

Norden, den 24.08.2015

E: 01.10.2015 Jan

Amt 32

**Betr.: Zulassungsstelle Norden/Aurich, Wartezeiten**

Abgeordneter Agena hatte in der Sitzung des Finanzausschusses am 15.07.2015 mitgeteilt, „dass er in der Zulassungsstelle Norden gewesen sei und dort lange Wartezeiten in Kauf nehmen musste. Auch in Gesprächen mit Bürgern sei von Wartezeiten von einer Stunde gesprochen worden. Die Bürgerfreundlichkeit müsse dort dringend, z. B. durch eine Prozessoptimierung verbessert werden“.

Grundsätzlich ist zunächst darauf hinzuweisen, dass die Wartezeit tages- und uhrzeitabhängig ist und regelmäßig bei 15 bis max. 60 Minuten liegt; dies gilt auch für die Zulassungsstelle in Aurich.

Angedacht und wieder verworfen wurden Überlegungen betr. einer Anruf-App (Rückruf beim Kunden, soweit geschätzte Wartezeit noch ca. 15 Min. beträgt) und Anbringung einer Web-Kamera aus dem Wartebereich der Zulassungsstelle (Orientierung über die Kundenzahl) aufgrund von negativen Erfahrungen anderer Zulassungsbehörden sowie technischer und datenschutzrechtlicher Bedenken.

Mit allen Zulassungsbehörden aus Niedersachsen erfolgt regelmäßig ein Erfahrungsaustausch; die Wartezeiten beim Landkreis Aurich sind im Vergleich eher als gering zu bewerten.

Im Vergleich der Zulassungsbehörden in Niedersachsen 2014 erreichten die Mitarbeiter des Landkreises Aurich die höchsten Arbeitsergebnisse (sh. Anlage).

Zur weiteren Optimierung der Abläufe in der Zulassung wurden 2 zusätzliche Scanner einschl. Software seitens der Abteilung angefordert, die haushaltstechnisch erst 2016 angeschafft werden können.

Des Weiteren ist beabsichtigt, in Aurich und Norden Terminals aufzustellen mit Zugang zum Wunschkennzeichenprogramm. Dementsprechend können Kunden die Wartezeit nutzen zur Auswahl ihres Wunschkennzeichens.

Eine Optimierung im Sinne der Verkürzung von Wartezeiten wäre nur über eine Änderung der Öffnungszeiten und einer damit verbundenen und erheblichen Aufstockung des Personals zu erreichen. In diesem Fall wäre auch eine Abstimmung mit den Schilderdiensten erforderlich.

Die Mehrbelastung der Mitarbeiter/innen durch die umfangreichen rechtlichen Änderungen im laufenden Jahr sowie der geplanten weiteren Änderungen (2. Stufe der internetbasierten Kfz-Zulassung) ab 2016 und damit die Personalausstattung im Verhältnis zur Kundenbedienung/Wartezeiten stehen im ständigen Focus.

Gez. Schmidt

Kennzahlen 2014

