

Informationen zur Terminvereinbarung und Anpassungen der Öffnungszeiten

Die Kreisverwaltung Wesel versteht sich als kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen. Es entspricht unserer strategischen Ausrichtung, alle beantragten Dienstleistungen verbunden mit möglichst geringen Warte- und Bearbeitungszeiten anzubieten.

Aus verschiedenen Gründen sind wir gezwungen, mit organisatorischen Maßnahmen so steuernd in das Kunden- und Vorgangsaufkommen einzugreifen, dass trotz der aktuell - vor allem am Standort Moers - gegebenen Umstände, eine ausreichend schnelle Vorgangsbearbeitung, bei gleichzeitig möglichst niedrigen Wartezeiten, sichergestellt werden kann.

Ein steuernder Eingriff bedeutet umgekehrt jedoch natürlich auch Einschränkungen der Flexibilität für unsere Kundinnen und Kunden. Diese negativen Auswirkungen sind uns bewusst, jedoch gibt es hierzu derzeit keine Alternative und insofern bitten wir um Ihr Verständnis.

Mit diesem Informationsblatt möchten wir Sie, unsere Kundinnen und Kunden, über die Möglichkeiten aber natürlich auch die Einschränkungen der Terminvereinbarung und einer Anpassung bei den Öffnungszeiten informieren.

Bei weiteren Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit Ausnahme der Angaben zu einer zwingenden Terminvereinbarung am Standort Moers gelten alle Ausführungen ausdrücklich für alle Dienstleistungen an beiden Standorten.

Zulassungs- und Führerscheinservice Wesel
Reeser Landstr. 31
46483 Wesel
Tel.: 0281 207 4455
Fax: 0281 207 4062
dlz-wesel@kreis-wesel.de

Dienstleistungszentrum Moers (dlz)
Mühlenstr. 15
47441 Moers
Tel.: 02841 202 1234
Fax: 02841 202 1487
dlz-moers@kreis-wesel.de

Öffnungszeiten:

Montag, Dienstag und Donnerstag von 7.30 bis 16.30* Uhr

Mittwoch und Freitag von 7.30 bis 12.30* Uhr

(*Annahmeschluss für Vorgänge ohne Termin jeweils eine halbe Stunde vor Ende der Öffnungszeiten)

Auch im Internet bieten wir Ihnen ein umfangreiches Informationsangebot unter

www.kreis-wesel.de

Ab dem 18.03.2019 ist im Dienstleistungszentrum in Moers für alle Dienstleistungen zwingend eine vorherige Terminvereinbarung erforderlich.

1. Wie können Termine vereinbart werden?

Termine können schnell und bequem über die Internetanwendung des Kreises Wesel unter www.zulassungsstelle-moers.de oder www.zulassungsstelle-wesel.de vereinbart werden.

Wenn Sie über eine entsprechende Smartphone-App verfügen, können Sie auch einfach diesen Barcode scannen:



Daneben können Termine auch telefonisch vereinbart werden. Bitte beachten Sie hierzu jedoch, dass aufgrund des hohen Aufkommens auch die telefonische Erreichbarkeit unseres Servicecenters eingeschränkt sein kann.

Vor Ort in den Zulassungs- und Führerscheinstellen können grundsätzlich keine Terminanfragen bearbeitet werden.

2. Gilt die Terminpflicht für alle angebotenen Dienstleistungen?

Für die sogenannten „Schnellgeschäfte“ benötigt man keinen Termin. Schnellgeschäfte sind abschließend folgende Vorgänge:

- Abmeldung von Fahrzeugen mit vollständigen Unterlagen
- Adress- und Namensänderungen bei Umzug innerhalb des Kreisgebietes
- Abholung von Führerscheinen
- Antragsannahme Führerschein bei erstmaliger Erteilung
- Antragsannahme Ersatzführerschein (nur Umtausch und Verlust)

