitmodell angewendet

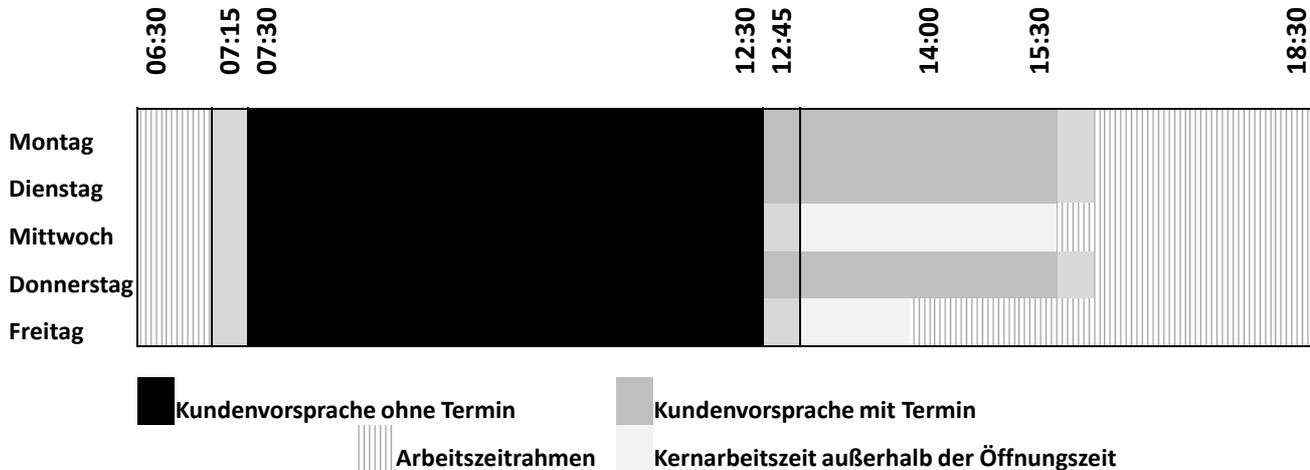
Arbeitszeitmodell



- Die Öffnungszeit für die Kundenvorsprache ohne Termin beläuft sich bei OA/1 auf 25 Stunden/Woche. Dienstzeiten (Öffnungszeiten zzgl. Rüstzeiten) summieren sich dabei auf 27,5 Stunden/Woche (vgl. Sollarbeitszeit eines Tarifbeschäftigten = 39 Stunden/Woche bzw. eines Beamten 40 Stunden).
- Gleitzeitguthaben kann vor Beginn und nach der Öffnungszeit innerhalb des Zeitfensters von Mo-Fr von 6.30 Uhr bis 18:30 Uhr auf- und abgebaut werden. Die Kernarbeitszeit ist Mo-Do von 8:30 bis 15:30 Uhr bzw. Fr. von 8:30 bis 14.00 Uhr festgesetzt.

Die Bürgerämtern haben 31,5 Wochenstunden für den Publikumsverkehr geöffnet

Arbeitszeitmodell



- Die Öffnungszeit für die Kundenvorsprache beläuft sich bei BA/NOS auf 31,5 Stunden/Woche. Dienstzeiten (Öffnungszeiten zzgl. Rüstzeiten) summieren sich dabei auf 34 Stunden/Woche (vgl. Sollarbeitszeit eines Tarifbeschäftigten = 39 Stunden/Woche bzw. eines Beamten 40 Stunden).
- Aufgrund des hohen Anteils an Teilzeitbeschäftigten, die Ihre Arbeitszeit i.d.R. vormittags einbringen, können durch die kleine Gruppengröße teilweise nachmittags weniger Termine als wünschenswert angeboten werden.

