

Personal- und  
Organisationsamt

24.09.2026

**Ihr/e Ansprechpartner/in:**

Frau Rölfig

Telefon: 492-1113

Roelfing@stadt-muenster.de

**Öffentliche Berichtsvorlage**

Betrifft

Bericht zur Verbesserung der Servicequalität in der Kfz-Zulassungsstelle

Beratungsfolge

|            |                                                                        |         |
|------------|------------------------------------------------------------------------|---------|
| 29.09.2026 | Ausschuss für Personal, Sicherheit und Ordnung                         | Bericht |
| 06.10.2026 | Ausschuss für Wirtschaft, Finanzen, Liegenschaften und Digitalisierung | Bericht |

**Bericht:**

Mit dem Antrag A-R/0031/2026 der Ratsgruppe FDP und dem Antrag der Fraktionen Bündnis90/Die Grünen, SPD und Volt an den Ausschuss für Personal, Sicherheit und Ordnung (siehe Anlagen) wurden Fragen zu den Servicedienstleistungen der Fachstelle Kfz-Zulassung, Fahrerlaubnisse und Fahrschulen gestellt, wahrgenommene Probleme geschildert und mögliche Verbesserungsmaßnahmen aufgezeigt. Der Bitte, diese Fragen zu beantworten und Optimierungsmöglichkeiten zu eruieren, kommt die Verwaltung nach und zeigt im Folgenden Zwischenergebnisse dieser Prüfungen auf. Siehe hierzu auch die parallele nichtöffentliche Vorlage V/0520/2026.

**1. Ausgangslage**

Die Verwaltung hat in den letzten Jahren mehrere Maßnahmen ergriffen, um für die Kund\*innen der Kfz-Zulassungsstelle deren Leistungen bestmöglich serviceorientiert anbieten zu können.

Die Einrichtung von zusätzlichem Personal für den Umtausch von Führerscheinen, eine Überprüfung der Personalbemessung im Jahr 2020 in der Kfz-Zulassung und der daraus resultierenden Erhöhung des Personals, die Optimierung der Personalaufgaben im Bereich IT und die Verbesserung der termingebundenen Kundensteuerung u.a. über das Terminsystem Tevis sowie eine befristete Verlagerung des Telefonservice in die Telefonzentrale sind einige dieser Maßnahmen.

Für die derzeitigen Schwierigkeiten insbesondere hinsichtlich des Terminangebotes in der Kfz-Zulassungsstelle, die im Wesentlichen auf die Einführung eines neuen Führerscheinverfahrens im Jahr 2024 zurückzuführen sind, werden von allen Beteiligten aktiv Lösungen angestrebt.

**2. Themenbezogene Fragen, wahrgenommene Probleme und mögliche Verbesserungen****2.1 IT, Terminangebot und Terminbuchungen, Prozessverbesserungen**

### 2.1.1 IT

Vorbemerkung: Zu den aktuellen Planungen des Bundes zur Zentralisierung der Fahrzeugzulassung und des i-Kfz-Verfahrens, die grundsätzlich zu begrüßen sind, ergeben sich bei einer tatsächlichen Umsetzung weitreichende organisatorische, technische und finanzielle Auswirkungen für die kommunalen Zulassungsbehörden. Insbesondere die geplante Einführung eines bundeseinheitlichen Zulassungssystems, die Zentralisierung der Registereinführung sowie Änderungen bei Kennzeichen und Zuständigkeiten werfen zahlreiche Fragen auf. So kann aus Sicht der Verwaltung nicht befürwortet werden, nur die einfachen Zulassungsvorgänge zu zentralisieren und die komplizierten Vorgänge weiterhin kommunal abzuwickeln. Zudem würden nennenswerte Einsparpotentiale im Falle einer Zentralisierung nur bei einer gleichzeitigen und konsequenten Digitalisierung freigesetzt.

#### IT-Infrastruktur

Derzeit bestehen keine Einschränkungen beim Softwareeinsatz oder der Auswahl einer Software in der Kfz-Zulassung, die auf die allgemeine IT-Infrastruktur bzw. die Netzanbindung zurückzuführen sind.

#### Software-Führerscheinwesen und Online-Services

Im Mai 2024 wurde für das Führerscheinwesen eine neue Software eingeführt. Die Entscheidung zu diesem Produkt beruhte auf einer grundsätzlichen strategischen IT-Bewertung. Das Einführungsprojekt war durchgängig Belastungen und Störungen unterschiedlichsten Ursprungs ausgesetzt.

Kernthema im Einführungsprozess war die Funktionsstörung der Software, deren Behebung mit hohem Einsatz vorangetrieben wurde und weiterhin erforderlich ist. Die Ablösung dieser Software durch eine Alternativsoftware wurde geprüft und konnte bisher nicht umgesetzt werden, so dass die Optimierungsbemühungen im vorhandenen Tool weitergeführt werden. Trotz zahlreicher Bemühungen liegt derzeit kein Angebot für eine Ablösung der Software vor, daher erscheint die derzeit einzig verfügbare Option, die Optimierungsbemühungen fortzuführen.

