

## **Frage:**

### **Wie ist die derzeitige Situation der Kfz-Zulassung und wie lange braucht es, einen Termin zu bekommen?**

Die Situation in der Zulassungsstelle ist aktuell nicht zufriedenstellend, weder für die Kundinnen und Kunden, noch für die dortigen Beschäftigten. Entgegen der Prämisse der Anfrage hat es jedoch zu keinem Zeitpunkt eine vollständige Schließung gegeben.

Der corona-bedingte Lockdown hat aber dazu beigetragen, bereits vorhandene Schwachstellen in den Abläufen und Strukturen stärker auszuprägen und aufzuzeigen.

Hierauf hat das Ordnungsamt mit ersten personellen und organisatorischen Sofortmaßnahmen reagiert, beispielsweise in Form von Zusatzpersonal und Steuerung von Online-Terminvergaben. Die Vorgänge der Großhändler werden über sogenannte Händlertaschen gesteuert. Die Bearbeitung dauert aktuell ca. 2 Werktage.

Für die online-Terminvergabe wurde der zeitliche Rahmen der buchbaren Termine verdoppelt; es werden Termine mit einem Vorlauf für 4 Wochen eingestellt.

Täglich werden kurz vor Öffnung der Zulassungsstelle zusätzliche Termine freigeschaltet, so dass es möglich ist, auch kurzfristig einen Termin zu bekommen. Zudem besteht ein Notfallmanagement.

Der Verwaltungsvorstand hat auf Basis einer umgehenden und effizient durchgeführten Organisationsuntersuchung einen umfangreichen Veränderungsprozess eingeleitet, der Strukturen, Abläufe und Technik in den Blick nimmt und die aktuelle Situation verbessern wird.

Perspektivisch ist aufgrund des reduzierten Mehrwertsteuersatzes und der Zielvorgaben der Hersteller zum Jahresende mit nochmals erhöhten Zulassungszahlen zu rechnen. Weitere Gespräche mit Vertretern des Handels werden dazu bereits jetzt proaktiv durchgeführt.

## **Zusatzfrage:**

### **Welche Maßnahmen hat die Amtsleitung ergriffen, die Situation zu verbessern und wer ist verantwortlich für die lange Dienstbesprechung mit anschließendem Kaffeetrinken?**

Der Verwaltungsvorstand hat das Amt für Organisation, IT und Zentrale Leistungen mit einer organisatorischen Untersuchung der Zulassungsstelle beauftragt, um darauf aufbauend dauerhafte strukturelle Verbesserungen umzusetzen. Zu Sofortmaßnahmen der Amtsleitung wird auf Frage 1 verwiesen.

Im Rahmen der Untersuchung hat ein Workshop mit den Beschäftigten stattgefunden. Dies ist ein übliches und bewährtes Instrument, um zügig zu Erkenntnissen zu gelangen. Der Workshop fiel in zeitliche Nähe zu Geburtstagen, so dass im Sozialraum auch Kuchen stand, der en passant verzehrt wurde.