



Gemeinsame
KFZ-Zulassung des
Alb-Donau-Kreises
und der Stadt Ulm

Geschäfts- bericht 2015

Der nun vorliegende fünfte Geschäftsbericht für das Jahr **2015** dokumentiert erneut die erfolgreiche Arbeit der seit Juli 2011 bestehenden Gemeinsamen Kfz-Zulassungs-Stelle der Stadt Ulm und des Alb-Donau-Kreises in der Schillerstraße 30 in Ulm. Die Zusammenarbeit hat sich für die Kunden und die Mitarbeiter bewährt.

Geschäftszahlen:

Stadt Ulm:

Fahrzeugbestand zum 31.12.2015:

- Stadt Ulm gesamt **80.210 Fahrzeuge**
davon entfallen auf die Hauptstelle **67.376 Fahrzeuge**
(84 % der gesamten Zulassungsvorgänge bei der Stadt Ulm;
die Stadt hat außerdem 7 Dienstleistungszentren mit kleineren Zulassungsvorgängen)

Anzahl der Mitarbeiter zum 31.12.2015: **7,5 MAK**
(einschließlich Personal für Umweltzone mit 0,5 MAK)

Zulassungsvorgänge der
Hauptstelle Stadt Ulm vom
01.01.2015 bis zum 31.12.2015 **44.832 Vorgänge**

Landratsamt Alb-Donau-Kreis:

- Hauptstelle in der Schillerstraße 30
- Außenstelle in Ehingen
- Außenstelle in Langenau

Fahrzeugbestand zum 31.12.2015:

- Gesamter Alb-Donau-Kreis: **177.087 Fahrzeuge**
davon fallen auf die Hauptstelle Ulm: **99.169 Fahrzeuge**
(56 % der gesamten Zulassungsvorgänge im ADK)

Anzahl der Mitarbeiter zum 31.12.2015: **7,4 MAK**

Zulassungsvorgänge der
Hauptstelle LRA ADK in Ulm vom
01.01.2015 bis 31.12.2015 **47.521 Vorgänge**
Insgesamt **92.353 Vorgänge** für
insgesamt 47.875 Kunden

Vor dem Start der GZ im Jahr 2010
Zuwachs von **81.516 Vorgänge**
13,3%

Ziele der GZ:

Mit der Zusammenlegung wurden insbesondere drei Ziele verfolgt:

- 1. Verbesserung des Dienstleistungsangebotes**
- 2. Verbesserung der Arbeitssituation der Beschäftigten und der Mitarbeiterzufriedenheit**
- 3. Mehr Effizienz - mittelfristig Einsparung von Personalressourcen bzw. Ausweitung des Dienstleistungsangebots**

Darstellung der Entwicklung:

1. Dienstleistungsangebot

Öffnungszeiten:

Die deutliche Erhöhung der Öffnungszeiten nach der Zusammenlegung mit insgesamt **33** Stunden ist im Berichtszeitraum 2015 unverändert geblieben: Montag bis Freitag von 07:30 Uhr bis 12:30 Uhr, montags zusätzlich von 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr und donnerstags von 7:30 bis 12:30 Uhr und von 14:00 Uhr bis 18:00. Zusätzlich bedient die Zulassungsstelle am Dienstag in der Zeit von 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr Terminkunden.

2. Arbeitssituation der Beschäftigten

Im Jahr 2015 gab es folgende Personalwechsel:

ausgeschieden / geändert	neu in GZ
Krankheitsbedingt ausgeschieden Frau Karin Scheuing ; offiziell seit 10.06.2014	Dafür seit 11.02.2015 Frau Bianca Hofbauer (Stadt Ulm) – 1,0
Innerhalb des LRA auf eine höherwertige SB-Stelle in unsere Außenstelle Ehingen wechselte Frau Katrin Schien bereits zum 01.12.2014	Dafür wurde nach ihrer Ausbildung im LRA am 11.02.2015 Frau Maren Schneider-Blumberg (ADK) – 1,0 eingestellt
Innerhalb des LRA auf eine höherwertige SB-Stelle gewechselt ist Frau Manuela Baur zum 15.11.2015	Deren Stelle wurde ausgeschrieben; die Bewerbervorstellungsrunde fand am 27.01.2016 statt. Nach Ausbildungsabschluss, also erst im Juni 2016 wird Frau Annalena Scholz die Stelle offiziell übernehmen, nachdem sie bereits ab Dez. 2015 immer wieder zur Ausbildung in der Zulassung mitarbeitet.
Mit Erreichen des Pensionsalters ist zum 01.07.2015 Frau Ilona Heyden , die seit 1990 auf der Zulassungsstelle mit 0,5 MAK gearbeitet hat, ausgeschieden	Ihre Stelle wurde zunächst hausintern ausgeschrieben, es gab aber keine Bewerbungen. Letztlich wurde entschieden diese Stelle vorerst <u>nicht</u> mehr zu besetzen
Im Vorgriff auf 2016 ist festzuhalten, dass die Stadt Ulm entschieden hat, die 0,5-Stelle von Frau Margot Schwachhofer abzuziehen und sie innerhalb der Stadtverwaltung unterzubringen. Es handelt sich um die 0,5 Stelle für den Bereich der Umweltzone, welche aufgrund der rückläufigen Fallzahlen nicht mehr verlängert wurde.	

Die aufgrund der Stellenbewertung erfolgte Eingruppierung nach 5 TVöD ist unbefriedigend (langjährige Beschäftigte konnten bis 2005 vom Bewährungsaufstieg nach TVöD 6 profitieren, der seither tariflich ausgesetzt ist). Stellenausschreibungen nach TVöD 5 finden kaum Resonanz bei ausgebildeten Verwaltungskräften.

Mit einer höheren Eingruppierung (entsprechend TVöD 6) bzw. der Gewährung einer Leistungszulage könnte der zunehmenden Fluktuation, besonders der jüngeren MAInnen, begegnet werden.

3. Effizienz

Die Bereitschaft der jungen Mitarbeiterinnen auf andere höherwertige Stellen zu wechseln (Fluktuation) hat zugenommen. Die Personalgewinnung in der GZ wird schwieriger.

Die beiden **Personaleinsparungen**, beim LRA bereits zum 1.07.2015 und bei der Stadt zum Jahresende 2015, mit zusammen **1,0 MAK** dokumentieren die erwartete Effizienzsteigerung. Gleichzeitig konnten die **Wartezeiten** deutlich von **22,13** im Jahr 2014 auf **12,10 Minuten** 2015 gesenkt werden und dies bei unvermindert hohen Fallzahlen.

4. Einzelne Handlungsfelder:

4.1 Wartezeiten

Ein wesentlicher Faktor bei der Bewertung der Kundenzufriedenheit ist die Zeit, die der Kunde ab Eintritt in die Zulassungsstelle bis zum Aufruf wartet.

Auswertung für den Zeitraum 01.01.2015 bis zum 31.12.2015:

Monat	durchschnittliche Anzahl der Kunden an einem Tag	durchschnittliche Wartezeit
Januar	170	8,59
Februar	162	7,58
März	218	12,39
April	233	19,42
Mai	212	15,19
Juni	199	11,08
Juli	197	23,45
August	181	5,01
September	178	12,01
Oktober	188	10,20
November	185	10,14
Dezember	162	10,11
Gesamt	190	12,10

Fazit:

Die Betrachtung der Wartezeiten erbrachte einen Durchschnittswert von **12,10 Minuten**. Im letzten Erhebungszeitraum 2014 waren dies noch **22,13 Minuten**, eine im Vergleich zum Vorjahr sehr positive Entwicklung. Die Veränderungen bei den Wartezeiten spiegeln immer auch den Personaleinsatz / die Personalwechsel wieder und / oder erklären sich durch Langzeiterkrankung.

Im zweiten Halbjahr verteilte sich der Publikumsverkehr mehr über den Tag und es kam zu weniger Spitzentagen (Brückentagen) mit hohem Publikumsandrang innerhalb kurzer Zeit.