Die bestehende Softwareplattform bietet einige Online-Lösungen an, deren Umsetzung priorisiert wurden. Priorisiert wurde der Service „Führerschein-Antrag-Online“ zur Erfassung von Erstanträgen für Fahrschüler\*innen der Fahrschulen. Eine Herausforderung stellt hier die Vielzahl der zu erstellenden Schnittstellen zu den eingesetzten Verfahren dar und auch die Akzeptanz städtischer Payment-Angebote. Hier bedarf es weiterer Abstimmungen im Sinne einer gemeinsamen Optimierungsoption. Neben diesem Online-Service wird die Umsetzung weiterer digitaler Angebote geprüft. Im Zusammenhang mit einem Versionswechsel seitens des Produktherstellers könnten weitere Online-Services bereitgestellt werden. Die dazu notwendige Aufnahme in den Rahmenvertrag der citeq sowie eine fachliche und wirtschaftliche Prüfung müssen vor einer Entscheidung erfolgen.

Im Führerscheinwesen kann derzeit nur der internationale Führerschein online beantragt werden. Der Antrag zum Pflichtumtausch soll über ein entsprechendes Online-Formular umgesetzt werden bzw. wird derzeit für die Produktivsetzung erarbeitet.

#### Software-Zulassungswesen

Die im Einsatz befindliche Software wird durch einen spezialisierten Fachverfahrenshersteller entwickelt und vertrieben. Dieser hat in 2024 die Wartung und Weiterentwicklung der Lösung zum 31.12.2027 gekündigt, das Wartungsende im Juli 2026 wiederum aufgehoben und dabei gleichzeitig eine Preiserhöhung zum 01.01.2027 angekündigt.

Erste Gespräche mit diesem Hersteller für ein Migrations- und Betriebsangebot für eine Alternativsoftware sind erfolgt, ein Angebot liegt der Stadt Münster noch nicht vor.

Parallel dazu hat der Bund sein Bestreben für die Einrichtung eines zentralen Verfahrens im Zulas-

sungswesen angekündigt. Eine konkrete zeitliche Perspektive einer für die Zulassungsstellen wirksamen Umstellung ist allerdings nicht bekannt.

Da nicht absehbar ist, ob und wann eine gewünschte Migration zu einem anderen Zulassungsfachverfahren realisierbar ist und die Umstellung auf eine bundeseinheitliche Lösung kurzfristig nicht zu erwarten ist, muss die Weiterführung des aktuell eingesetzten Produktes als mögliche Option weiter geprüft werden.

### **2.1.2 Terminangebot und Terminbuchungen**

Zur Verschlechterung des Terminangebotes haben zum einen die Einführung des neuen Führerscheinverfahrens und zum anderen die daraus resultierende Belastung der Mitarbeitenden der Kfz-Zulassungsstelle geführt.

Auch wenn der Softwarehersteller an der Verbesserung arbeitet, weist das Produkt weiterhin Mängel auf, die zu erhöhtem Arbeitsaufwand in der Kfz-Zulassungsstelle führen.

Die insgesamt vorliegende und durch die Softwaremängel forcierte Arbeitsbelastung hat u.a. zu einer erhöhten Personalfuktuation geführt. Neben einer Vielzahl von Neueinstellungen (9 Mitarbeitende zwischen 09/2024 bis 08/2026) verließen 5 Mitarbeitende die Kfz-Zulassungsstelle. Bedingt durch die erforderliche Einarbeitung ist das Terminangebot für die monatlich rund 3.422 Kund\*innen (in 2025) während der Einarbeitungsphase anzupassen (siehe auch Punkt 2.2 „Personal“).

Zurzeit werden im städtischen Terminportal keine komplexen technischen Schutzmechanismen zur Abgrenzung kommerzieller Anbieter eingesetzt. Zur Absicherung und Nachvollziehbarkeit von Buchungen sind die nachfolgenden Maßnahmen getroffen worden:

- Verifizierung-E-Mail: Eine Bestätigungsmail muss innerhalb einer Stunde bestätigt werden.
- Pro E-Mail-Adresse kann eine definierte Maximalanzahl an Terminen in einem fest definierten Zeitraum reserviert werden. Diese Begrenzung betrifft die Buchung von Terminen für alle Fachämter, da diese Einstellung nur zentral für die gesamte Stadt Münster administrierbar ist.

Die Stadt Münster steht mit dem Hersteller in Kontakt, welche möglichen weiteren Schutzmaßnahmen existieren. Sicherheits- und Schutzmaßnahmen reduzieren die Risiken, könnten Bots allerdings nicht gänzlich ausschließen.