3. Gibt es auch Ausnahmen von der Terminpflicht?

- a) Am Standort Wesel sind aktuell keine zwingenden Terminvereinbarungen erforderlich. Diese werden aber empfohlen, um Wartezeiten zu vermeiden.
- b) Kraftfahrzeughändler, denen vorab von hier ein sogenannter Firmenadressschlüssel zugeteilt worden ist, benötigen keine Terminvereinbarung. Siehe ergänzend zu Nr. 8.
- c) Zulassungsdienste, die für mehrere Zulassungsvorgänge vorsprechen, benötigen ebenfalls keine vorherige Terminvereinbarung. Siehe ergänzend zu Nr. 9.
- d) Fahrschulbetriebe, die hier Sammelanträge einreichen, benötigen ebenfalls keine vorherige Terminvereinbarung. Siehe ergänzend zu Nr. 11.

4. Stehen immer genügend Terminkapazitäten für alle Kundinnen und Kunden zur Verfügung?

Dies ist derzeit aufgrund verschiedener Umstände leider nicht ohne weiteres möglich. Es ist daher – insbesondere in den Ferienzeiten und rund um „Brückentage“ – absehbar, dass die Menge der angebotenen Termine nicht ausreichend sein wird, um jeden Terminwunsch am gleichen Tag berücksichtigen zu können.

5. Was ist, wenn im Internet keine Termine mehr verfügbar sind?

Wenn in der Internetanwendung keine freien Termine mehr verfügbar sind, dann sind die Terminkapazitäten für diesen Tag ausgeschöpft. Da auch telefonisch nur auf die freien Kapazitäten zurückgegriffen werden kann, ist dann auch keine telefonische Terminvereinbarung mehr möglich.

In diesem Fall besteht die Möglichkeit, auf den jeweils anderen Standort oder einen anderen Tag auszuweichen. Bitte beachten Sie jedoch dann den Annahmeschluss. Siehe zu Nr. 12 und 13.

6. Kann ich besonders dringende Anträge am Standort Moers auch ohne Termin durchführen?

Die vorherige Definition eines „dringenden“ Zulassungs- oder Führerscheinfalles ist nicht ohne weiteres möglich. Bei Vorsprache ohne Termin wird eine Bearbeitung in der Regel nicht möglich sein. Es besteht jedoch immer die Möglichkeit, auf den Standort Wesel auszuweichen.

7. Was ist bei einer Terminvereinbarung sonst zu beachten?

Termine sind grundsätzlich über die gesamte Öffnungszeit möglich. Um einen Termin wahrnehmen zu können, ist es erforderlich, ca. 5 bis maximal 10 Minuten vor der Terminzeit am Servicepoint vorzusprechen. Ob sich in einer ggf. aufbauenden Warteschlange Terminkunden befinden, wird vor Ort regelmäßig abgefragt.

Eine Bearbeitung erfolgt jeweils nur innerhalb der vereinbarten Terminzeit. Kommen Sie deutlich vor Ihrem Termin, kann eine frühere Bearbeitung i.d.R. nicht erfolgen. Sprechen Sie erst nach Ablauf der vereinbarten Terminzeit vor, kann eine Bearbeitung am gleichen Tag nicht mehr sichergestellt werden.

Für jeden zu bearbeitenden Vorgang ist ein eigener Termin erforderlich. In der Regel ist dies der Fall, wenn Anträge zu zwei verschiedenen Fahrzeugen und/oder zwei verschiedenen Personen gestellt werden.

Für miteinander verbundene Vorgänge (z.B. Abmeldung des einen und Zulassung eines anderen Fahrzeuges) ist ein Termin ausreichend.

8. Was konkret sind Kraftfahrzeughändler mit Firmenadressschlüssel nach der Nummer 3.b ?

Eine Terminvergabe für alle Kraftfahrzeughändler ist technisch und organisatorisch aufgrund der Vielzahl der täglich eingereichten Vorgänge nicht ohne weiteres darstellbar.

