Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17 / 15 797
Schriftliche Anfrage

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Thomas Birk (GRÜNE)

vom 16. März 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. März 2015) und **Antwort**

Erneute Überlastung der KfZ-Zulassungsbehörden?

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

1. Wie lange beträgt z.Zt. jeweils individuell bezogen auf die beiden Berliner Kfz-Zulassungsbehörden
a) die Wartezeit auf einen freien Termin für eine Kfz-Zulassung über die Online-Terminvergabe,
b) die Bearbeitungszeit für eine Kfz-Zulassung?

Zu 1.: Die Wartezeit auf einen freien Termin für eine Kfz-Zulassung über die Online-Terminvergabe beträgt für beide Standorte der Kfz-Zulassungsbehörde derzeit (Stand: 18.03.) 10 Arbeitstage. Das heißt am 18.03. konnte der nächste freie Termin für den 31.03. gebucht werden.

Die Bearbeitungszeit für eine Kfz-Zulassung beträgt von der Antragsannahme bis zur Ausgabe des Vorgangs ca. 30 Minuten.

2. Welche Gründe gibt es für die langen Wartezeiten auf einen freien Termin (die akute Situation aufgrund des Streiks ausgenommen)?

Zu 2.: Die Gründe hierfür sind vielfältig. Zum einen besteht – wie immer zu Beginn des Frühjahrs – eine erhöhte Nachfrage. Die Zulassungszahlen steigen – im Vergleich zum Januar und Februar – im März regelmäßig an, wie die nachstehende Auflistung der absoluten Vorgangszahlen aus den Vorjahren belegt.

	Januar	Februar	März
2011	40.309	42.864	61.245
2012	46.073	44.604	56.043
2013	45.340	42.040	47.743
2014	45.713	41.412	55.552

In früheren Zeiten ohne Terminvereinbarung ist es hierdurch bei der Zulassungsbehörde regelmäßig zu unkalkulierbar langen Wartezeiten von mehreren Stunden und vorzeitigen Schließungen gekommen. Mit der Einführung der Terminbearbeitung haben die Kundinnen und Kunden heute die Gewähr, für ihre Vorgänge nicht länger als eingeplant zu benötigen. Allerdings müssen sie sich dafür rechtzeitig um einen Termin kümmern.

Hinzu kommen weitere Umstände, aufgrund derer die Kfz-Zulassungsbehörde in den letzten Wochen nicht immer mit voller Kapazität arbeiten konnte. Hierzu gehören allgemeine Fortbildungsveranstaltungen zu den bereits erfolgten und in Kürze bevorstehenden Änderungen im Fachrecht (z. B. Neuregelung zur Vergabe von Kurzzeitkennzeichen) und zum Einsatz neuer Software (Umstellung auf Windows 7 und Office 2010), die für alle Dienstkräfte während der Dienstzeit durchzuführen sind. Weiterhin gab es im Februar an zwei Tagen Ausfälle der Elektronischen Datenverarbeitung, aufgrund derer keine oder nur eine eingeschränkte Bedienung der Kundinnen und Kunden möglich war. Hinzu kam die Frauenversammlung im Februar. Diese Umstände – wie auch die aktuelle Gesundheitsquote der Beschäftigten der Kfz-Zulassungsbehörde von ca. 83 % - haben deutlich zu einer Verlängerung der Wartezeiten auf einen freien Termin beigetragen.

3. Welche Dimension nimmt nach Einschätzung des Senats die missbräuchliche Anmeldung von Terminen durch sogenannte „Termin-Dealer“ ein, die anschließend die geblockten Termine verkaufen?

Zu 3.: Hierzu kann keine verlässliche Einschätzung gegeben werden, da eine belastbare Auswertung nicht möglich ist.

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

4. Wurde zur Vermeidung solcher Missbräuche die Möglichkeit von Plausibilitätsprüfungen im Rahmen der Konfigurierung der elektronischen Terminvergabe programmiert? Wenn nein, warum nicht?

5. Welche Maßnahmen wird der Senat ergreifen, um den Missbrauch der Terminvergabe durch „Termindealer“ zu unterbinden?

Zu 4. und 5.: Das Terminvergabesystem (ZMS) wird beim Informationstechnik-Dienstleistungszentrum (ITDZ) betrieben. Dort werden auch alle Änderungen am System koordiniert bzw. umgesetzt. Die Verfahrensverantwortung liegt bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport. Aktuell wird die technische Möglichkeit geprüft, dass gebuchte Termine überhaupt nicht mehr geändert, sondern nur noch abgesagt werden können. Allerdings dürfen abgesagte Termine nicht sofort wieder verfügbar werden. Sonst würde, anstelle der bisher praktizierten Änderung, eine Stornierung mit sofort anschließender Neubuchung erfolgen. Dieser Änderungswünsche wurden seitens der Kfz-Zulassungsbehörde in der ZMS-Anwenderrunde eingebracht und werden derzeit in Zusammenarbeit mit dem ITDZ geprüft.

