

Vorlage

Gremium	Sitzungsart	Zuständigkeit	Datum
Kreisvorstand	nicht öffentlich	Vorberatung	26.08.2024
Kreisausschuss	öffentlich	Entscheidung	02.09.2024

Tagesordnungspunkt:

Öffnungszeiten der Zulassungsstellen des Kreises Mayen-Koblenz

Beschlussvorschlag:

Der Kreisausschuss beschließt, zur besseren Kundenorientierung die Öffnung der beiden Zulassungsstellen Koblenz und Mayen jeweils dienstags ohne vorherige Terminbuchungen fortzuführen.

Sachlage:

Mit Schreiben vom 09.04.2024 hatte die SPD-Kreistagsfraktion beantragt, wieder zu den vorherigen Öffnungszeiten bei den Zulassungsstellen des Kreises Mayen-Koblenz ohne Terminbuchungen zurückzukehren.

Seit dem 26.03.2024 sind jeweils an den Dienstagen morgens die Zulassungsstellen Koblenz und Mayen ohne vorherige Terminbuchung für Kunden geöffnet. Die Zulassungsstelle Andernach hat sich dieser Regelung seit dem 23.04. angeschlossen.

In der Sitzung des KA am 15.04. wurde vereinbart, dass die Verwaltung nach einer Testphase über die Erkenntnisse und Erfahrungen berichten soll.

Festzustellen ist, dass zu Beginn, im Zeitraum März bis Anfang Juni, ein erhöhtes Kundenaufkommen zu verzeichnen war. Es kam in dieser Zeit morgens früh an den Dienstagen zu größerem Andrang, sodass die zur Verfügung stehenden Tickets schnell ausgegeben waren. Zum Teil waren nicht genügend Sitzplätze in den Wartebereichen vorhanden und die Kunden mussten stehend im Eingangsbereich warten. Es kam dann zu erheblichen Wartezeiten bis zu max. 3 Stunden. Trotz des erheblichen Aufkommens konnten alle Kunden bedient werden.

Ab Juni (Ferienzeiten) hat sich die Anzahl der Kunden dienstags verringert, sodass in beiden Zulassungsstellen die Kunden regulär ohne größere Wartezeiten bedient werden konnten.

Aus der nachstehenden Tabelle sind die Anzahl der Zulassungsvorgänge, die Anzahl der Mitarbeiter, die einen Kundenschalter belegt haben, mit Angaben zu den jeweils abgewickelten Tickets (pro Zulassungsvorgang wurde ein Ticket ausgegeben) und letztlich Stichprobenangaben über maximale Wartezeiten der Kunden vor Ort ersichtlich.

Koblenz					Mayen				
Datum	Vorgänge	Mitarbeiter	Tickets pro Mitarbeiter	max. Wartezeit (Min)	Datum	Vorgänge	Mitarbeiter	Tickets pro Mitarbeiter	max. Wartezeit (Min)
26.03.2024	53	2,5	21	180	26.03.2024	95	4	24	
02.04.2024	60	3	20	83	02.04.2024	80	4	20	
09.04.2024	48	3	16	51	09.04.2024	94	4	24	
16.04.2024	54	2,5	22	91	16.04.2024	82	4	21	
23.04.2024	55	2,5	22	99	23.04.2024	100	4	25	
30.04.2024	50	3	17		30.04.2024	124	4	31	
07.05.2024	65	3	22	100	07.05.2024	106	4	27	
14.05.2024	49	4	12	24	14.05.2024	82	4	21	
21.05.2024	44	2	22		21.05.2024	87	4	22	
28.05.2024	63	2	32	128	28.05.2024	92	4	23	
04.06.2024	52	3,5	15		04.06.2024	105	4	26	
11.06.2024	42	2	21	71	11.06.2024	83	4	21	
18.06.2024	41	2	21		18.06.2024	86	3	29	
25.06.2024	23	2	12		25.06.2024	72	4	18	
02.07.2024	36	3	12		02.07.2024	72	4	18	69
09.07.2024	36	2	18	23	09.07.2024	44	4	11	
16.07.2024	48	2	24	62	16.07.2024	53	4	13	
23.07.2024	29	2	15	13	23.07.2024	52	4	13	
30.07.2024	52	2	26	40	30.07.2024	65	4	16	
06.08.2024	35	3	12		06.08.2024	69	3	23	38
13.08.2024	54	2,5	22	75	13.08.2024	43	2	22	82

Erkennbar ist, dass Kunden an den terminfreien Dienstagen den Standort Mayen jeweils vorrangig aufgesucht haben. Ein Grund hierfür könnte die dortige Parkplatzsituation, aufgrund der großen Anzahl an kostenfreien Parkplätzen und der Nähe der ansässigen Schilderläden sein.