Die in 3.b genannte Definition bezeichnet dabei ausdrücklich nur solche Kraftfahrzeughändler, denen vom Kreis Wesel für eigene Zulassungen ein sogenannter Firmenadressschlüssel (FAD) zugeteilt worden ist.

Nur dieser Händlerkreis benötigt für eigene Zulassungen oder für Zulassungen, die bevollmächtigt für eigene Kundinnen und Kunden durchgeführt werden, keinen vorherigen Termin. Die Abarbeitung erfolgt nach internen Vorgaben in eigenen Wartekreisen. Siehe ergänzend auch zu Nr. 11.

Dies bedeutet ausdrücklich nicht, dass alle Firmen, denen ein FAD zugeteilt worden ist, keinen Termin benötigen. Maßgeblich ist hier das Kriterium des Kraftfahrzeughändlers, der regelmäßig wiederkehrend für eigene Kundinnen und Kunden in größerem Umfang Fahrzeugzulassungen durchführt und dem ein FAD zugeteilt worden ist.

Einzelne (auch gewerbliche) Kundinnen und Kunden, die für einzelne Zulassungsvorgänge vorsprechen, benötigen insofern am Standort Moers zwingend einen vorherigen Termin

Wir bitten ausdrücklich darum, dass der Händlerkreis, der von der Terminpflicht ausgenommen ist, auch keine Online-Termine reserviert.

9. Was sind Zulassungsdienste nach der Nummer 3.c ?

Eine Terminvergabe für alle Zulassungsdienste ist technisch und organisatorisch aufgrund der Vielzahl der täglich eingereichten Vorgänge nicht ohne weiteres darstellbar.

Die in 3.c genannte Definition bezeichnet dabei ausdrücklich nur gewerbliche Zulassungsdienste. Nur dieser „Personenkreis“ benötigt für Zulassungen, die bevollmächtigt für eigene Kundinnen und Kunden durchgeführt werden, keinen vorherigen Termin. Die Abarbeitung erfolgt nach internen Vorgaben in eigenen Wartekreisen. Siehe ergänzend auch zu Nr. 11.

Wir bitten ausdrücklich darum, dass die Zulassungsdienste, die von der Terminpflicht ausgenommen sind, auch keine Online-Termine reserviert.

10. Was ist mit nicht im Kreis Wesel ansässigen Zulassungsdiensten oder Händlern?

Zulassungsdienste, die nicht im Kreis Wesel ansässig sind, benötigen für einzelne Zulassungsvorgänge (bis zu 3) am Standort Moers jeweils auch einen Termin.

Zulassungsdienste mit auswärtigem Sitz, die täglich hier mit durchschnittlich mehr als drei Vorgängen vorsprechen bitten wir, sich mit uns konkret in Verbindung zu setzen, um das Vorgehen abzustimmen.

Gleiches gilt analog dann für Kraftfahrzeughändler, die zwar ihren Sitz nicht im Kreis Wesel haben, aber täglich hier für mehr als drei Vorgänge vorsprechen.

11. Wie erfolgt die Abarbeitung der Anträge, die durch die Händler- und Zulassungsdienste und die Fahrschulbetriebe ohne Termin eingereicht werden?

Grundsätzlich werden beim Kreis Wesel alle vorsprechenden Kundinnen und Kunden in der Reihenfolge der Vorsprache bedient. Insbesondere bei den Vorgängen der Händler- und Zulassungsdienste, aber auch bei Einreichungen durch Fahrschulbetriebe, bestimmt die Menge der Vorgänge das weitere Vorgehen.

Es gibt leider bei der Abarbeitung dieser Vorgänge keine Möglichkeit, Warte- und Bearbeitungszeiten zu verkürzen oder sogar ganz zu vermeiden. Terminvereinbarungen sind hier nicht möglich und auch nicht gewollt (siehe zu 8 und 9 jeweils letzter Absatz). Mit Wartezeiten muss insofern immer gerechnet werden.