4.2 Terminvereinbarungen telefonisch und online

vom 01.01.2015 bis 31.12.2015

Monat	Anzahl der Kunden gesamt	Anzahl davon Terminkunden	%-ualer Anteil
Januar	3393	224	6,60%
Februar	3230	211	6,53%
März	4796	319	6,65%
April	4653	328	7,05%
Mai	3816	295	7,73%
Juni	4172	281	6,74%
Juli	4530	352	7,77%
August	3792	270	7,12%
September	3905	286	7,32%
Oktober	4138	305	7,37%
November	3877	286	7,38%
Dezember	3573	278	7,78%
Gesamt	47.875	3.435	7,17%

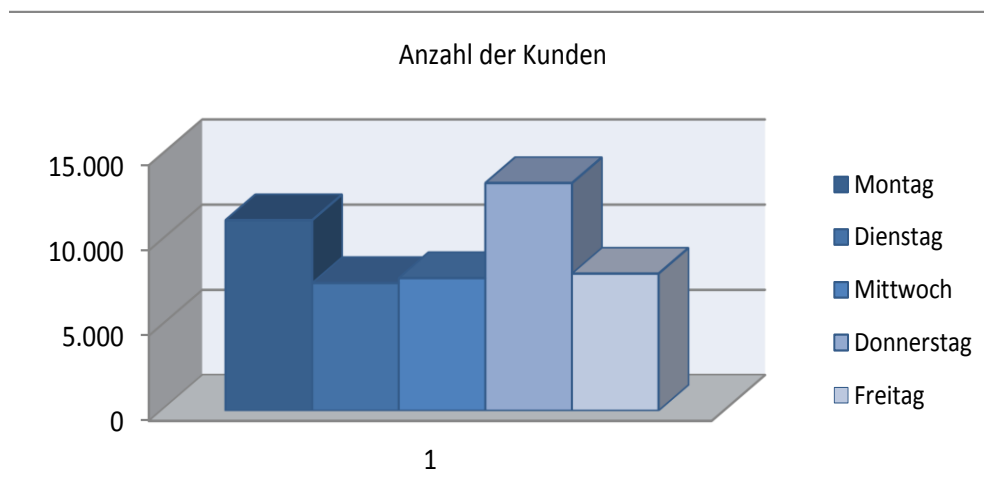
Fazit:

Der Anteil an Kunden, die die Terminreservierung nutzen, ist mit durchschnittlich **7,17 %** gegenüber dem Vorjahr (3,37 %, 4,81 %, 6,62 % und zuletzt **7,05 %**) in etwa gleich geblieben, tendenziell aber ansteigend.

4.3 Kundenfrequentierung der Zulassungsstelle nach Tagen

vom 01.01.2015 bis 31.12.2015

Wochentage	Anzahl der Kunden	%-tuale Verteilung
Montag	11.183	23,36%
Dienstag	7.498	15,66%
Mittwoch	7.786	16,26%
Donnerstag	13.361	27,91%
Freitag	8.047	16,81%
Gesamtkunden	47.875	100,00%



Fazit:

Diese für die Einsatzplanung des Personals wichtige Auswertung zeigt wieder, dass uns am „langen Donnerstag“ – trotz der ab 01.09.2013 eingeführten Mittagspause –

die meisten Kunden die Zulassungsstelle besuchen, gefolgt vom Montag mit der zweitlängsten Öffnungszeiten. Gegenüber der letzten Erhebung gab es kaum Veränderungen bei der Verteilung auf die Wochentage.

