



## Vorlage an den Landrat des Kantons Basel-Landschaft

---

**Titel:** **Beantwortung der Interpellation von Jacqueline Wunderer, SVP-Fraktion: "Öffnungszeiten MFK Baselland" ([2015-181](#))**

Datum: 30. Juni 2015

Nummer: 2015-181

Bemerkungen: [Verlauf dieses Geschäfts](#)

---

Links:

- [Übersicht Geschäfte des Landrats](#)
- [Hinweise und Erklärungen zu den Geschäften des Landrats](#)
- [Landrat / Parlament des Kantons Basel-Landschaft](#)
- [Homepage des Kantons Basel-Landschaft](#)

---



---

## Vorlage an den Landrat

### Beantwortung der Interpellation von Jacqueline Wunderer, SVP-Fraktion: "Öffnungszeiten MFK Baselland" (2015-181)

vom 30. Juni 2015

#### 1. Text der Interpellation

Am 30. April 2015 reichte Jacqueline Wunderer die Interpellation "Öffnungszeiten MFK Baselland" (2015-181) ein. Sie hat folgenden Wortlaut:

*Sowohl Privatpersonen wie auch KMU-Betriebe in unserem Kanton sind täglich auf Auskünfte und weitere Dienstleistungen von der Motorfahrzeugkontrolle (MFK) Baselland angewiesen. Obwohl dieser Verwaltungszweig äusserst wichtig ist und eine Monopolstellung hat, muss man feststellen, dass sowohl die Schalteröffnungszeiten, die telefonischen Erreichbarkeiten und auch die unter "speziellen Öffnungszeiten" veröffentlichte Informationen nicht unbedingt kundenfreundlich sind.*

*Die Interpellantin ersucht um Antwort auf folgende Fragen zu diesem Thema:*

*1) Warum kann während den Schalteröffnungszeiten, welche täglich von 07.30 - 16.00h und Donnerstag von 07.30 - 11.30 u. 13.30 - 17.30h sind, nicht auch eine telefonische Erreichbarkeit gewährleistet werden?*

*2) Telefonisch kann der Bürger nur zwischen 08.30 - 11.30 und von 13.30 - 16.00 die MFK erreichen. Für berufstätige Personen, welche keine Möglichkeit haben während der Arbeitszeit zu telefonieren ist dies eine sehr unbefriedigende Situation. Hat sich die Verwaltung schon einmal damit auseinandergesetzt, diesen Umstand zu optimieren?*

*3) Wieviel Stellenprozent stehen der Verwaltung der MFK zur Verfügung und wie viele davon sind 100% beschäftigt und wie viele in einem Teilzeitpensum?*

*4) Am 02. Januar, der 02. April, der 14. Mai, der 24. Dezember und der 31. Dezember 2015 bleibt die MFK geschlossen. Hier werden 5 Tage als Feiertage eingebaut, welche offiziell gar keine sind. Mit welcher Begründung?*

*5) Auf der Internetseite wird publiziert, dass die MFK jeweils vor Feiertagen von 07.30 - 16.00h geöffnet ist (das würde die 5 bereits erwähnten Daten betreffen). Wurde es in den vergangenen*

Jahren so gehandhabt und ist diese Einführung neu oder nimmt die Verwaltung zusätzliche Feiertage für sich in Anspruch?

## 2. Beantwortung der Fragen

1. Warum kann während den Schalteröffnungszeiten, welche täglich von 07.30 - 16.00h und Donnerstag von 07.30 - 11.30 u. 13.30 - 17.30h sind, nicht auch eine telefonische Erreichbarkeit gewährleistet werden?

### Antwort des Regierungsrats:

Aufgrund der starken Auslastung des MFK-Personals, wäre eine Ausdehnung der telefonischen Erreichbarkeit nur möglich, wenn dementsprechend Personal aufgestockt würde, was aufgrund der aktuellen Finanzlage des Kantons zurzeit nicht in Betracht kommt.