Wir müssen dazu der Vollständigkeit halber auch darauf hinweisen, dass grundsätzlich kein Anspruch auf sofortige Bearbeitung der eingereichten Anträge besteht.

Wir möchten hierzu alle Händler- und Zulassungsdienste sowie die Fahrschulbetriebe dringend darum bitten, alle Vorgänge möglichst frühzeitig zum Beginn der Öffnungszeiten einzureichen. Im Idealfall wird dann auch nicht auf die Erledigung vor Ort gewartet, sondern die Vorgänge werden zur Bearbeitung bei uns abgelegt. Dies gibt uns die Möglichkeit, die Bearbeitung über „den Tag“ oder vorzugsweise sogar auf den Folgetag zu verteilen. So könnten auch bei Abgabe neuer Vorgänge jeweils die Vorgänge vom Vortag abgeholt werden. Bitte sprechen Sie die für Sie bevorzugte Vorgehensweise jeweils mit uns ab.

Händler und Zulassungsdienste bitten wir um Verständnis, wenn wir insbesondere Anträge auf sogenannte Tageszulassungen nicht mit Priorität erfassen können. Natürlich lehnen wir die Antragsbearbeitung jedoch nicht grundsätzlich ab und ebenso stellen wir eine Zulassung zum Datum des Antragseinganges sicher. Bei größeren Kontingenten bitten wir darum, dies vorab mit uns zu kommunizieren.

Die Fahrschulbetriebe bitten wir um Verständnis, dass es im Einzelfall notwendig sein kann, für die Antragsabgabe auch Wartemarken zu vergeben.

Ab dem 18.03.2019 werden montags, dienstags und donnerstags ab 16:00 Uhr und mittwochs und freitags ab 12:00 Uhr keine neuen Wartemarken mehr ausgegeben.

Es gilt insofern ein Annahmeschluss für Vorgänge ohne Termin jeweils eine halbe Stunde vor Ende der Öffnungszeit.

12. Ist das nicht faktisch eine Verkürzung der Öffnungszeiten?

Weiterhin werden an beiden Standorten die sogenannten Schnellgeschäfte (siehe zu 2) über die gesamte Öffnungszeit angeboten und auch bearbeitet.

Ebenso sind Terminvereinbarungen über die gesamte Öffnungszeit möglich. „Lediglich“ eine sofortige Bearbeitung sonstiger Vorgänge kann nach Annahmeschluss nicht mehr sichergestellt werden.

13. Was bedeutet diese Einschränkung konkret?

Alle Anträge zu Vorgängen, die nicht unter die Schnellgeschäfte zu 2. fallen oder für die kein Termin vereinbart worden ist, können nur noch bis zum Annahmeschluss und insofern maximal eine halbe Stunde vor Ende der Öffnungszeit neu eingereicht werden.

Dieser Annahmeschluss gilt für alle Dienstleistungen an beiden Standorten. Der Annahmeschluss gilt insofern auch für die Ausnahmetatbestände nach Nr. 3.

In eigener Sache

Aus den hier genannten Regelungen lassen sich keinerlei Rechtsansprüche ableiten.

Wir bedanken uns bei allen unseren Kundinnen und Kunden für das Verständnis für die Notwendigkeit der hier beschriebenen Maßnahmen.

Die hiermit verbundenen Aufwendungen und Einschränkungen sind uns durchaus bewusst aber leider alternativlos. Gleichzeitig sind wir sicher, dass Sie die Vorteile einer Terminvereinbarung erkennen und zu schätzen wissen.

Wir möchten mit allen unseren Kundinnen und Kunden ein offenes, von gegenseitigem Respekt und Vertrauen geprägtes Verhältnis schaffen und bewahren. Diesem Anspruch folgend sind wir für Ihre Wünsche und Anregungen, aber auch für Ihre Kritik jederzeit offen. Sprechen Sie uns einfach an.

© Kreis Wesel, Der Landrat, Stand Februar 2019

Ihr Zulassungs- und Dienstleistungs-Team des Kreises Wesel