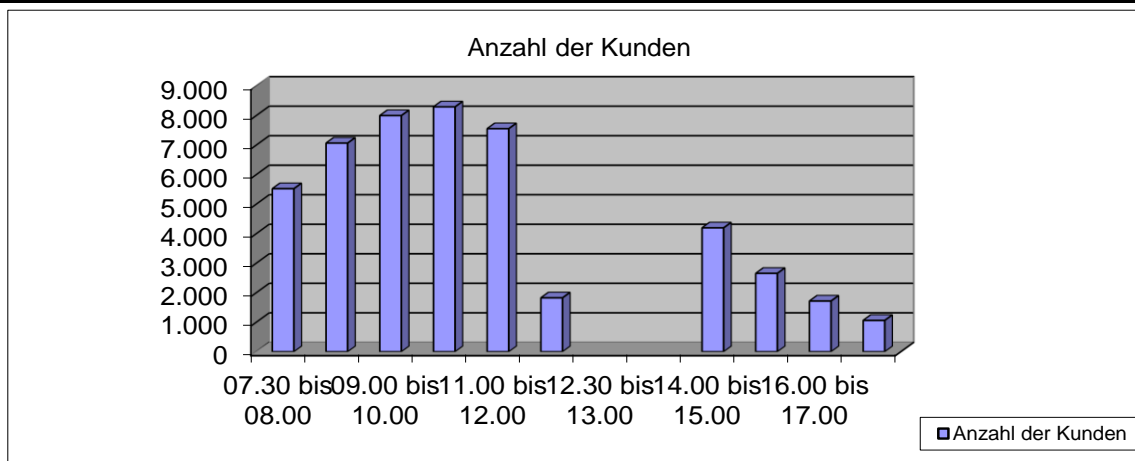
4.4 Kundenfrequentierung der Zulassungsstelle nach Stunden

vom 01.01.2015 bis 31.12.2015

Eine wichtige Größe bei der Planung des Personaleinsatzes ist die Kundenfrequentierung, verteilt auf die Tageszeit:

Alle Wochentage:

Uhrzeit	Anzahl der Kunden	%-tuelle Verteilung
07.30 bis 08.00	5.521	11,53%
08.00 bis 09.00	7.065	14,76%
09.00 bis 10.00	7.996	16,70%
10.00 bis 11.00	8.292	17,32%
11.00 bis 12.00	7.554	15,78%
12.00 bis 12.30	1.824	3,81%
12.30 bis 13.00		0,00%
13.00 bis 14.00		0,00%
14.00 bis 15.00	4.194	8,76%
15.00 bis 16.00	2.653	5,54%
16.00 bis 17.00	1.716	3,58%
17.00 bis 18.00	1.060	2,21%
Gesamtkunden	47.875	100,00%



Fazit:

Nach wie vor besuchen die meisten Kunden die Zulassungsstelle in der Zeit von 9 Uhr bis 12 Uhr. Die Mittagsstunden werden kaum angenommen. Gegenüber den Vorjahren sind nur kleine Verschiebungen der Kundenfrequentierung zu verzeichnen.

4.5 Telefonie

vom 01.01.2015 bis 31.12.2015

Telefonanrufe werden von den Mitarbeitern analytisch mit einem speziellen Tool erfasst. Die Auswertung dieses Tools (die allerdings von den MA im Arbeitseifer nicht immer angeklickt werden) erbrachte folgendes Ergebnis:

Monat	Anzahl der Anrufe	Allgemeine Auskunft	Fallbezogene Info	Terminreservierung	Weiterleitung an andere	Wunschzeichen	E-Mails
Januar	1.963	636	914	40	26	69	278
Februar	1.930	227	1.262	52	19	92	278
März	2.857	470	1.692	92	73	170	360
April	2.617	603	1.407	106	79	127	295
Mai	2.187	289	1.335	52	66	133	312
Juni	2.310	625	1.150	53	46	108	328
Juli	2.088	297	1.220	47	59	110	355
August	1.970	634	879	51	44	110	252
September	2.021	311	1.162	62	52	91	344
Oktober	1.941	477	924	43	33	121	343
November	2.028	321	1.148	62	32	90	376
Dezember	1.832	278	997	45	62	81	369
Gesamt	25.744	5.168	14.090	705	591	1.302	3.890
%-tuelle Verteilung		20%	55%	3%	2%	5%	15%

Fazit:

Die Gesamtzahl der Anrufe hat mit **25.744** (ca. **20 %**) gegenüber dem Vorjahr **weiter** um mehr als 4.500 Anrufe **zugenommen**. Durch die sehr zahlreichen Anrufe wird weiterhin Personal in der Telefonie gebunden, das dann am Schalter nicht mehr zur Verfügung steht. Eine ständige Besetzung der Telefonie ist personalintensiv und nur dann zu leisten, wenn es keine Personalausfälle durch Personalwechsel, Krankheit, Urlaub usw. gibt.