Zur Illustration der Prozesse und der Auslastung des Personals: im Durchschnitt empfängt die Telefonzentrale der MFK täglich etwas mehr als 400 Anrufe. Mit 100 Stellenprozenten (unbefristet) und 100 Stellenprozenten aus *den geschützten Arbeitsplätzen* (befristet) ist die Beantwortung aller eingehenden Anrufe nicht möglich. Die Beantwortungsquote beim ersten Anruf liegt zwischen 63.4 % (2011) und 79.9 % (2015). Die übrigen Anrufenden erhalten beim ersten Anruf keine Auskunft und rufen zu einem späteren Zeitpunkt nochmals an. Details zur Telefonstatistik sind in der folgenden Statistik festgehalten:

### MFK-Telefonkontakte

	Empfangene Telefonkontakte Insgesamt/Jahr	Bearbeitete Telefonkontakte beim ersten Anruf Absolut/Jahr	Bearbeitete Telefonkontakte beim ersten Anruf In Prozent/Jahr	Empfangene Telefonkontakte Insgesamt/Monat	Bearbeitete Telefonkontakte beim ersten Anruf Absolut/Monat	Bearbeitete Telefonkontakte beim ersten Anruf Absolut/Tag
2011	121'888	76'289	63.4 %	10'157	6'357	305
2012	109'352	67'983	62 %	9113	5665	276
2013	102'385	68'730	67.1 %	8532	5728	282
2014*						
2015**	35'187	28'097	79.9 %	7'037	5619	287

\* 2014: Aufgrund technischer Probleme im ZID konnte keine Telefonstatistik erstellt werden

\*\*2015: Januar bis Mai

Zum Aufgabengebiet der Telefonzentrale gehören zudem die Archivierung der MFK-Geschäfte des Vortages (ca. 600 – 800 Fälle), der MFK-interne Postdienst sowie die MFK-interne Büromaterialverwaltung.

Nach Entgegennahme der Anrufe durch die MFK-Zentrale findet die fachliche Beratung in den jeweiligen Bereichen Fahrzeugzulassung, Führerzulassung, Finanzen/Buchhaltung und in der Filiale Münchenstein (Vorführung von Fahrzeugen) statt. Zu beachten ist, dass in jedem dieser Fachbereiche mindestens 2 Mitarbeitende mit der Briefpostbearbeitung, der Mailbeantwortung und eben der Entgegennahme von Telefonaten aus der MFK-Telefonzentrale beschäftigt sind und keinen Schalterdienst leisten können.

In den 4 Fachbereichen werden somit vier wichtige Dienstleistungen an der Kundschaft erbracht: Telefonberatung, Schalterdienst (siehe nachfolgende Statistik), Briefpost- und Mailbeantwortung.

### MFK-Schalterkontakte

	Schalterkontakte Insgesamt/Jahr	Schalterkontakte Insgesamt/Monat	Schalterkontakte Insgesamt/Tag	Durchschnittliche Bedien- und Warte- zeit an den Schaltern
2011	119'879	9'990	478	7:56

2012	111'173	9'264	452	8:42
2013	104'671	8'723	429	7:32
2014	95'939	7'995	388	7:37
2015*	38'949	7'790	402	8:54

\*Januar bis Mai

2. *Telefonisch kann der Bürger nur zwischen 08.30 - 11.30 und von 13.30 - 16.00 die MFK erreichen. Für berufstätige Personen, welche keine Möglichkeit haben während der Arbeitszeit zu telefonieren ist dies eine sehr unbefriedigende Situation. Hat sich die Verwaltung schon einmal damit auseinandergesetzt, diesen Umstand zu optimieren?*