Neben der Publikumsbedienung obliegen OA/1 weitere Aufgaben im Bereich der KFZ-Zulassung

Angebotene Dienstleistungen im Publikumsverkehr an den drei Standorten

Bei OA/1 und BA/NOS

- Zulassungen, Umschreibungen, Stilllegungen, Umkennzeichnung
- Kurzkennzeichen, Rote Kennzeichen und Ausfuhrkennzeichen
- Umschreibung oder Änderung des Halters
- Änderung der Technikdaten sowie Ersatzdokumente bei Verlust und Diebstahl
- Neusiegelung oder Umkennzeichnung des Kennzeichens, Wechselkennzeichen

Maßnahmen der Eingriffsverwaltung (durch OA/1):

- Maßnahmen nach dem Pflichtversicherungsgesetz sowie der Fahrzeugzulassungsverordnung
- Versicherungsanzeigen und -wechsel
- AU- und TÜV-Überschreitungen
- Technische Mängel und Diebstahl

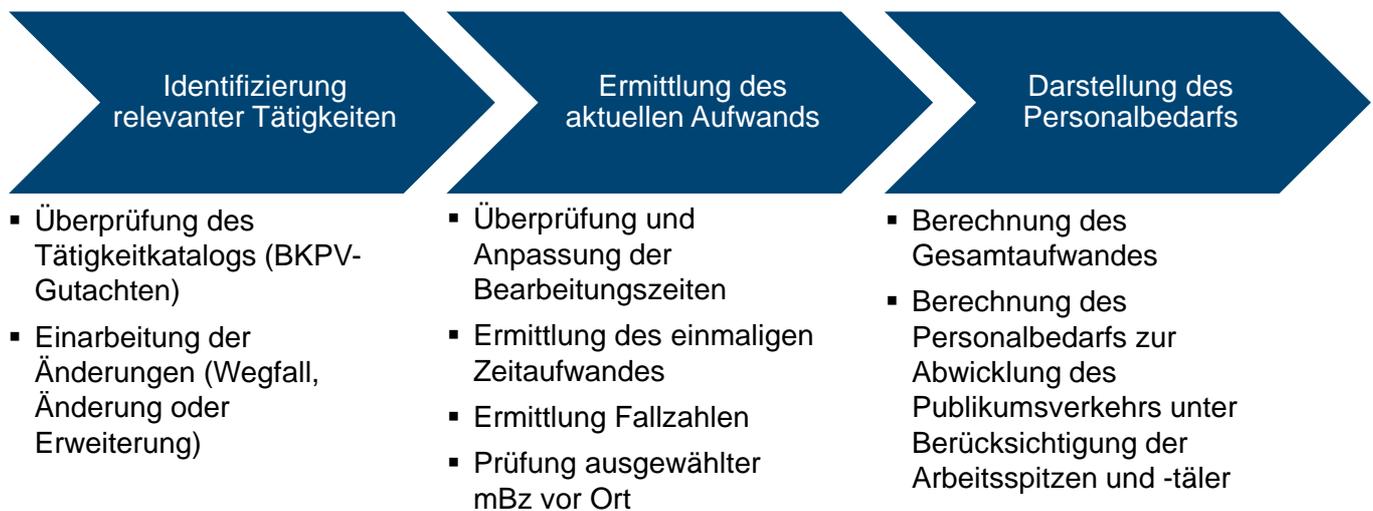
Es gibt örtliche Besonderheiten, die Auswirkungen auf die Arbeitsbelastung haben

Örtliche Besonderheiten

OA/1	BA/NOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frühöffnung ab 7.30 Uhr sowie Terminvergabe bis 14.30 Uhr ▪ Anstehender Umzug ▪ Personalwirtschaftliche Einzelfälle ▪ Telefonische Anfragen werden fallbezogen während der Bedienzeit beantwortet ▪ Unbefriedigende Raumsituation zur verbesserten Publikumssteuerung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terminvergabe bis 15.30 Uhr ▪ Kleine Sachgebiete → Personalausfälle können kaum kompensiert werden ▪ Keine Hintergrundarbeitsplätze → kaum Ausgleich für Schwankungen der Publikumsvorsprachen ▪ hohes Durchschnittsalter für eine publikumsintensive Schaltertätigkeit ▪ Telefonische Anfragen werden fallbezogen während der Bedienzeit beantwortet