Die meisten Anrufe in der Zulassungsstelle sind mit 55 % inzwischen rein fallbezogene Anfragen. Immerhin 15 % (2013 noch 8 %) der Anfragen erfolgen inzwischen per E-Mail, Tendenz steigend!

Aufgrund häufiger Anrufe bei der Telefonzentrale des LRA und der damit verbundenen Probleme wird inzwischen situativ eine Sprachbox geschaltet, die die anrufenden Kunden informiert, dass gerade alle Schalter belegt sind und der Kunde mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden wird.

Sehr viele telefonische, oft komplexe, Anfragen landen nach wie vor bei den beiden Teamleitern.

5. Berechnung und Darstellung des gegenseitigen Personaleinsatzes

Zwischen dem Landkreis und der Stadt Ulm wurde im Rahmen der Zusammenführung der beiden Zulassungsstellen vereinbart, dass sich die Mitarbeiter gegenseitig in der Fallbearbeitung unterstützen. Mitarbeiter der Stadt Ulm bearbeiten daher Landkreiskunden und Landkreis-Mitarbeiter bearbeiten Kunden aus dem Stadtgebiet Ulm. Zur Sicherstellung eines gerechten Mitarbeiterereinsatzes wurde vereinbart, den gegenseitigen Mitarbeiterereinsatz zu berechnen und sofern notwendig anzupassen.

Für den Zeitraum vom **01.01.2015 bis zum 31.12.2015** ergibt sich folgende Berechnung:

Vergleichsberechnung des gegenseitigen Personaleinsatzes für den Zeitraum 01.01.2015 bis zum 31.12.2015



als Teil des Geschäftsberichts der Gemeinsamen Zulassungsstelle (§ 3 Abs.8 der Vereinbarung über den Betrieb einer gemeinsamen Kfz-Zulassungsstelle der Stadt Ulm und des Alb-Donau-Kreises vom 01.07.2011)

	Zulassungsvorgänge insgesamt		Von den MA jeweils bearbeitete Zulassungsvorgänge	
	Stadt	ADK	Stadt	ADK
	08421 A 08421 Z	08425 A 08425 Z	08421A 08425Z	08425 A 08421 Z
jeweilige Hauptstelle	26306	28681	26306	28681
jeweilige Zweigstelle (was jeweils für den anderen bearbeitet wird)	18526	18840	18840	18526
Gesamtzulassungen je Zulassungsstelle	44832	47521	45146	47207
Gesamtzulassungen Landkreis und Stadt als Berechnungsgrundlage	92353			
Sich daraus ergebendes Verhältnis Stadt zu Landkreis in Prozent	48,54%	51,46%	48,88%	51,12%
Personalverteilung der aufgrund Vertrag festgelegten 16,02 MAK = entspricht in Prozent	7,5 50,34%	7,4 49,66%		
Eigentlich notwendiges Personal aufgrund der tatsächlich angefallenen Zulassungsvorgänge = entspricht in Prozent	7,23 48,54%	7,67 51,46%		
Tatsächlich aufgrund der von den Mitarbeitern bearbeiteten Zulassungsvorgängen notwendiges Personal = entspricht in Prozent			7,28 48,88%	7,62 51,12%
Sich darauf ergebende Unterschiede im Mitarbeiterereinsatz in MAK ("-" bedeutet im Verhältnis zu wenig)			0,051	-0,051
Gesamt wer was für wen arbeitet (bei - arbeitet Stadt für Land) bei + arbeitet Land für Stadt			-0,05	MAK

Fallzahlen aus dvv-laikra (Grundlage ist der Berechnungsanschlag der Landkreise vom 23.05.2011, zugeleitet der Stadt Ulm Herrn Schmid letztendlich am 09.06.2011)

