Ausschuss für Verwaltung und Wirtschaft
Sitzung am 05.03.2007

Drucksache Nr. 008/2007 öffentlich

Ergebnis der Vergleichsringe Fahrerlaubnisbehörden und Kfz-Zulassungen

Anlagen: keine
Gäste: keine

Sachverhalt:

Auf Initiative des Landkreistages und einer Arbeitsgruppe der Finanzdezernenten haben sich im Dezember 1996 sieben Landkreise zum Vergleichsring „Kfz-Zulassung“ zusammengeschlossen. Zwischenzeitlich nehmen 22 Landkreise am Vergleichsring „Kfz-Zulassung“ teil, dessen Arbeit im Sommer 2008 beendet werden soll.

Seit dem Jahr 1998 beteiligte sich der Schwarzwald-Baar-Kreis auch am Vergleichsring „Fahrerlaubnisbehörden“, ist jedoch mit Ablauf des Jahres 2006 aus diesem Vergleichsring ausgestiegen.

Zielsetzung der Vergleichsringe auf der Ebene der Landkreise war:

- Vergleichbare finanzwirtschaftliche Daten auf der Basis landeseinheitlicher Vorgaben zu schaffen,
- Kennzahlen für einen aussagekräftigen Vergleich der Kosten, der Wirtschaftlichkeit, der Kundenzufriedenheit und der Mitarbeiterzufriedenheit zu entwickeln,
- Analyse und Aufbereitung der steuerungsrelevanten Informationen um die eigene Position und den Handlungsbedarf für Verbesserungen in den jeweiligen Bereichen transparent zu machen,
- den Aufbau von Kostenrechnungen in den Landkreisen zu unterstützen.

Darüber hinaus umfasst die Vergleichsarbeit zukünftig eine Analyse der Aufbau- und Ablauforganisation mit dem Ziel der weiteren Prozessoptimierung unter Berücksichtigung der

- Aspekte „Verbesserung des Kundenservices“ und
- Steigerung der Wirtschaftlichkeit.

Weiterer Inhalt des Vergleichsrings ist die Diskussion über die Umsetzung der leistungsbezogenen Vergütungsbestandteile des TVöD im Zulassungsbereich.

Stellungnahme der Verwaltung:

In beiden Vergleichsringen sind für den Schwarzwald-Baar-Kreis positive Ergebnisse zu verzeichnen. Im Bereich der Führerscheinstelle findet sich der Schwarzwald-Baar-Kreis im Mittelfeld wieder. Im interkommunalen Vergleich der Kfz-Zulassungen schneidet unsere Zulassungsstelle sehr gut ab und bildet mit den Landkreisen Böblingen und Alb-Donau-Kreis die Spitze aller teilnehmenden Landkreise.

Gleichzeitig möchte die Verwaltung aber betonen, dass die Vergleichsringarbeit nicht den Zweck verfolgt, Hitlisten aufzustellen oder Teilnehmer, die in Teilbereichen schlecht abschneiden, an den Pranger zu stellen. Interkommunale Vergleiche über Kennzahlen sollen motivieren und aktivieren und zeigen etwaigen Handlungsbedarf auf. So wird bspw. trotz eines sehr guten Abschneidens der Zulassungsstelle noch Handlungsbedarf hinsichtlich des Kundenservices (z. B. Verringerung von Wartezeiten) gesehen.

Vergleichsring Fahrerlaubnisbehörden

Die Fallzahlen der erfassten und bearbeiteten Fahrerlaubnisanträge sind in den vergangenen drei Jahren (2003 bis 2005) nahezu unverändert geblieben. Da in dieser Zeit keine personellen Änderungen vorgenommen wurden, wirkt sich dies in gleicher Form auf die Fallzahlen „pro tatsächlicher besetzter Stelle“ (2012 Fahrerlaubnisanträge) und „pro geleisteter Mitarbeiterstunde“ (1,24 Fahrerlaubnisanträge) aus. Der Schwarzwald-Baar-Kreis liegt mit diesen Fallzahlen im Durchschnitt.

Die „Personalkosten pro Fahrerlaubnisantrag“ lagen im Jahr 2005 mit 19,12 € auf dem niedrigsten Stand seit drei Jahren. Dieser Trend dürfte sich auch in den Jahren 2006/2007 fortsetzen, da im Bereich der Außenstelle Donaueschingen 0,3 Personalstellen abgebaut wurden.

