

#### 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Alexander J. Herrmann (CDU)**

vom 03. Juli 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. Juli 2014) und **Antwort**

#### **Kfz-Zulassungsbehörde Berlin – Stand der Dinge**

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Welche Personalausstattung haben die beiden Standorte der Kfz-Zulassungsbehörde Berlin (es wird um Darstellung der Entwicklung in den letzten 5 Jahren unterteilt nach den beiden Standorten gebeten)?

Zu 1.: Die Vollzeitäquivalente haben sich an den beiden Standorten der Kfz-Zulassungsbehörde wie folgt entwickelt:

Jahr	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Stellen	266,25	254,08	254,08	251,81	250,81	251,31

2. Wie viele dieser Mitarbeiter üben ihre Tätigkeit aufgrund von Erkrankung, Kur, Urlaub oder aus sonstigen Gründen derzeit nicht aus (es wird um Darstellung der Ausfälle in den letzten 24 Monaten unterteilt nach Standort, Monat und Grund gebeten)?

Zu 2.: Der nachstehenden Übersicht ist die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die krankheits- und urlaubsbedingt – ggf. auch nur für einen Tag – abwesend waren, zu entnehmen (einschließlich Kuraufenthalte und sonstige Gründe):

	Jüterbogener Str./ Mitarbeitende	Ferdinand-Schulze-Str./ Mitarbeitende
<b>Juli 2012</b>	107	60
<b>Aug. 2012</b>	116	62
<b>Sept. 2012</b>	103	61
<b>Okt. 2012</b>	120	61
<b>Nov. 2012</b>	105	60
<b>Dez. 2012</b>	110	62

	Jüterbogener Str./ Mitarbeitende	Ferdinand-Schulze-Str./ Mitarbeitende
<b>Jan. 2013</b>	98	55
<b>Feb. 2013</b>	113	60
<b>März 2013</b>	118	62
<b>April 2013</b>	98	59
<b>Mai 2013</b>	102	63
<b>Juni 2013</b>	104	54
<b>Juli 2013</b>	110	59
<b>Aug. 2013</b>	111	63
<b>Sep. 2013</b>	90	62
<b>Okt. 2013</b>	98	61
<b>Nov. 2013</b>	95	58
<b>Dez. 2013</b>	105	70

	<b>Jüterbog Str./ Mitarbeitende</b>	<b>Ferdinand-Schulze-Str. / Mitarbeitende</b>
<b>Jan. 2014</b>	95	62
<b>Feb. 2014</b>	100	56
<b>März 2014</b>	98	63
<b>April 2014</b>	107	70
<b>Mai 2014</b>	99	62
<b>Juni 2014</b>	94	68

Die Gesundheitsquote in der Kfz-Zulassungsbehörde betrug 2013 88,21 %.

3. Wie haben sich die Zulassungszahlen für Kraftfahrzeuge in den letzten 5 Jahren entwickelt (es wird um eine Darstellung unterteilt nach Jahren und Monaten gebeten)?

Zu 3.: Absolute Zulassungsvorgangszahlen:

	<b>Jan</b>	<b>Feb</b>	<b>März</b>	<b>April</b>	<b>Mai</b>	<b>Juni</b>	<b>Juli</b>	<b>Aug</b>	<b>Sept</b>	<b>Okt</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>Gesamt</b>
<b>2010</b>	41.159	41.141	56.694	51.630	47.755	54.839	51.045	48.950	49.391	47.168	49.916	43.004	582.692
<b>2011</b>	40.309	42.864	61.245	50.445	56.734	49.818	50.463	53.207	53.010	48.782	53.652	49.804	610.333
<b>2012</b>	46.073	44.604	56.043	52.870	55.086	56.476	43.046	51.556	46.635	50.462	55.907	42.711	601.469
<b>2013</b>	45.340	42.040	47.743	57.129	55.845	48.204	54.890	52.165	49.819	52.515	51.105	46.483	603.278
<b>2014</b>	45.713	41.412	55.552	46.664	50.390	48.923							288.654

4. Welche Auswirkung hat die Umstellung der Kfz-Zulassungsbehörde Berlin auf eine reine Terminbehörde auf die Anzahl der an den beiden Standorten jeweils erbrachten Dienstleistungen?

Zu 4.: Die Kfz-Zulassungsbehörde hat ihr Angebot für alle Zulassungsangelegenheiten im Privatkundengeschäft zum 26. August 2013 vollständig auf Terminangebot umgestellt. Sie bietet somit allen Kundinnen und Kunden, die per Internet oder per Telefon einen Termin buchen, festgelegte und planbare Termine an. Damit werden den Kundinnen und Kunden grundsätzlich und zudem nicht planbare Wartezeiten erspart. Jeder Terminkunde wird in der Regel pünktlich und termingerecht bedient.

Durch das Terminangebot wird ermöglicht, dass zeitnah ein Vorsprechen in allen Zulassungsangelegenheiten, die in der Zuständigkeit der Zulassungsbehörde liegen, ermöglicht wird. Lediglich für Kurzzeit- und Ausfuhrkennzeichen sowie reine Außerbetriebsetzungen werden weiterhin Wartemarken ausgegeben.

Die Dienstkräfte der sog. Publikumsbereiche der Zulassungsbehörde bearbeiten nach der Umstellung auf eine reines Terminmodell durchschnittlich die gleiche Vorgangszahl wie in den Jahren zuvor und zwar 4 bis 4,5 Zulassungsvorgänge pro Stunde.