Protokolle	Stadt Ulm A	Stadt Ulm Z	LRA A	LRA Z
	Hauptstelle	Zweigstelle	Hauptstelle	Zweigstelle
Vorgangsstatisik Historische KZ	163	49	67	51
Vorgangsstatisik Externe	1599	151	1437	50
Vorgangsstatisik Rote KZ	467	378	156	146
Vorgangsstatisik Ausfuhr KZ	571	258	341	65
Vorgangsstatisik Kurzzeit KZ	892	612	740	506
Vorgangsstatisik Verwaltungsarbeiten Publikum)	13396	14369	15883	15128
Vorgangsstatisik Postverwaltung (Post)	9218	2709	10057	2894
Gesamt	26306	18526	28681	18840

Fazit:

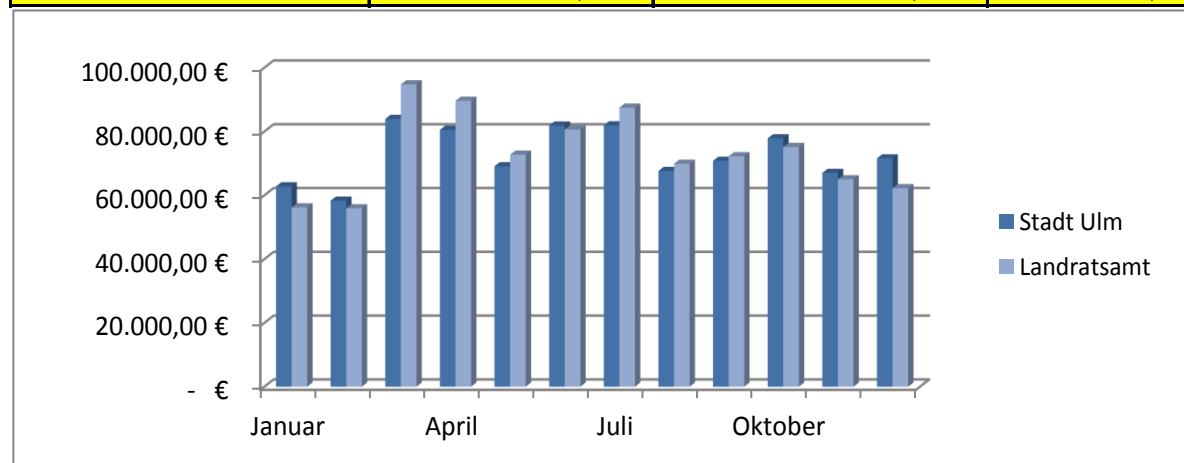
Mit **0,05** Mitarbeiterkräften unterstützt insgesamt gesehen die Stadt Ulm erstmals den Landkreis. Bislang haben fallzahlbedingt immer die Landkreismitarbeiter die Stadt Ulm unterstützt (2013: mit 0,38 MAK, 2014: mit 0,24 MAK).

Nachdem die Umweltzone eingeführt ist, werden die wenigen verbliebenen Aufgaben von der Teamleiterin selbst erledigt. Die Stadt Ulm hat deshalb entschieden, die 0,5-Stelle ab dem Jahr 2016 abzuziehen.

Die durch die Pensionierung durch Frau Ilona Heyden (ADK) zum 01.07.2015 mit 0,5 MAK vakant gewordene Stelle, wurde vorerst nicht wiederbesetzt.

**6. Darstellung und Entwicklung der Gebühreneinnahmen
(nur Verwaltungsgebühren) je Organisationseinheit
vom 01.01.2015 bis 31.12.2015**

Monat	Stadt Ulm	Landratsamt	Gesamt
Januar	62.807,40 €	56.228,00 €	119.035,40 €
Februar	58.337,70 €	55.936,00 €	114.273,70 €
März	83.955,20 €	94.797,10 €	178.752,30 €
April	80.542,40 €	89.654,65 €	170.197,05 €
Mai	69.117,70 €	72.745,40 €	141.863,10 €
Juni	81.877,20 €	80.662,10 €	162.539,30 €
Juli	81.958,20 €	87.487,50 €	169.445,70 €
August	67.629,70 €	69.906,90 €	137.536,60 €
September	70.829,20 €	72.259,10 €	143.088,30 €
Oktober	77.858,80 €	75.178,33 €	153.037,13 €
November	67.031,10 €	65.019,10 €	132.050,20 €
Dezember	71.591,50 €	62.251,50 €	133.843,00 €
Gesamt	873.536,10 €	882.125,68 €	1.755.661,78 €