Durch Identifizierung der relevanten Tätigkeiten und der Ermittlung des Aufwands konnte der Personalbedarf berechnet werden

Vorgehen Personalbedarfsermittlung



Für die Personalbedarfsberechnung wurden einige Prämissen zu Grunde gelegt

Prämissen der Berechnung

Die erforderliche technische Ausstattung sowie die Verbindungen zu den externen Datenbanken stehen zur Abwicklung des Parteiverkehrs zur Verfügung.

Die angestrebten Veränderungen der Aufgabenzuteilung zur effizienteren Gestaltung der Arbeitsabläufe sind bereits umgesetzt.

Die Berechnung der Jahresarbeitsstunden der Normalarbeitskraft basiert auf den aktuellen Richtwerten der KGSt.

Die Berechnung ist auf eine durchschnittliche fachliche und gesundheitliche Belastung der Dienstkräfte abgestellt.

Es sind keine Arbeitsrückstände vorhanden.

Aktualisierte Fallzahlen und angepasste Bearbeitungszeiten sind die wesentlichen Einflussfaktoren der aktualisierten Berechnung

Wesentliche Änderungen zur bisherigen Berechnung

- Aktuelle Fallzahlen und deren Veränderungen, u.a. durch
 - » Umstellung Kurzkennzeichen auf Hauptwohnsitz (01.11.2012)
 - » Verpflichtung einer gültigen HU (01.04.2015) für die Erteilung von Kurzkennzeichen
- Veränderte Bearbeitungszeiten bei verschiedenen Zulassungsvorgängen, z.B. durch
 - » Umstellung vom Lastschrift- auf das SEPA-Mandat
 - » Einführung neuer Plaketten mit Wirkung zum 01.01.2015
- Erhöhter Aufwand bei der Plakettenzuteilung und -verwaltung (01.01.2015)
- Erhöhter Aufwand für die Verwaltung ausländischer Dokumente

Die Fallzahlen haben sich im Vergleich zur BKPV-Untersuchung verändert

Ausgewählte Fallzahlen

	2008	2014	
Fahrzeugbestand	310.880	327.093	↗
Neuzulassungen	22.610	23.572	↗
Umschreibung innerhalb Nbg.	7.945	6.559	↘
Umschreibung von außerhalb	29.419	32.958	↗
Außerbetriebsetzungen	46.335	38.039	↘
Kurzkennzeichen	30.185	21.361	↘
Wiederinbetriebnahmen	7.356	8.587	↗

Die mittleren Bearbeitungszeiten von einigen Zulassungsvorgängen wurden verändert

Veränderungen im Zulassungswesen

Vorgang	mBz +/-	Fallzahl 2015	Mehr-/ Minderaufwand
Neuzulassungen	+ 2,5	23.572	58.930 982 JAS
Erstzulassung Gebrauchtfahrzeug	+ 2,5	1.922	4.805 80JAS
Einzelgenehmigung nach § 13 EG-FGV	+ 10	670	6.700 112 JAS
Umschreibung außerhalb mit HW	+ 2,5	29.549	73.872 1231 JAS
Umschreibung außerhalb ohne HW	+ 2,5	3.409	8.522 142 JAS
Umschreibung innerhalb	+ 0,5	6.559	3.279 55 JAS
Wiederinbetriebnahme ohne HW	+ 2,5	2.731	6.827 114 JAS
		Summe	2.716 JAS
			=> 1,92 VK *

* Insgesamt ergab die durchgeführte Überprüfung einen Stellenmehrbedarf von 2,15 VK.