Entsprechendes gilt für die Dienstkräfte der sog. Sammelschalter, an denen die von gewerblichen Zulassungsdiensten und Niederlassungen eingereichten Vorgänge bearbeitet werden. Auch hier sind die Vorgangszahlen auf einem nahezu konstanten Niveau (6,5 bis 7 Zulassungsvorgänge pro Stunde).

5. Wie haben sich die Terminstände an den beiden Standorten entwickelt, d.h. wie kurzfristig können die Bürger/-innen einen Dienstleistungstermin vereinbaren (es wird um eine monatliche Darstellung der Entwicklung seit August 2013 unterteilt nach den beiden Standorten gebeten)?

Zu 5.: Eine entsprechende Erhebung wird weder taggenau, noch monatsgenau geführt. Die Terminstände schwanken saisonal nach Maßgabe der Vorgangszahlen (vgl. Entwicklung der Zulassungszahlen, Frage 3). Zum Start des Terminmodells war es möglich, spätestens für den dritten Werktag - und zwar an beiden Standorten - einen Termin zu buchen. Im Januar und Februar war es teilweise möglich, für den gleichen Tag einen Termin zu erhalten. Im März, Mai und Juni dieses Jahres sind die Vorgangszahlen im Vergleich zum Januar und Februar deutlich angestiegen. Ferner gab es in den Monaten April, Mai und Juni aufgrund von Feiertagen mehrere sog. 4-Tage-Wochen. Für die Bearbeitung der Anliegen von Kundinnen und Kunden, die sich sonst auf fünf Werktagen verteilen, stehen dann nur jeweils vier Werktagen zur Verfügung. Diese Verdichtung des Arbeitsaufkommens kann nicht ohne weiteres mit den vorhandenen Dienstkräften aufgefangen werden. Erschwerend kam das Ende des 2. Quartals hinzu. Fahrzeugniederlassungen reichen dann verstärkt sogenannte Tageszulassungen ein. Vor diesem Hintergrund war und ist es zum Teil nur möglich, am 5. auf den Abfragetag folgenden Werktag einen Termin zu erlangen.

6. Welchen Verbesserungsbedarf sieht der Senat insoweit und welche Maßnahmen plant er gegebenenfalls?

Zu 6.: Grundlegend ist zu betonen, dass sich die Situation sowohl für die Kundinnen und Kunden der Zulassungsbehörde Berlin, als auch für deren Dienstkräfte mit der Einführung des 100%-igen Terminangebots im August des Jahres 2013 verbessert hat. Aufgrund des nicht kalkulierbaren Kundenzulaufs mussten vorher zum Teil sehr lange Wartezeiten in Kauf genommen werden. Auch kam es immer wieder vor, dass die Zulassungsbehörde aufgrund des großen Andrangs bereits vor dem Ende der offiziellen Öffnungszeit schließen musste.

Diese Situation war weder für die Kundinnen und Kunden, noch für die Behörde befriedigend. Das heutige System der Terminvereinbarung ermöglicht es dagegen den Kundinnen und Kunden, den zeitlichen Aufwand für die Erledigung ihrer Zulassungsangelegenheiten besser eingrenzen und planen zu können. Dabei ist auch zu berücksichtigen, dass der Kauf eines Fahrzeugs in der Regel nur selten eine Spontanentscheidung ist. Und selbst dann nimmt die Bereitstellung bzw. Auslieferung eines Fahrzeugs durch die Händlerin bzw. den Händler erfahrungsgemäß einige Tage in Anspruch. Somit ist es auch möglich, rechtzeitig einen auf den Auslieferungstermin abgestimmten Termin für die Zulassung zu buchen.

Dabei orientiert sich das Terminangebot grundsätzlich an den Ressourcen der Zulassungsbehörde. Sofern für den folgenden Tag mehr Dienstkräfte zur Verfügung stehen als geplant, wird die Anzahl der über das Internet verfügbaren Termine entsprechend erhöht. Insofern wird angestrebt, dass es jedem Kunden möglich ist, innerhalb von 2 bis 3 Arbeitstagen einen Termin zu erhalten. In Zeiten besonders starker Nachfrage (vgl. Frage 5), in denen deutliche Belastungsspitzen - auch und gerade bei den Sammelschaltern der Zulassungsbehörde - zu verzeichnen sind, ist dies jedoch leider nicht immer der Fall.

Im Rahmen des Gesundheits- und Personalmanagements ist es eine wesentliche Zielsetzung der Zulassungsbehörde, krankheitsbedingte - nicht geplante - Absenzen der Dienstkräfte möglichst zu reduzieren.

Die Erfahrungen bei Stellenausschreibungen der Kfz-Zulassungsbehörde Berlin haben in der letzten Zeit offenbart, dass – trotz wiederholter Stellenausschreibungen - in bestimmten Eingruppierungen (E6 und A7) für die Sachbearbeitung in Zulassungsangelegenheiten nicht in dem gewünschtem Umfang Nachbesetzungen für freie Stellen erfolgen konnten. Dies hat zur Folge, dass Stellen in größerem Umfang nicht besetzt werden konnten.

Berlin, den 18. Juli 2014

In Vertretung

Bernd Krömer  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Juli 2014)