### **2.1.3 Prozessverbesserungen**

Die Arbeitsprozesse in der Kfz-Zulassungsstelle sind gut aufgestellt und werden regelmäßig evaluiert.

Die telefonische Erreichbarkeit der Kfz-Zulassungsstelle wird durch die für September/Okttober 2026 geplante Einführung eines Kontaktcenters ausgeweitet und soll nach einer kurzen Testung freigeschaltet werden. Das Kontaktcenter ermöglicht es, die telefonische Erreichbarkeit zu steigern, da jede\*r Anrufer\*in direkt angenommen wird. Über ein Auswahlmenü kann die Kundschaft das Anliegen vorauswählen. Je nach Auswahl werden die passenden Informationen angeboten. Sofern weitergehende Informationen erforderlich sind, kann die Kundschaft sich mit Mitarbeitenden oder mit Mitarbeitenden in der Hotline verbinden lassen. Die Hotline-Mitarbeitenden sehen dann in der Telefonsoftware, welches Thema die Kundschaft ausgewählt hat.

Im Hauptmenü des Kontaktcenters stehen die Themen „Termin“, „Kfz“ sowie „Führerschein“ zur Auswahl.

Die Einrichtung eines digitalen Anmeldeterminals in der Kfz-Zulassungsstelle zur Digitalisierung und Entlastung des bestehenden Personals und damit eines verbesserten Terminangebotes wird derzeit geprüft.

## **2.2 Personal**

Die unter Punkt 2.1.2 beschriebenen Personalschwierigkeiten sind behoben. Alle Stellenbesetzungsverfahren sind erfolgreich abgeschlossen worden und zum 01.10.2026 sind die Stellen in der Fachstelle vollumfänglich besetzt. Die laufenden Einarbeitungsprozesse bedingen ein sukzessives Aufbauen der Kapazitäten. Die Arbeitsbedingungen für das Personal in der Liegenschaft der Kfz-Zulassungsstelle werden weiter verbessert (siehe Punkt 2.4).

Das Stundenkontingent für Aushilfskräfte ist um 1.200 Stunden auf 2.000 Stunden aufgestockt. Aushilfskräfte werden nach kurzer Einarbeitung am Info- und Schnellschalter (Kundenvorgänge ohne Terminbuchung wie z.B. Abmeldung und Kurzzeitkennzeichen) sowie am Telefon eingesetzt.

Eine Unterstützung mit Personal gem. § 16 SGB II „Leistungen zur Eingliederung“ wird derzeit umgesetzt und soll zu einer weiteren Entlastung des bestehenden Personals führen.

Ein übergangsweiser Einsatz von Mitarbeitenden anderer Ämter ist aufgrund der Einarbeitungszeit von rund 2 Monaten erst ab einer Dauer von 12 Monaten zielführend. Dies wird aktuell, auch im Kontext der Personaleinsparungen in der Stadtverwaltung, nicht verfolgt.

## **2.3 Servicedienstleistungen an weiteren Standorten**

Servicedienstleistungen aus dem Fahrerlaubniswesen im Bürgerbüro Mitte anzubieten, ist verwaltungsintern zwischen dem Ordnungsamt und dem Amt für Bürger- und Ratsservice erörtert worden. Auf Basis der technischen und personellen Gegebenheiten ist die Einbeziehung des gesetzlich geforderten Führerscheinumtauschs denkbar. Raum und Infrastruktur im Bürgerbüro Mitte im Stadthaus 1, 1. Etage, lassen es zu, das Dienstleistungsangebot bürgerfreundlich amts- und dezernatsübergreifend auszuweiten.

Die Rahmenbedingungen in den anderen Bürgerbüros und Bezirksverwaltungen unterscheiden sich, sodass eine weitere Dezentralisierung einer dezidierten Prüfung bedarf. Die notwendigen Voraussetzungen sind aktuell nicht gegeben.

Vor einer Dezentralisierung sind interne Prozessschritte wie Abrechnungskreise, Personalrotation usw. zu klären. Nach Ablauf einer mehrmonatigen Testphase bedarf es einer abschließenden Bewertung.

Vorgänge aus dem Zulassungswesen sind an weiteren Standorten momentan nicht anforderungsgerecht abbildbar. Diese Aufgaben erfordern komplexes Fachwissen und revisionssichere Abläufe und Materialien.

## **2.4 Standort und Gebäude**

### **Das Gebäude der Kfz-Zulassungsstelle**

Zu den liegenschaftlichen Angelegenheiten wird auf die hierzu erstellte nichtöffentliche Berichtsvorlage (V/0520/2026) verwiesen.

