

Nr.: 158-XVI./2020

■ Dezernat	III - Mobilität, Umwelt & Strukturpolitik	17.06.2020
■ Fachbereich	Verkehr	
■ Verfasser/-in	Munzig, Doris	
■ Telefon	07621 410-3400	

Beratungsfolge	Status	Datum
Umweltausschuss und Betriebsausschuss Abfallwirtschaft Landkreis Lörrach	öffentlich	08.07.2020

Tagesordnungspunkt

Termin- und Aufrufanlagen der Kfz-Zulassung und der Führerscheinstelle; vorgezogene Ergänzungsbeschaffung

Beschlussvorschlag

Die Verwaltung wird beauftragt, zur Sicherung und Verbesserung des Services der Kfz-Zulassungsstellen und der Führerscheinstelle die ergänzend erforderlichen Systemteile für Terminvergabe (online, per App, vor Ort) und Aufrufen aus dem Wartebereich bereits jetzt zu beschaffen. Der außerplanmäßigen Ausgabe in Höhe von 48.000 Euro (investiv) und max. 3.000 Euro (laufender Aufwand) wird zugestimmt.

Bezug zum Haushalt

Teilhaushalt	4	Mobilität, Umwelt & Strukturpolitik
Produktgruppe	12.21	Verkehrswesen
Produkt(e)	12.21.05 12.21.07	Zulassung/Abmeldung von Fahrzeugen Bearbeitung von Fahrerlaubnissen
Wirkungsziel / beabsichtigte Wirkung (Was soll erreicht werden?)		Warte- und Bearbeitungszeiten in der Kfz-Zulassung und Führerscheinstelle sind angemessen und die Dienstleistungen werden kompetent und freundliche erbracht
Leistungsziel / angestrebtes Ergebnis (Was müssen wir dafür tun?)		
Zielerreichungskriterium (Indikator, Kennzahl, Leistungsmenge):		

■ Klimawirkung:	<input checked="" type="checkbox"/> positiv	<input type="checkbox"/> neutral	<input type="checkbox"/> negativ	<input type="checkbox"/> keine
■ Personelle Auswirkungen:	<input checked="" type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja, ggf. Erläuterung		
■ Finanzielle Auswirkungen:	<input type="checkbox"/> nein	<input checked="" type="checkbox"/> ja,		
<input checked="" type="checkbox"/> im Ergebnishaushalt	Aufwand	Ertrag	einmalig in	wiederkehrend
	6.000 €/Jahr	€		jährlich
<input checked="" type="checkbox"/> im Finanzhaushalt	Investitions- kosten brutto	Zuschüsse u. ä.	Investitions- kosten LK netto	zeitliche Umsetzung
	48.000 €	€	€	08/2020

Mittelbereitstellung - in EUR -

ErgebnisHH		Zeilen-Nr.	2019	2020	2021	2022	ab 2023
Bedarf	Erträge	54		max. 3.000			
	Personalaufwand						
	Sachaufwand						
	Kalk. Aufwand						
Plan	Erträge						
	Personalaufwand						
	Sachaufwand						
	Kalk. Aufwand						
FinanzHH investiv		Zeilen-Nr.	2019	2020	2021	2022	ab 2023
Bedarf	Einzahlung	12		48.000			
	Auszahlung						
Plan	Einzahlung						
	Auszahlung						

■ Deckungsvorschlag (wenn Mittelbedarf größer als Plan)

Mittel der auf spätere Haushaltsjahre verschobenen Beschaffung von mobilen Geschwindigkeitsüberwachungsgeräten für kleinteilige Messungen (Investitionsansatz 2020: 40.000 EUR).

Begründung

■ Sachverhalt

Die drei Kfz-Zulassungsstellen in Lörrach, Schopfheim und Rheinfelden und die Führerscheinstelle im Haupthaus des Landkreises sind die publikumsintensivsten Bereiche des Landratsamts Lörrach. In der Zeit vor COVID-19 ist täglich eine große Zahl an Kundinnen und Kunden an den einzelnen Anlaufstellen vor Ort mit ihren Anliegen bedient worden: im Durchschnitt 250 Personen/Tag in der Kfz-Zulassung, 75 Personen/Tag in der Führerscheinstelle.