Seit der Überprüfung durch den BKPV gab es verschiedene gesetzliche Änderungen im Aufgabengebiet

Veränderungen in der Aufgabenerledigung

- 01.06.2010 Freischaltung der Kennzeichen auch durch BA/NOS
» **Keine Auswirkung** auf den Personalbedarf insges.
- 01.07.2010 Steuerpflicht auch bei Ausfuhrkennzeichen
» **Auswirkung** auf den Personalbedarf ↑
- 01.03.2011 Einführung elektronische Aktenführung (Scannen)
Auswirkungen wurde bereits im BKPV-Gutachten bereits berücksichtigt (S. 8 des Gutachtens – „Das Anlegen und Ablegen bzw. Einscannen der Akten ist grundsätzlich in den mBz enthalten.“)
- 01.07.2012 Einführung von Wechselkennzeichen
» **Keine Auswirkung** auf den Personalbedarf da seit Einführung nur geringfügige jährliche Fallzahlen (absolut 9 Fälle in 2014) zu verzeichnen sind

Seit der Überprüfung durch den BKPV gab es verschiedene gesetzliche Änderungen im Aufgabengebiet

Veränderungen in der Aufgabenerledigung

- 01.11.2012 Änderung der FZV mit Umstellung Kurzkennzeichen auf Hauptwohnsitz, Aufnahme der FIN
» **Auswirkung** auf den Personalbedarf aufgrund der reduzierten Fallzahlen ↓
- 01.02.2014 Umstellung der Lastschriftzugsermächtigung auf SEPA-Lastschrift
» Es ist derzeit ein erhöhter Aufwand von 30 Sek. zu verzeichnen ↑
- 01.01.2015 Einführung Online-Abmeldung und neue Plaketten
» Prozessablauf und mBz hat sich wesentlich verändert; ↑
» Aufwandsreduzierung durch Online-Abmeldung wird sich erst im Laufe der Zeit ergeben ↓ (Prognose)
- 01.01.2015 Bundesweite Mitnahme des bisherigen Kennzeichen
» Derzeit **noch keine verlässliche Aussage** über Auswirkungen auf den Personalbedarf **möglich**
- 01.04.2015 Veränderungen beim Kurzkennzeichen (u.a. umfangreichere Datenerfassungen)
» **Auswirkung** auf den Personalbedarf aufgrund verlängerter Bearbeitungszeiten um 3 Minuten (Aussage des Normenkontrollrates im Gesetzgebungsverfahren)

Es ergibt sich rechnerisch bei OA/1 ein Mehrbedarf von 2 Stellen, bei BAS ein Minderbedarf von einer halben Stelle*

Ergebnis der rechnerischen Personalbedarfsberechnung

aktuelle Stellenkapazität (Soll)		Ergebnis Personalbedarfsberechnung** (Fortschreibung BKPV-Gutachten)	
OA/1:	34,05 VK	OA/1:	36,2 VK
BAO:	4 VK	BAO:	4,15 VK
BAS:	5,5 VK	BAS:	4,9 VK

* Örtliche Besonderheiten, insbesondere zulassungsfremde Tätigkeiten, wurden bei der Berechnung nicht berücksichtigt .

**In Berechnung enthalten: der derzeit noch erhöhte Aufwand für IT-Betreuung (0,27 VK); Kennzeichenverkauf (0,21 VK); Entstempelung (0,13); Basisüberprüfung rote Kennzeichen (0,2 VK); Insgesamt ungefähr 0,8 VK

Einige örtliche Besonderheiten konnten nicht in der Stellenbemessung berücksichtigt werden