Eine Kostendeckung durch die eingenommenen Gebühren wird im Führerscheinbereich nicht erreicht. Die Ursachen dafür dürften mit in der Unterhaltung zweier Führerscheinstellen liegen. Jedoch wird die Beibehaltung dieses Bürgerservices bei knapp über 800 Bürgervorsprachen in der Führerscheinstelle Donaueschingen in einem Erhebungszeitraum von zwei Monaten für sehr wichtig gehalten. Insgesamt ist die Unterdeckung jedoch in den vergangenen drei Jahren von 14,42 € im Jahre 2003 auf 8,29 € im Jahre 2005 pro Fall zurückgegangen.

Sicherlich auch daraus resultierend ist die Kundenzufriedenheit mit den Führerscheinstellen sehr hoch. Dies wurde in einer Kundenbefragung im Jahre 2005 ermittelt. Der Schwarzwald-Baar-Kreis liegt hier an vorderster Stelle. Dies zeigt, dass die Mitarbeiterinnen der Führerscheinstelle die ihnen zur Verfügung gestellten Ressourcen zum Wohle des Bürgers nutzen.

Handlungsbedarf wird im Hinblick auf eine Verbesserung der Unterdeckung gesehen, was mit der Reduzierung von Personalstellen in Donaueschingen und einer weiteren Prozessoptimierung bereits aktiv angegangen wurde.

Vergleichsring Kfz-Zulassung

Der Personaleinsatz bei der Zulassungsstelle erfolgt sehr flexibel entsprechend dem jahreszeitlichen Arbeitsanfall. Durch ein flexibles Arbeitszeitmodell können die Mitarbeiterinnen entsprechend der Nachfrage eingesetzt werden.

Mit einem Kfz-Bestand von 13.462 „Fahrzeugen pro besetzter Stelle“ nimmt der Schwarzwald-Baar-Kreis eine Spitzenposition ein. Der Mittelwert beträgt 10.879 Fahrzeuge, der Mindestwert 8.544 „Fahrzeuge pro besetzter Stelle“. Desgleichen verhält es sich mit den Vergleichszahlen „Zulassungen pro besetzter Stelle“ (SBK: 7.562, Mittelwert: 5.992) und „Zulassungen pro Mitarbeiterstunde“(SBK: 4,69, Mittelwert: 3,72). Die Vergleichszahlen belegen die überdurchschnittliche Auslastung der Mitarbeiterinnen.

Die sehr geringe Bearbeitungszeit einer Zulassung von 12,8 Minuten (Mittelwert: 16,34 Min.) und die geringen Personalkosten pro Zulassung von 5,53 € (Mittelwert: 6,81 €) belegen die überaus gute Personalauslastung in der Zulassungsstelle und sind zugleich aber auch ein Indiz für eine sehr dünne Personaldecke.

Als Folge der sehr dünnen Personaldecke bei zugleich steigenden Fallzahlen waren im Bereich der Zulassungsstelle seit Oktober 2005 vermehrt längere Wartezeiten zu verzeichnen. Diese Situation verschlechterte sich im Laufe des Jahres 2006 derartig, dass die Verwaltung gezwungen war, eine in der Vergangenheit nicht mehr besetzte Stelle wieder zu besetzen. Durch diese Maßnahme kann bei derzeit leicht steigenden Fallzahlen von einer Reduzierung der Wartezeiten auf ein kundenfreundliches Maß ausgegangen werden.

Es war nicht zu verkennen, dass mit zunehmender Auslastung der Mitarbeiterinnen der Kundenservice beeinträchtigt wurde. Die Verwaltung sieht hier weiteren Handlungsbedarf und wird neben den bereits getroffenen Maßnahmen weiterhin an einer Verbesserung des Kundenservices in der Zulassungsstelle arbeiten.

Nach dem sehr guten Ergebnis des Vergleichsringes Kfz-Zulassung zu beurteilen, ist der Schwarzwald-Baar-Kreis auf einem sehr guten Weg. Dies kann mit einer Überdeckung von 5,56 € pro Zulassung deutlich belegt werden.

Insgesamt betrachtet ist das Ergebnis beider Vergleichsringe für den Schwarzwald-Baar-Kreis sehr gut ausgefallen. In vielen Vergleichszahlen liegt der Schwarzwald-Baar-Kreis über dem Durchschnitt. Wo dies nicht der Fall ist, wird auch zukünftig an weiteren Verbesserungen gearbeitet.

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss wird um Kenntnisnahme gebeten.