

# Landkreis Jerichower Land

## Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Bereich	Stellungnahme-Nr.	Datum
KTB	AG/30/22	27.04.2022

zum/zur

Bezeichnung

Antrag der Fraktion AfD/FW-Endert - Zustand Zulassungsstellen

Verteiler

Tag

Kreistag

15.06.2022

### **Beantwortung:**

Im Rahmen einer Problemanalyse zu den Vorgängen im Sachgebiet Straßenverkehr, hier insbesondere der Kfz-Zulassung, wird folgende Stellungnahme abgegeben.

Aufgrund vermehrter Kritik von Bürgern zum Online-Terminvergabesystem der Kfz-Zulassung ist dem Landkreis bekannt, dass die praktische Nutzung des aktuell verwendeten Terminvergabesystem nicht von Vorteil ist. Das Terminvergabesystem ist nicht ausreichend transparent und diffizil in der Anwendung für den Bürger; bestimmte Serviceeinheiten, wie z. B. eine Erinnerungsfunktion, eine Stornierungs- oder Umbuchungsfunktion sind nicht bzw. nur unzureichend vorhanden.

Ferner wurde bewusst das Zeitfenster zur Vorausbuchung von Terminen auf eine Woche im Voraus begrenzt. In der Anfangsphase der Arbeit mit dem Online-Terminvergabesystem wurde eine Vorlaufzeit von 4 Wochen gewählt; der Bürger oder Gewerbetreibende hatte ein Zeitfenster von 4 Wochen zur Buchung eines Termins zur Verfügung. Hier entstand das Problem, dass „Vorrats-Buchungen“ von Terminen vorgenommen wurden, die am Ende nicht wahrgenommen wurden. Nach Gesprächen mit anderen umliegenden Landkreisen, die mit Terminvergabesystemen arbeiten, wurde dieses Problem bestätigt. Aus den Erfahrungen heraus, ist in der Regel ein kurzfristiger Termin für einen Zulassungsvorgang gewollt, so dass ein Zeitfenster von 1 Woche die beste Lösung für alle Seiten ist.

Gleichwohl kann ein Termin auch per Telefon/Fax und E-Mail ein Termin in der Kfz-Zulassung gebucht werden.

Im Rahmen der Digitalisierung ist der Landkreis aktuell dabei, ein neues Terminvergabesystem für die komplette Verwaltung des Landkreises einzuführen. Ziel ist es, eine anwenderfreundlichere und transparentere Anwendung für den Bürger zu schaffen.

Gleichwohl hat der Landkreis in der KFZ-Zulassung damit begonnen eine Bürgerbefragung durchzuführen. Ziel ist es herauszufinden, wie die Bürger und Gewerbetreibenden zukünftig Termine in der KFZ-Zulassung vereinbaren möchten. Ein Ergebnis der Befragung wird nach der Sommerpause vorliegen.

Um Personalengpässen besser entgegenzuwirken, bildet der Landkreis aus dem eigenen Personalbestand des Fachbereiches Ordnung weitere Springer für die Kfz-Zulassung aus, um im Bedarfsfall auf dieses Personal schnell zurückgreifen zu können.

Zu den aufgeführten Kritikpunkten, dass Bürger nicht informiert wurden und diese vor verschlossenen Türen standen, ist auszuführen, dass diese Aussagen nicht korrekt sind. Grundsätzlich ist und war das Verwaltungsgebäude In der Alten Kaserne 9 in Burg, dem Standort der Kfz-Zulassung und Fahrerlaubnisbehörde, zu keinem Zeitpunkt verschlossen; auch nicht während der Corona-Pandemie. Es wurde immer versucht, dem Bedarf des Bürgers gerecht zu werden. Durch Einrichtung einer Telefon-Hotline und Durchführung von Sondersprechtagen an den jeweils darauffolgenden Mittwochen wurde der Vielzahl an Anfragen entsprochen.

Bei den zurückliegend aufgetretenen technischen Störungen (Anlage 1; Diagramm Kalenderwoche 11 und 16), die die überwiegenden Bereiche der Kreisverwaltung betraf, reagierte die KFZ-Zulassung sofort und nahm zu allen Bürgern, von denen eine telefonische und/oder elektronische Erreichbarkeit zur Verfügung stand, Kontakt auf, um einen neuen Termin zu vereinbaren. Auch wurde über die Medien über die technische Störung informiert. Zum Ausgleich wurden Sondersprechtage durchgeführt, um schnellstmöglich den Bedarf abzudecken.

Nicht nur wegen technischer Störungen kam es in den zurückliegenden Wochen/Monaten zu Schwierigkeiten der Erreichbarkeit der KFZ-Zulassung. Auch Corona-Erkrankungen der Mitarbeiter hatte zu einem enormen Personalausfall geführt (Anlage 1; Diagramm Kalenderwoche 6 und 7); zum gleichen Zeitpunkt waren über 80 Prozent der Mitarbeiter erkrankt. Durch die verbliebenen Mitarbeiter wurde versucht, die wichtigsten Termine und Bedarfe abzudecken.

Um die vorgenannten Ausfälle zu kompensieren, führten wir auch hier mehrere Sondersprechtage durch.

#### **Anlagen:**

- Zulassungsvorgänge von 2022 je KW