**Antwort des Regierungsrats:**

Die Verwaltung hat sich sehr intensiv mit der Telefonproblematik auseinandergesetzt und ist sich bewusst, dass beim grossen Volumen, welches zeitweise in der MFK anfällt, Engpässe unvermeidbar sind. Aus diesem Grund ist die MFK seit Jahren bestrebt, die online Dienstleistungen auszubauen. Mittlerweile hat die MFK ein sehr umfangreiches online Dienstleistungsangebot. Dieses ist auf der MFK-Homepage ([www.mfk.bl.ch](http://www.mfk.bl.ch)) verlinkt und wird im Rahmen des heute Möglichen seit Jahren laufend ausgebaut und optimiert: Die Verschiebung der Fahrzeugprüfung, die Anmeldung zur Theorieprüfung, die Auswahl von Wunschkontrollschildern, Halterauskünfte und die Adressänderungen etc. können problemlos online erledigt werden. Etliche Formulare stehen zum Download bereit. Im Weiteren ist auf der Homepage ein Stichwortverzeichnis vorhanden, welches über die verschiedenen Themengebiete ausführlich Auskunft gibt. Die Fahrzeugzulassung, Führerzulassung, Vorführung von Fahrzeugen und die Buchhaltung sind auch per Mail erreichbar.

3. *Wieviel Stellenprozent stehen der Verwaltung der MFK zur Verfügung und wie viele davon sind 100% beschäftigt und wie viele in einem Teilzeitpensum?*

**Antwort des Regierungsrats:**

Der MFK stehen 3470 Stellenprozente zur Verfügung. 27 Personen sind zu 100 % beschäftigt, 10 Personen arbeiten mit zum Teil unterschiedlichen Teilzeitpensum.

4. *Am 02. Januar, der 02. April, der 14. Mai, der 24. Dezember und der 31. Dezember 2015 bleibt die MFK geschlossen. Hier werden 5 Tage als Feiertage eingebaut, welche offiziell gar keine sind. Mit welcher Begründung?*

**Antwort des Regierungsrats:**

Der Regierungsrat kann neben den gesetzlichen Feiertagen weitere arbeitsfreie Tage oder Halbtage festlegen. Zudem bestimmt der Regierungsrat jedes Jahr die Schliessung der Büros der Verwaltung an bestimmten Arbeitstagen (Kompensationstage). Die ausfallende Arbeitszeit ist voroder nachzuholen (§§ 2b und 9 Verordnung zur Arbeitszeit ([SGS 153.11](#))).

Im 2015 waren bzw. sind der Donnerstag 2.4., Freitag 15.5. Donnerstag 24.12. (1/2 Tag) und Donnerstag 31.12. (1/2 Tag) durch den Regierungsrat angeordnete Kompensationstage. Die Nachmittage des 24. und 31.12. sind zudem bezahlte arbeitsfreie Halbtage. Die MFK hält sich an die vom Regierungsrat festgelegten arbeitsfreien Tage.

5. *Auf der Internetseite wird publiziert, dass die MFK jeweils vor Feiertagen von 07.30 - 16.00h geöffnet ist (das würde die 5 bereits erwähnten Daten betreffen). Wurde es in den vergangenen Jahren so gehandhabt und ist diese Einführung neu oder nimmt die Verwaltung zusätzliche Feiertage für sich in Anspruch?*

**Antwort des Regierungsrats:**

Die MFK ist generell - ausser am Donnerstag - immer durchgehend von 07.30 – 16.00 Uhr geöffnet. Die Regelung „*jeweils vor Feiertagen von 07.30 – 16.00 Uhr geöffnet*“ wird nur dann angewandt, wenn der Feiertag auf einen Freitag fällt. Dann wird am Donnerstag davor ebenfalls von 07.30 – 16.00 Uhr durchgehend gearbeitet anstatt von 07.30 – 11.30 und von 13.30 – 17.30 Uhr. Erfahrungsgemäss ist in der Zeit von 16.00 – 17.30 Uhr vor einem Feiertag der Kundenkontakt an den Schaltern sehr klein. Die Kosten für die Aufrechterhaltung des Betriebs während diesen 1,5 Stunden stehen in keinem Verhältnis zur erledigten Arbeit.

Liestal, 30. Juni 2015

Im Namen des Regierungsrates

Der Präsident:

Isaac Reber

Der Landschreiber:

Peter Vetter