Nicht in der Personalbemessung berücksichtigt

OA/1	BANOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zulassungsfremde Tätigkeiten für OA bzw. Stadt insgesamt <ul style="list-style-type: none"> » Mitarbeit in zeitlich befristeten Projekten und stadtinternen Arbeitsgruppen (z.B. PG Serviceoffensive usw.) » Mitwirkung bei den Vorbereitung und Durchführung von Wahlen sowie bei den Eintragungslisten für Volksbegehren und Bürgerbegehren ▪ Zeitlich befristeter Aufwand für den Umzug von OA/1 lässt sich bisher noch nicht quantifizieren 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zulassungsfremde Tätigkeiten für das Bürgeramt <ul style="list-style-type: none"> » Mitarbeit in Projekten und Arbeitsgruppen » Betreuung des Internetauftrittes für die Bürgerämter insgesamt » Mitwirkung bei den Vorbereitung und Durchführung von Wahlen sowie bei den Eintragungslisten für Volksbegehren und Bürgerbegehren ▪ Personalratstätigkeiten, die über die derzeit gültige Freistellung im Umfang von 12 WAS hinaus gehen <ul style="list-style-type: none"> » Mitarbeit in Projekten und Arbeitsgruppen » Teilnahme an Vorstellungsgesprächen und BEM-Gesprächen

Der Bereich des Kfz-Zulassungswesens befindet sich im Umbruch

Prognostizierte Entwicklung

Durch die Einführung der Online-Vorgänge (Abmeldung, Wiederzulassung, Neuzulassung u.a.) sind in den nächsten Jahren folgende Aufwandsreduzierungen zu erwarten:

entbehrliche Vorsprachen
(z. B. bei Tageszulassungen
usw.)

Nutzung des sog.
Outputmanagements zum
Versand der zu erstellenden
Bestätigungen

Verringerung der mittleren
Bearbeitungszeit durch die
Datenerfassung inkl.
Plausibilitätsprüfung

- Die Auswirkungen dieser Rechtsänderungen sind zu beobachten und deren Auswirkungen auf den Personalbedarf zu quantifizieren
- Daneben können u.a. die geplante Einführung der Pkw-Maut, die Planungen zur Elektromobilität usw. ebenfalls Auswirkungen auf den Stellenbedarf haben.
- Die Personalbedarfsberechnung ist in 2-3 Jahren zu aktualisieren
- Die Schaffung neuer Stellen soll zunächst befristet erfolgen. Vor einer Entscheidung über die Verlängerung / Wegfall der Fristvermerke ist eine Aktualisierung der Personalbemessung erforderlich.

Eine Vielzahl von Faktoren beeinflussen die Aufgabenerledigung vor Ort

Wichtige Erkenntnisse

- Neben der Bereitstellung der benötigten Finanz-, Sach- und Stellenressourcen sind die eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Ihre Kenntnisse / Fähigkeiten entscheidender Faktor für eine erfolgreiche Aufgabenerledigung.
- Eine engmaschige Steuerung der Vakanzzeiten und die Überwachung der Krankheitsquote ist durch die Beteiligten sicherzustellen. Eine weitsichtige Bedarfsplanung ist dabei unabdingbar.
- Personalwirtschaftliche Einzelfälle sind darüber hinaus unter Beachtung der Festlegungen im Sozialkodex zu lösen.

Um die Situation bei der Kfz-Zulassung weiter zu verbessern werden folgende Lösungsansätze vorgeschlagen

Lösungsansätze

Organisation

- Schaffung erweiterter Vertretungsregelungen für Kernfunktionen
- Umsetzung der geänderten Aufgabenzuordnung und der Organisationsstruktur
- Ausweitung der Terminvergaben (Anpassung des Terminvergabesystems)
- Optimierung des IT-Einsatzes

Personal

- Maßnahmen zur Lösung personalwirtschaftlicher Einzelfälle
- Maßnahmen zur Reduzierung von Vakanzen bei Stellenbesetzungen und Langzeiterkrankungen
- Möglichkeit zur temporären Arbeitszeitaufstockung im Zeitraum März bis Oktober im Rahmen des K2-Budgets
- Maßnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements zur Reduzierung der Krankheitsquote

Steuerung

- Erweiterung der Öffnungszeiten nach Umzug bei OA/1
- Bei den Bürgerämtern aufgrund der räumlichen Lage und der kleinen Organisationseinheiten kaum Reaktionsmöglichkeit bei erhöhtem unplanmäßigem spontanem Kundenaufkommen