Das Personal- und Organisationsamt hat nach Beseitigung der Folgen des Wassereintrittes im vergangenen Jahr gemeinsam mit den Mitarbeitenden der Kfz-Zulassungsstelle, dem Personalrat sowie dem Amt für Gleichstellung nach Wegen gesucht, die Möblierung auf die aktuellen Anforderungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes anzupassen. Das alte Mobiliar wurde gegen moderne, höhenverstellbare Schreibtische ausgetauscht. Die Mitarbeitenden haben nun die Möglichkeit, ihre Tätigkeit an arbeitsergonomisch angepassten Arbeitsplätzen wahrzunehmen. In einem letzten Schritt werden

ab September 2026 mobile Zwischenwände installiert, um den Anforderungen an den Schallschutz und damit auch den datenschutzrechtlichen Vorgaben zu entsprechen. Die Zwischenwände werden in gedeckten Farben ausgestaltet, um freundlich einladend auf die Kund\*innen und die Mitarbeitenden zu wirken. Weiterhin werden Grünpflanzen im Warte- und Beratungsbereich aufgestellt, um diesen Effekt zu unterstützen. Großformatige Banner bzw. Bilder sollen ggfls. angebracht werden, um eine angenehme Aufenthaltsqualität zu fördern. Der Wartebereich für die Kunden wurde in diesem Zuge ebenfalls mit neuem Mobiliar ausgestattet. Insgesamt sollen die Maßnahmen zum Ende des Jahres 2026 abgeschlossen sein.

### 3. Statistiken und Ausblick

Diese Berichtsvorlage zeigt erste Prüfergebnisse auf, die verwaltungsintern noch näher hinsichtlich technischer, personeller und finanzieller Realisierung abgestimmt werden müssen.

Auch die zu erwartenden erhöhten Fallzahlen zum Führerscheintausch bedürfen einer genaueren Überprüfung und weiteren Personalplanung.

Nachstehend ein Überblick über die Pflichtumtauschzahlen:

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| 2022                     | 5.563     |
| 2023                     | 5.860     |
| 2024*                    | ca. 7.000 |
| 2025*                    | ca. 8.000 |
| 2026 (Stand: 08.09.2026) | 5.119     |

(\*In 2024 erfolgte die Einführung des neuen Fachverfahrens. Der Pflichtumtausch Umstellung Papier auf Karte wurde gesondert ausgewiesen, der Pflichtumtausch Karte auf Karte wurde in den Jahren 2024 und 2025 statistisch als Ersatz erfasst. Reine Ersatzanträge (nach Verlust oder Diebstahl) belaufen sich im Schnitt auf 1.500, so dass diese Anzahl entsprechend abgezogen wurde. Für die Statistik 2026 sind über die citeq die Auswertungen angepasst, so dass die Zahlen ab 2026 reine Pflichtumtauschzahlen sind.)

Weitere Statistiken zur Information:

| Jahr               | Kund*innen insgesamt | davon Termin-kund*innen | Ø Wartezeit Ter-minkund*innen in Minuten | Kund*innen ohne Ter-min | Ø Wartezeit Kund*innen ohne Termin in Minuten |
|--------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|
| 2022               | 49.939               | 34.828                  | 7                                        | 15.115                  | 11                                            |
| 2023               | 47.703               | 31.684                  | 12                                       | 16.019                  | 15                                            |
| 2024               | 44.815               | 32.581                  | 20                                       | 12.234                  | 17                                            |
| 2025               | 41.143               | 33.067                  | 14                                       | 8.076                   | 12                                            |
| 2026 (Jan. – Aug.) | 25.986               | 20.460                  | 19                                       | 5.526                   | 13                                            |

Die Einführung einer neuen Fachanwendung im Mai 2024 führte zu einem deutlichen Anstieg der Wartezeiten in der Fachstelle. Während die Wartezeiten zwischen den Kalenderwochen 1 bis 18, also vom 01.01.2024 bis zum 05.05.2024, zwischen fünf und maximal 28 Minuten (einmalig in der KW 2) betrugen, stiegen die Wartezeiten in der Folgezeit auf

- KW 19: 35 Minuten
- KW 20: 48 Minuten
- KW 21: 40 Minuten.

| <b>Jahr</b> | <b>Geschäftsvorfälle<br/>Zulassungswesen</b> | <b>Geschäftsvorfälle Fahrerlaubnisse</b> |
|-------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|
| 2022        | 206.487                                      | 16.439                                   |
| 2023        | 207.246                                      | 17.809                                   |
| 2024        | 237.604                                      | 19.165                                   |
| 2025        | 245.858                                      | 19.652                                   |

Über weitere Entwicklungen und Ergebnisse wird die Verwaltung im APSO berichten.

In Vertretung

gez.  
Wolfgang Heuer  
Stadtrat

**Anlagen:**

Antrag an den Rat Nr. A-R/0031/2026

Antrag an den APSO in der Sitzung am 30.06.2026