7. Gesamtzulassungszahlen der GZ im Vergleich

Ausgewählte Zulassungsvorgänge vom 01.01.2015 bis zum 31.12.2015

Gesamtzulassungszahlen der GZ im Vergleich		
Ausgewählte Zulassungsvorgänge vom 01.01.2015 bis zum 31.12.2015		
Fallzahlen aus dvv-laikra (Grundlage ist der Berechnungsvorschlag des Landkreises vom 23.05.2011, zugeleitet der Stadt Ulm Herrn Schmid letztmalig am 03.06.2011)	Stadt Ulm	Landkreis
Protokolle		
Vorgangsstatistik Historische KZ	212	118
Vorgangsstatistik Externe	1750	1487
Vorgangsstatistik Rote KZ	845	302
Vorgangsstatistik Ausfuhr KZ	829	406
Vorgangsstatistik Kurzzeit KZ	1504	1246
Vorgangsstatistik Verwaltungsarbeiten	27765	31011
Vorgangsstatistik Postverwaltung	11927	12951
Gesamt	44832	47521
Fahrzeugbestand im Vergleich Stand: 31.12.2015	67376	99169
Vergleichszahlen:		
Verhältnis zu Fahrzeugbestand	67%	48%
Verhältnis bearbeitete Vorgänge	49%	51%

Fazit:

Gegenüber dem letzten Berichtszeitraum sind die **Einnahmen** insgesamt von 1.616.438,70 € auf nunmehr **1.755.661,78 €** angestiegen (= **8,6%**).

Die **zu bearbeitenden Vorgänge** gleichen sich zwischen den beiden Partnern immer mehr an, was dem Personaleinsatz entspricht.

Zum **01.07.2017** läuft die **Vereinbarung** zur Errichtung einer Gemeinsamen Kfz-Zulassungsstelle aus und bedarf nach 6 erfolgreichen Jahren rechtzeitig einer neuen Vereinbarung, die auch die Verteilung der künftigen **Einnahmen aus dem Kennzeichenverkauf** umfasst. Dazu sollten die Vertragspartner zur Jahresmitte 2016 ihre Vorstellungen schriftlich darlegen, damit die jeweiligen Entscheidungsgremien informiert werden können.

Internetbasierte Kfz-Zulassung – „i-Kfz“ (Onlinezulassung)

Zum 01.01.2015 wurde die erste Stufe von i-Kfz, die internetbasierte **Außerbetriebsetzung**, im Rahmen des Aktionsplanes Deutschland-Online, den Bund und Länder gemeinsam initiiert haben, eingeführt. Die Voraussetzungen, die die Bürger erfüllen müssen, um i-Kfz nutzen zu können sind allerdings hoch angesetzt. Neben dem neuen Personalausweis (nPA) oder einem elektronischen Aufenthaltstitel (eAT) mit eingeschalteter Online-Ausweisfunktion (eID), ist der Besitz eines Kartenlesers und einer Kreditkarte (Visa oder Mastercard) erforderlich. Zusätzlich muss die Ausweisapp installiert sein.

Im vergangenen Jahr hat ein einziger Bürger aus dem Alb-Donau-Kreis den Versuch der internetbasierten Außerbetriebssetzung versucht, er scheiterte jedoch am Bezahlvorgang und kam dann doch persönlich zur Zulassungsstelle um den Vorgang abzuschließen. Insgesamt kann aus den Erfahrungen des letzten Jahres kein positives Resümee gezogen werden. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten.

Die eigentlich für 2016 vorgesehene Ausweitung auf die 2. Stufe mit den **Online-Wiederzulassungen** wurde auf Januar 2017 verschoben, weil sich die Gesetzgebungsverfahren in die Länge ziehen.

Zusammengestellt im Februar 2016

Nicole Eckhardt, Stephan Schnalzger,
Hans-Dieter Junger

Verteiler:

- Herrn LR Seiffert
- Herrn Jassner
- Herrn Häußler, Stadt Ulm
- Herrn Schmid, Stadt Ulm