Bislang erfolgte die Kundensteuerung im Wesentlichen durch das Ziehen von Wartemarken, was zu größeren Personenansammlungen, Wartezeiten und das Vorhalten entsprechender Wartebereiche geführt hat. Seit 01.12.2017 besteht für die Zulassungsstelle Lörrach die Möglichkeit, sich im Onlinekalender einen Termin zu buchen, um ein Anliegen ohne Wartezeit erledigen zu können. Hierdurch ist eine Verringerung der wartenden Personen erreicht worden. Durch die anlagengesteuerte Integration der Terminkunden in den laufenden Kundenstrom wurde gleichzeitig sichergestellt, dass eine flexible Bearbeitung an allen Schaltern möglich ist, die Termine unabhängig von der personellen Besetzung eingehalten werden können und so eine koordinierte, ressourcensparende Durchführung erfolgte.

Die dienstleistungsverbessernden Effekte der Terminvergabe haben dazu geführt, dass die Verwaltung mittelfristig eine Ausweitung dieses Systems auf die anderen Zulassungsstellen und die Führerscheinstelle vorzuschlagen geplant hatte. Hierzu wurde auf der Grundlage einer im Januar 2020 erfolgten Markterkundung ein Investitionsaufwand von ca. 200.000 Euro angenommen (komplette Neubeschaffung).

Die Kundensteuerung in der Kfz-Zulassungsstelle erfolgte bislang durch ein Aufrufsystem der Firma NetCallUp. Dieser Anbieter ist zwischenzeitlich in ein anderes Unternehmen integriert worden, und das in Betrieb befindliche System wird durch die Nachfolgefirma nur noch bis Ende 2020 supportet. Somit ist zwingend eine Beschaffung für alle vier im Landratsamt existierenden Anlagen spätestens zum Jahreswechsel erforderlich.

Durch die aus Hygieneschutzgründen erforderlichen und aktuell wieder gelockerten Kundenstrom einschränkungen hat sich die Situation deutlich verändert. Zuletzt wurden in allen drei Kfz-Zulassungsstellen und in der Führerscheinstelle die Kundinnen und Kunden allein mit vorher vereinbarten Terminen bedient. Dies ist jedoch für einen Teil der Kundschaft – insbesondere Kfz-Händler, Autohäuser und Zulassungsdienste – unbefriedigend, und es wird auch aus Komfortgründen die Wiedereinführung der „Ad-hoc-Bedienung“ gefordert.

Für den Fachbereich Verkehr besteht daher die Aufgabe, auch unter Beachtung des Infektionsschutzes weiterhin strukturiert Termine für die Kundschaft zu vergeben, gleichzeitig die Bearbeitung vor Ort vorgebrachter Anliegen zu ermöglichen und dabei dafür Sorge zu tragen, dass Wartezeiten im Gebäude nach aller Möglichkeit vermieden und Warteräume nahezu überflüssig werden. Dieser Zielzustand bedeutete einen hohen Infektionsschutz für die Kundinnen und Kunden und die Mitarbeiterschaft und zugleich eine gute Dienstleistungsqualität bzgl. vermiedenen Warteaufwands.

Auf der Grundlage eines von der Nachfolgefirma QMatic angebotenen Systems, mit dem Teile der vorhandenen Anlagen nachgerüstet werden können, stehen für diese Bedarfe sämtliche Möglichkeiten bereit: Neben der **Terminvereinbarung im Online-Kalender** oder dem **klassischen Nummernausgabegerät vor Ort** kann auch **per App** ein mobiles Ticket gezogen werden. Über das Programm bekommt der Kunde/die Kundin mitgeteilt, wie der aktuelle Bearbeitungsstand ist und kann somit die Zeit bis zum Termin sinnvoll nutzen. Durch diese virtuelle

Warteschlange ist ein Erscheinen in den Gebäuden erst kurz vor dem Aufruf erforderlich. Das System würde für alle vier Anlaufstellen gleichermaßen eingerichtet werden können.

Das aktuell geltende Angebot der Firma für die Kfz-Zulassungsstellen Lörrach, Schopfheim und Rheinfeldern und die Führerscheinstelle im Haupthaus beläuft sich mit eingeräumten Rabatten auf eine einmalige Investition i.H.v. 48.000 Euro und laufende jährliche Systemkosten i.H.v. 5.650 Euro, wovon in 2020 nur ein Teil anfiel. Für den Deckungsvorschlag vgl. oben Seite 2.

Da die Nachrüstung des vorhandenen Systems zum Jahreswechsel ohnehin notwendig wird, die erweiterten Vorteile für das Kundenstrommanagement aber bereits so früh wie möglich genutzt werden sollten, schlägt die Verwaltung in dem genannten Umfang eine **außerplanmäßige Ausgabe** in dem genannten Umfang vor. Zuständig für die entsprechende Bewilligung ist gemäß § 5 Abs. 2 Buchst. d der Hauptsatzung der Umweltausschuss.

Marion Dammann
Landrätin

Ulrich Hoehler
Erster Landesbeamter