

Beratungsergebnis zu Vorlage Nr. 36/006/2012

Ausschuss für Ordnungsangelegenheiten und Verbraucherschutz am 22.11.2012

Zu Punkt 8.1: Auslastung der Zulassungsstellen in Mettmann und Langenfeld hier: Anfrage der Fraktion UWG-ME vom 05.11.2012

Die Anfrage der Fraktion UWG-ME vom 05.11.2012 wird durch Herrn Schneeweiß wie folgt beantwortet:

Frage 1:

Liegen der Verwaltung belastbare Zahlen über Wartezeiten (sowohl im Durchschnitt als auch zu Spitzenzeiten) und zur Kundenzufriedenheit getrennt nach Zulassungsstellen und nach ad hoc Besuchen bzw. nach Terminvereinbarungen über das Internet vor?

Antwort:

Es liegen keine belastbaren Zahlen über die Wartezeiten in Mettmann und Langenfeld vor.

Das Problem der Wartezeiten der Privatkunden ist der Verwaltung bekannt. Mit der mittlerweile veralteten Aufrufanlage sind die Besucherströme nicht steuerbar. Priorität haben Terminkunden. Zulassungen über Zulassungsdienste und Händler werden separat abgewickelt. Sind zu bestimmten Zeiten viele Terminkunden zu bedienen, kann es durchaus vorkommen, dass längere Zeit kein Kunde ohne Termin aufgerufen wird.

Die Verwaltung wird eine neue Aufrufanlage in 2013 beschaffen. Die neue Anlage wird eine Steuerung der Besucherströme und bessere Auswertemöglichkeiten bieten.

Nach den heute vorliegenden Erkenntnissen betragen die mittleren Wartezeiten zwischen 30 und 90 Minuten für Kunden ohne Termin. Kunden mit Termin haben mittlere Wartezeiten von 5-10 Minuten.

Besondere Situationen entstehen im Frühjahrsgeschäft, an Brückentagen oder bei größeren Personalausfällen mit teilweise längeren Wartezeiten.

Zur Kundenzufriedenheit liegt eine nicht repräsentative Befragung aus dem Jahr 2010 für die Zulassungsstelle Mettmann vor, die von zwei Beschäftigten im Rahmen einer Zielvereinbarung durchgeführt worden ist. Seinerzeit war die Terminvereinbarung nachmittags an zwei Schaltern noch im Probebetrieb.

An 7 Tagen im November 2010 waren 310 von 1.223 Kunden (rd. 25 %) bereit, einen Fragebogen mitzunehmen, ausgefüllt haben ihn 118 Kunden (9,6 % der Gesamtkunden). Es wurden 10 Fragen gestellt, u.a. auch zur Wartezeit. 23 % der Kunden wünschten sich eine Verkürzung der Wartezeiten. 66 % der Kunden kannten die Terminvereinbarung nicht. Danach hat die Verwaltung schrittweise das Terminangebot von zwei Schaltern nachmittags auf mehrere Schalter ganztags ausgeweitet. Heute bietet die Verwaltung personalabhängig täglich in Mettmann rd. 80 Termine und in Langenfeld rd. 26 Termine an.

Die Mitarbeiterkompetenz bzw. die Mitarbeiterfreundlichkeit wurde von 95 % bzw. 97 % der Kunden mit sehr gut und gut beurteilt.

Frage 2:

Wie hoch ist der Anteil der Terminvereinbarungen über das Internet (nach Zulassungsstellen getrennt)?

Antwort:

Termine können über das Internet, telefonisch oder persönlich am Informationsschalter vereinbart werden. Der Anteil der Terminvereinbarungen an der Gesamtzahl der Geschäftsfälle liegt in Mettmann bei rd. 20 % und in Langenfeld bei rd. 10 %.

In Mettmann werden aktuell rd. 52 % der angebotenen Termine genutzt, in Langenfeld liegt dieser Wert bei 45 %.

In Mettmann werden durchschnittlich 80 Termine/Tag vergeben, in Langenfeld 26.

Frage 3:

Mit wie viel MA sind die einzelnen Zulassungsstellen (sowohl im Durchschnitt als auch zu Spitzenzeiten) besetzt?

Antwort:

Die Anzahl der Beschäftigten ist im Stellenplan festgeschrieben. Für Spitzenzeiten stehen nicht mehr Beschäftigte zur Verfügung. Die Anzahl der zur Verfügung stehenden Beschäftigten wird durch die Ausfallzeiten (Urlaub, Krankheit, Fortbildung) beeinflusst; für Spitzenzeiten können keine Personalreserven vorgehalten werden.

In Mettmann stehen im Schalterbereich 24 Beschäftigte, davon 14 Vollzeit- und 10 Teilzeitbeschäftigte, zur Verfügung. 1 Stelle ist derzeit unbesetzt.

In Langenfeld stehen im Schalterbereich 11 Beschäftigte, davon 4 Vollzeit- und 7 Teilzeitbeschäftigte zur Verfügung. 2 Stellen sind derzeit unbesetzt.

Der Ausschuss nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.