Der Name, der als Pflichtangabe bei der Terminvereinbarung einzutragen ist, muss mit dem Namen des aktuellen bzw. des zukünftigen Fahrzeughalters übereinstimmen, damit eine Vorgangsbearbeitung bei der Kfz-Zulassungsbehörde erfolgen kann. Derzeit ist es an dem Tag, an dem der Termin stattfindet, nicht möglich, Änderungen bei dem gebuchten Termin vorzunehmen. Eine Änderung kann allerdings bis zum Ablauf des Vortages vorgenommen werden.

Weitere Maßnahmen gegen das Verhalten der sog. „Termindealer“ werden derzeit geprüft. Eine erste Prüfung vor Ort am Standort Jüterboger Straße durch Beamtinnen und Beamte der Berliner Polizei wurde bereits durchgeführt, eine strafrechtliche Relevanz besteht jedoch nach erster Einschätzung nicht.

6. Welche Maßnahmen wird der Senat bzw. das Landesamt für Bürger und Ordnungsangelegenheiten (LABO) ergreifen, um die Wartezeiten auf einen Termin und die Bearbeitungszeiten für eine KfZ-Anmeldung zu verkürzen und welche Kennzahlen werden zu den diesbezüglichen Zielen angestrebt?

Zu 6.: Es wird angestrebt, dass es den Kundinnen und Kunden möglich ist, innerhalb von 2 bis 3 Arbeitstagen einen Termin zu erhalten. In Zeiten besonders starker Nachfrage, in denen deutliche Belastungsspitzen zu verzeichnen sind, wird dies jedoch auch zukünftig nicht immer der Fall sein können. Für die Bearbeitungszeit wurde keine Kennzahl vereinbart. Die Abläufe der Antragsbearbeitung sind aber regelmäßig Gegenstand von prozessoptimierenden Betrachtungen, Möglichkeiten einer weiteren Verkürzung werden derzeit nicht gesehen.

Insofern wird es in erster Linie erforderlich sein, mit den Mitteln des Gesundheits- und Personalmanagements, die krankheitsbedingten - nicht geplanten - Abwesenheiten der Dienstkräfte der Zulassungsbehörde möglichst zu reduzieren.

Darüber hinaus sollen mehrere Stellen, die bei der Kfz-Zulassungsbehörde in den Entgelt-/Besoldungsstufen E6/A7 (jeweils Sachbearbeitung in Zulassungsangelegenheiten) frei sind, demnächst nachbesetzt werden. Das entsprechende Auswahlverfahren steht kurz vor dem Abschluss.

Damit dürften der Kfz-Zulassungsbehörde mehr Dienstkräfte als derzeit zur Verfügung stehen, was die Wartezeiten auf einen Termin spürbar verkürzen wird.

7. Wird die Nutzung der Online-Terminvergaben generell und im Besonderen für die Kfz-Zulassungsbehörde anonym erfasst und auswertet? Wenn ja, welche Aspekte werden ausgewertet (z. B. Missbrauch, Wartezeiten, Ausfälle) und welche konkreten Maßnahmen ergeben sich aus der Auswertung? Wenn nein, warum nicht?

Zu 7.: Eine statistische Erhebung zu den Wartezeiten auf einen Termin wird aktuell weder taggenau noch monatsgenau geführt. Der Indikator wird quartalsweise am Ende eines jeden Quartals erhoben, die Wartezeit bis zum nächsten freien Termin ist jedoch immer im Blick, um ggf. Gegensteuerungsmaßnahmen zu ergreifen.

Belastbare Aussagen zu einer missbräuchlichen Nutzung des Systems, z.B. durch sog. „Termindealer“, sind nicht möglich. Vielmehr kann eine Auswertung der Online-Terminvergaben aktuell nur zu den ausgefallenen – d. h. nicht wahrgenommenen – Terminen erfolgen. Auf den Anteil der erfahrungsgemäß nicht wahrgenommenen Termine stellt sich die Kraftfahrzeugzulassungsbehörde ein.

Berlin, den 24. März 2015

In Vertretung

Andreas Statzkowski
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. Mrz. 2015)