

Beantwortung und Stellungnahme zu Anfrage und Antrag	299/2020
---	----------

Landeshauptstadt Stuttgart  
Der Oberbürgermeister  
GZ: OB 1002-04

Stuttgart, 10.09.2020

## Beantwortung und Stellungnahme zu Anfrage und Antrag

Stadträtinnen/Stadträte – Fraktionen FDP-Gemeinderatsfraktion
Datum 14.07.2020
Betreff Situation in der Zulassungsstelle

Anlagen

### Text der Anfragen/ der Anträge

Am 22.05.2019 hatte der Gemeinderat die Verwaltung ermächtigt, Personal im Umfang von insgesamt 11 Stellen einstellen zu dürfen. Durch diese rasche Personalaufstockung sowie weitere Sofortmaßnahmen in 2019 hatte sich bis zu Beginn der Corona-Pandemie die Situation in der Kfz-Zulassungs- und Führerscheinstelle spürbar entspannt. Nach fast täglichen vorzeitigen Schließungen in den ersten 7 Monaten in 2019, kam es im 4. Quartal 2019 und im 1. Quartal 2020 kaum noch zu vorzeitigen Schließungen. Die Wartezeiten für die Kundschaft erreichte so z.B. im Zulassungsbereich fast wieder die üblichen Werte (durchschnittlich ca. 60 min, in Spitzenzeiten 90 - 120 min).

Nach dem „Lock down“ im März 2020 wurden in der Dienststelle 2 Wochen ausschließlich Fälle mit absoluter Priorisierung für systemrelevante Kundschaft (z.B. Zulassung von Angestellten in Krankenhäusern, Polizei, Feuerwehr usw.) bearbeitet. Aufgrund der weiterhin hohen Nachfrage im Zulassungsbereich hat die Dienststelle dann sofort auf Terminvergabe für alle Kund\*innen ohne Priorisierung umgestellt. Dieses System war und ist auch nach Prüfung von Alternativen die effizienteste Lösung mit den höchsten Kapazitäten im Output, jedoch mit der Erschwernis des „Flaschenhalses Terminvergabe“. Erschwerend kommt hinzu, dass auch die Kapazitäten der Bürgerbüros infolge der Coronabedingungen stark eingeschränkt waren.

Die von der Kfz-Innung am 13.07.2020 verbreitete Pressemitteilung, dass es in der Stuttgarter Zulassungsstelle einen "Zulassungsstopp" für die Stuttgarter Autohäuser geben würde bzw. gegeben hat, war aber schlicht falsch. Bedauerlicherweise hat sich die Kfz-Innung vor der Veröffentlichung nicht bei der Stadt informiert.

Im Bereich der gewerblichen Zulassungen wurde nach anfänglicher Deckelung auf 30 Zulassungen pro Gewerbekund\*in diese bereits Ende April zunächst erhöht und dann

komplett aufgehoben. Das Gewerbe nahm das Angebot dankend an und zeigte sich in vielen Gesprächen sehr zufrieden, insbesondere mit den zeitlichen Abläufen, den festen Zeitfenstern für Abgabe und Abholung und die weitgehend tagesaktuelle Bearbeitung aller abgegebenen Zulassungen. Dass es zum Monatsende oder Quartalsende zu Verzögerungen aufgrund deutlich erhöhter Tagesvorgänge bei der Abarbeitung kommen kann, ist dem Gewerbe bekannt. Auch führten immer wieder unvollständige Unterlagen - insbesondere bei einem Dienstleister - oder unangekündigte Sonderaktionen zu vermeidbaren Verzögerungen bei Zulassungsvorgängen. Mittlerweile wurden mit dem betroffenen Dienstleister mehrere Gespräche geführt, die Qualität der Unterlagen hat sich daraufhin deutlich verbessert. Auch wird es zeitnah ein Gespräch mit der Kfz-Innung geben, um die vorhandenen Unstimmigkeiten auszuräumen.

Fakt ist, dass täglich Hunderte von gewerblichen Zulassungen bearbeitet werden. Allein im Juli 2020 wurden an 23 Arbeitstagen für die Zulassungsdienste und Autohäuser insgesamt ca. 7.000 Zulassungen gefertigt. Derzeit werden die gewerblichen Zulassungen sogar tagesaktuell abgearbeitet, d.h. Anträge, die früh abgegeben werden, können mittags bereits wieder von den Zulassungsdiensten mitgenommen werden. Verzögerungen bei den Zulassungsdiensten selbst können daher nicht der Kfz-Zulassungsstelle angelastet werden.

Die Ergebnisse der laufenden Organisationsuntersuchung (Auftrag aus GR Drs 347/2019) erwarten wir für den Herbst. Die Anpassungen des Dienstbetriebes wie auch die laufende Organisationsuntersuchung zeigen eindrücklich, dass für kundenfreundliche und effiziente Prozesse ein „3 Säulen Modell“ zielführend ist. Damit werden den Kund\*innen verschiedene Optionen angeboten, die Angelegenheit zu erledigen:

- über eine Terminvergabe,
- als Online-Service,
- als Laufkundschaft vor Ort.

Eine Terminvergabe im Zulassungsbereich ist bereits realisiert. Im Führerscheinbereich werden mangels standardisierten Produkten derzeit die Systemanforderungen konkretisiert.

Das Angebot des Online-Service i-Kfz erfüllt bisher nicht alle Anforderungen aus Sicht der Kundschaft. Die Stadt Stuttgart steht mit dem Programmanbieter in Kontakt. Um eine kundenfreundlichere Identifizierung zu ermöglichen, wurde Kontakt mit dem zuständigen Verkehrsministerium des Landes Baden-Württemberg aufgenommen.

Als Laufkundschaft werden im Zulassungsbereich vor allem die Autohäuser und Dienstleister bedient. Privatkunden ohne Termin können auf eigenes Risiko auf kurzfristig freiwerdende Termine warten. Hier sind in Zukunft ebenfalls noch Verbesserungen geplant.

Fritz Kuhn

Verteiler  
<Verteiler>

I.

**Referat SOS**

Amt für öffentliche Ordnung (3)

II. nachrichtlich an:

1. 60 Stadträtinnen und Stadträte
2. S/OB
3. L/OB-K
4. Stadtkämmerei
5. Rechnungsprüfungsamt
6. Hauptaktei z.A.