



Pressedienst

01. September 2020

Kfz-Zulassungsstelle stellt sich neu auf

Neues Konzept für Arbeitsabläufe und Terminvereinbarungen/ Digitalisierung schreitet voran/Umbau bei laufendem Betrieb

Die Kfz-Zulassungsstelle im Straßenverkehrsamt der Landeshauptstadt Düsseldorf geht neue Wege: Ein neues Konzept für Arbeitsbereiche und -abläufe sowie mehr Digitalisierung und ein besseres System zur Terminvergabe sollen für alle Beteiligten deutliche Verbesserungen bringen.

Obwohl die Zulassungsstelle in Düsseldorf hinsichtlich der Händlerzulassungen zu den schnellsten und effektivsten unter den deutschen Großstädten gehört, gibt es dort noch Potenziale. Der in der Vergangenheit besonders zu Stoßzeiten von Privatkunden oft geäußerten Kritik an den Abläufen und vor allem der Online-Terminvergabe soll nun mit räumlichen Veränderungen, Anpassungen der Arbeitsweisen und einem aktuellen Verfahren zur Terminvereinbarung begegnet werden.

Ein neues Bürokonzept mit flexiblen Arbeitsplätzen und eine Trennung von gewerblichen und privaten Zulassungen sollen für effektivere Abläufe sorgen. Beteiligt an diesen Änderungen sind Experten aus den Niederlanden, die die Stadt auch bei weiteren Umorganisationen und dem Neubau des Technischen Verwaltungsbauwerks an der Moskauer Straße beraten.

"Eine moderne Großstadt wie Düsseldorf braucht eine moderne Zulassungsstelle. Mit dem neuen Konzept erreichen wir Verbesserungen für alle Beteiligten, indem die Arbeitsplätze offener und freundlicher gestaltet werden und die Abläufe - besonders hinsichtlich der Online-Terminvergabe - auf eine neue Plattform gestellt werden", fasst Oberbürgermeister Thomas Geisel die Planungen zusammen. "Außerdem hat dieses Projekt Vorbildcharakter für die weiteren anstehenden Modernisierungen innerhalb der Stadtverwaltung."

Die baulichen Änderungen in der Zulassungsstelle liegen hauptsächlich in einer neuen Aufteilung der Arbeitsflächen in einen Front-Office-Bereich für die



Kfz-Zulassungsstelle stellt sich neu auf

Seite 2

Privatkunden und einen Back-Office-Bereich für die gewerblichen Zulassungen, die mittels Stell- und Schallschutzwänden offen und freundlich gestaltet werden. Da die Umbauarbeiten im laufenden Betrieb umgesetzt werden, kann es hier vorübergehend auch zu Einschränkungen kommen.

"Ich freue mich auf diesen Schritt zu einer neuen und besseren Kfz-Zulassungsstelle mit einem modernen Gesicht und einem zeitgemäßen neuen Bürokonzept. Dies wird eine große Verbesserung sowohl für unsere Kunden als auch für unsere Mitarbeitenden sein", sagt Viktor Schneitler, Leiter des Straßenverkehrsamtes.

Mit der Umsetzung eines neuen Raum- und Arbeitskonzeptes ist die Zulassungsstelle auch Vorreiter für andere Bereiche der Verwaltung, in denen Veränderungen geplant sind - wie beispielsweise dem Dienstleistungszentrum, dem Amt für Statistik und Wahlen und nicht zuletzt dem großen Verwaltungsneubau "Neues TVG" an der Moskauer Straße.

Neue Terminvergabe und mehr Digitalisierung

Das System der Online-Terminvergabe wird auf eine neue technische Grundlage gestellt und deutliche Verbesserungen im Ablauf und in der Verfügbarkeit freier Terminzeiten mit sich bringen. Insbesondere sollen mehr Termine zu Stoßzeiten angeboten werden, um den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger entgegenzukommen.

Für weitere Entlastung wird eine vermehrte Digitalisierung sorgen: Im Bereich der Internet-Geschäftsvorfälle (IGV) soll die Beantragung des Internationalen Führerscheins zukünftig komplett online abgewickelt werden können und bei 5.400 Vorgängen jährlich zu einer spürbaren Zeitersparnis bei Bürgern und Verwaltung führen.

Die Corona-Erfahrungen zeigen auch, dass weitere Leistungen digital angeboten werden müssen, um persönliche Kontakte auf das Notwendigste zu reduzieren. So wurde deutlich, dass die Verwaltung weitere Angebote für Rückmeldungen oder Beratungen vorhalten muss. Insbesondere sind derzeit daher neben der neuen Terminvergabe, dem Umbau im Straßenverkehrsamt und weiterer Online-Vorgänge auch Chatbots, intelligente Phonebots und



Kfz-Zulassungsstelle stellt sich neu auf

Seite 3

kontaktlose Dokumentenabgabesysteme in Vorbereitung.

Bei den gewerblichen Zulassungen, die mehr als die Hälfte der rund 200.000 Geschäftsvorfälle ausmachen, wird eine internetbasierte, intelligente 24/7 Annahme- und Abhollösung angestrebt, die zusätzlich im kommenden Jahr realisiert werden soll.

Bei der Umorganisation in der Zulassungsstelle werden die Mitarbeitenden einbezogen, ihre Ideen aus fünf Workshops sind in die Planungen mit eingeflossen. Zurzeit finden die letzten Veranstaltungen mit den Change-Managern aus den Niederlanden statt.

Die Kosten für das Projekt belaufen sich auf rund 700.000 Euro. Die Umsetzung soll noch in diesem Jahr starten und bis Mitte nächsten Jahres abgeschlossen sein.

Ein Video zu diesem Thema finden Sie im Laufe des Tages auf YouTube unter: www.youtube.com/stadtduesseldorf

Zu Ihrer redaktionellen Verwendung stellen wir Ihnen folgendes Material zum Download zur Verfügung:



Präsentierten das neue Konzept (v.l.): Pressesprecher Marc Herriger, OB Thomas Geisel, Beigeordneter Christian Zaum, Viktor Schneitler (Straßenverkehrsamt) und der CDO Alexander Smolianitski,
©Landeshauptstadt Düsseldorf/Ingo Lammert
<http://www.duesseldorf.de/fileadmin/Amt13/pressebilder/2009/200901-zulassung-pk.JPG>



Kfz-Zulassungsstelle stellt sich neu auf
Seite 4



Animation offener Aufenthaltsbereich, ©Landeshauptstadt Düsseldorf
<http://www.duesseldorf.de/fileadmin/Amt13/pressebilder/2009/zul-ani-sitzbereich.jpg>



Animation Wartezone, ©Landeshauptstadt Düsseldorf
<http://www.duesseldorf.de/fileadmin/Amt13/pressebilder/2009/zul-wartebereich-archi.jpg>

Textversion:
http://www.duesseldorf.de/fileadmin/Amt13/pld/txt/20200901-18_11.txt

Kontakt: Brembach, Mario
presse@duesseldorf.de, Telefon +49.211.89-93131