



Landratsamt Erzgebirgskreis · Paulus-Jenisius-Str. 24 · 09456 Annaberg-Buchholz  
02000

Fraktion GRÜNE  
Frau Fraktionsvorsitzende  
Ulrike Kahl

DER LANDRAT

ausschließlich per E-Mail

Datum: 21.08.2020

nachrichtlich: Fraktionsvorsitzende, fraktionslose Kreisräte

### Terminvergabe Kfz-Zulassungsstelle

Sehr geehrte Frau Kreisrätin Kahl,

Ihre per am 10.08.2020 eingegangene Anfrage beantworte ich wie folgt:

Eingangs stellen Sie Folgendes fest:

*Wie das Landratsamt mitteilte, ist der Besuch der Kfz-Zulassungsstelle begrüßenswerter Weise nun wieder ohne vorherige Terminvergabe möglich.*

*Bürger\*innen äußerten zuvor ihr Unverständnis und reagierten sehr verärgert, dass sie auch bei dringlichen Angelegenheiten bereits vom Wachdienst – mitunter sehr unfreundlich – abgewiesen wurden. Daraufhin baten sie telefonisch um einen Termin, was mit der Auskunft, dass dies nur online möglich sei, abgewiesen wurde.*

**Wie sollten Bürger\*innen ihre Angelegenheiten in der Behörde regeln, wenn sie keinen Internetanschluss besitzen?**

**Im Vogtlandkreis beispielsweise war eine Terminvergabe sowohl telefonisch als auch online möglich, zudem konnte man in „besonders dringenden Fällen“ die Zulassungsstelle auch ohne Termin aufsuchen.**

Während der vom 25.05.2020 bis zum 07.08.2020 geltenden Öffnungsmodalitäten meines Hauses, einschließlich der Zulassungsstellen, wurde Bürgern nur mit einem zuvor vereinbarten Termin Zutritt zu den Dienstgebäuden als Präventionsmaßnahme gewährt.

Die Zulassungsstellen haben dabei gewährleistet, dass die dringend benötigten Verwaltungsleistungen rechtzeitig bzw. termingerecht zur Verfügung gestellt werden konnten.

#### Sprechzeiten

Mo, Fr 08:00 – 12:00 Uhr  
Di 08:00 – 18:00 Uhr  
Do 08:00 – 16:00 Uhr

#### Kontakt

Telefon 03733 831-0  
Telefax 03733 22164  
E-Mail [info@kreis-erz.de](mailto:info@kreis-erz.de)

#### Bankverbindung

Erzgebirgssparkasse  
IBAN DE30 8705 4000 3318 0029 67  
BIC WELADED1STB



ERZGEBIRGSKREIS  
MEIN ZUHAUSE – MEINE ZUKUNFT

Termine konnten in dieser Zeit online gebucht oder telefonisch vereinbart werden. In den Zulassungsstellen waren die Schalterbeschäftigten in erheblichem Umfang mit den telefonischen Terminvereinbarungen beschäftigt.

Seit dem 10.08.2020 sind die Zulassungsstellen an allen Standorten im Erzgebirgskreis auch ohne vorherige Terminvereinbarung unter Beachtung der gegebenen Hygieneregeln wieder zugänglich. Zur Vermeidung von Wartezeiten wird die Nutzung der seit Mai eingerichteten Online-Terminbuchung empfohlen. Diese Änderung wurde ab Donnerstag, dem 06.08.2020, umfangreich über alle Medien kommuniziert.

Der Wechsel hin zu einem weitgehenden Normalbetrieb mit Terminbuchungsmöglichkeit für alle, die gänzlich ohne eventuelle Wartezeiten in der Behörde bedient werden möchten, gewährleistet, dass sich die Beschäftigten am Schalter uneingeschränkt auf die Anliegen ihrer Besucher konzentrieren und diese taggleich abarbeiten.

Nach meiner Ansicht ist jeder, der auf längere Wartezeiten verzichten möchte, in der Lage – beispielsweise mit Unterstützung Angehöriger – einen Termin online zu buchen.

Hinsichtlich der von Ihnen erwähnten Telefonauskunft geht mein Haus davon aus, dass diese erst am 06. oder 07.08.2020 erfolgte und die Ablehnung der telefonischen Terminvereinbarung mit Hinweis verbunden war, dass die Zulassungsstelle ab dem folgenden Montag (10.08.2020) wieder ohne Terminabsprache besucht werden kann.

Auch zu Corona-Zeiten wurde eine rasche und gewohnt gute Dienstleistung gewährleistet. Trotz der übergroßen Zahl an Fällen kam es dabei nur in Einzelfällen zu Verzögerungen bzw. Problemen.

In diesem Zusammenhang weise ich darauf hin, dass der Erzgebirgskreis im Ländervergleich – in einigen Fällen kommt es teilweise zu Wartefristen von sechs und mehr Wochen – eine den äußeren Umständen entsprechende zufriedenstellende Abarbeitungszeit aller Vorgänge vorweisen kann.

Mit freundlichen Grüßen



F. Vogel