Im Vergleich zur Zulassungsstelle Mayen, bei der ein durchschnittliches Vorgangsaufkommen von 80 ermittelt wurde, liegt das Vorgangsaufkommen in Koblenz im Schnitt bei 47 Vorgängen.

In beiden Zulassungsstellen wurde auch an den Dienstagen jeweils ein Service für die Autohändler und Zulassungsdienste, sowie ein sog. „Schnell-Schalter“ für ganz kurzfristige Vorgänge (Außerbetriebsetzungen) angeboten. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass in der Zulassungsstelle in Koblenz aufgrund der höheren Anzahl an Händlern und Zulassungsdiensten zwei Mitarbeiter für die Abwicklung von Händlern und Zulassungsdiensten vorgehalten werden müssen, in der Zulassungsstelle in Mayen hingegen ist meist ein Mitarbeiter hierfür ausreichend.

Beschwerden über zu lange Wartezeiten liegen für beide Zulassungsstellen nicht vor.

Bei der Online-Terminbuchung waren zunächst im März/April längere Wartezeiten zu verzeichnen, seit Juli/August können die Termine jetzt kurzfristig innerhalb weniger Tage angeboten werden. Dies ist immer wieder abhängig von der Anzahl der vorhandenen Mitarbeiter/innen (Ausfall durch Urlaub oder Krankheit) und dem Saisongeschäft (Frühjahr und Herbst).

Folgende Ergebnisse sind festzuhalten:

1. Wenn es bei der Online-Terminbuchung zu längeren Wartezeiten kommt, haben die Kunden den terminfreien Dienstag verstärkt genutzt. Sie haben dann auch die langen Wartezeiten vor Ort in Kauf genommen.
2. Bei kurzen Wartezeiten in der online-Terminbuchung bevorzugen die meisten Kunden die Buchung eines Online-Termins, weil dabei keine Wartezeiten vor Ort entstehen.
3. Bei den weniger frequentierten Dienstagen im Zeitraum Juni – August hätten, bei einer Online-Terminvergabe, in dem gleichen Zeitraum mehr Vorgänge erledigt werden können (grobe Richtschnur: 20 Zulassungsvorgänge pro Vollzeit-Mitarbeiter). Die verfügbaren Zeiten werden für andere Verwaltungstätigkeiten genutzt.

Folgende Maßnahmen wurden ergriffen, um die Terminwartezeiten zu reduzieren:

- a) Ab Mai wurden je Zulassungsstelle zwei zusätzliche „Kassenkräfte“ für die Abwicklung der Gebührenvereinnahmung an den Registrierkassen eingesetzt. Durch diese Maßnahme konnten qualifizierte Mitarbeiter ausschließlich im Zulassungsbereich eingesetzt werden. Durch diese personell-organisatorische Maßnahme konnten die Terminwartezeiten gerade in „Stoßzeiten“ deutlich reduziert werden.
Aus Sicht des Fachreferates hat sich dies bewährt und sollte fortgeführt werden.
- b) Da es an Terminbuchungstagen immer wieder vorkam, dass Kunden, aus unterschiedlichen Gründen, ihren Termin nicht wahrgenommen haben, wurde hier ein durchschnittlicher Wert ermittelt. Entsprechend wurden zusätzliche Termine freigegeben.
- c) Ab Juli wurden die Terminzeitfenster bei Umschreibungen und Neuzulassungen jeweils um 5 Minuten reduziert.

Zur besseren Kundenorientierung schlägt die Verwaltung vor, den „terminfreien“ Dienstag weiterhin beizubehalten, um Kunden, die eine Terminbuchung nicht bevorzugen, eine weitere Option zu bieten. So kann der Kunde frei entscheiden, welchen Service er annehmen möchte.