Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 11 830
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Andreas Statzkowski (CDU)

vom 17. Juli 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. Juli 2017)

zum Thema:

Verschlechterung des Service für die Berliner und Berlinerinnen bei den KFZ-Zulassungsstellen

und **Antwort** vom 28. Juli 2017 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Aug. 2017)

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.

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Andreas Statzkowski (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18 / 11 830
vom 17. Juli 2017
über Verschlechterung des Service für die Berliner und Berlinerinnen bei den KFZ-Zulassungsstellen

---

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

1. Warum wurde wann die Möglichkeit von Terminen per Website bei den KFZ-Zulassungsstellen für Berliner und Berlinerinnen aufgegeben?

Zu 1.:
Die Möglichkeit, Termine bei den Zulassungsstellen über das Internet zu buchen, wurde am 5.07.2017 ausgesetzt. Statt der Online-Terminbuchungsmöglichkeiten weisen die Terminbuchungsseiten und -hinweise auf die telefonische Terminbuchungsmöglichkeit über die Servicenummer 90269-3300 hin. Die Aussetzung gilt bis zu dem Zeitpunkt, ab dem nachhaltig wieder regelmäßig zeitnahe Termine verfügbar sind.

Gründe für die Aussetzung waren, dass seit einiger Zeit bei den Zulassungsstellen regelmäßig zumeist keine zeitnahen Termine mehr frei und buchbar sind und dass mit einer ausreichenden Verbesserung dieser Situation durch die eingeleiteten Maßnahmen erst ab Herbst 2017 zu rechnen ist. Hinzu kam die Bewertung, dass die telefonische Terminbuchung bei dieser Terminsituation bessere Möglichkeiten bietet, um die Terminsuchenden individuell und vertieft zu informieren und ihre Anliegen zu berücksichtigen und um sicherzustellen, dass die Termine für Privatkundinnen und -kunden nicht von Kfz-Händlerinnen und Kfz-Händlern (für die ein anderer Zugangsweg zu den Zulassungsstellen besteht) und auf Vorrat von Zulassungsdiensten gebucht werden.

2. Inwieweit teilt der Berliner Senat meine Auffassung, dass die Möglichkeit eines Termins per Website eine wesentliche Verbesserung des Service für die Bürger und Bürgerinnen darstellte?

Zu 2.:
Grundsätzlich ist eine telefonische Terminvergabe gut geeignet, auf besondere Rahmenbedingungen und Kundenwünsche einzugehen. Der Senat bewertet eine Online-

Terminbuchungsmöglichkeit dann als eine wesentliche Serviceverbesserung für die Bürgerinnen und Bürger, wenn diese über die Online-Terminbuchung eine realistische Chance haben, einen ausreichend zeitnahen Termin zu buchen. Online-Terminbuchungsmöglichkeiten, bei denen in der Regel alle zeitnäheren Termine ausgebucht sind, sieht der Senat dagegen nicht als Ausdruck eines angemessenen Verwaltungsservices an.

3. Inwieweit teilt der Berliner Senat meine Auffassung, dass auch für die Planbarkeit des Mitarbeitereinsatzes und die Berechenbarkeit des Arbeitsanfalls Terminkunden die bessere Form der Arbeit für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen darstellt?

Zu 3.:
Der Senat teilt für den Bereich der Privatkundinnen und -kunden die in der Frage dargestellte Bewertung. Er weist darauf hin, dass das angesprochene System, persönliche Besuche der Zulassungsstellen durch Bürgerinnen und Bürger vorher zu terminieren, auch beim gegenwärtigen Verfahren der telefonischen Terminbuchung unvermindert fortbesteht und über diese wesentlich gezielter auf die Wünsche der Anrufenden eingegangen werden kann als bei reiner Online-Terminbuchung.

4. Wie viele Tage dauert zur Zeit die Bearbeitung von Anträgen für Privatkunden und wie viele Tage für Unternehmen?

Zu 4.:
Anträge von Privatkundinnen und -kunden werden in der Regel unmittelbar bei dem persönlichen Besuch abschließend bearbeitet. Die zeitlich nächstgelegenen benötigten Besuchstermine liegen zurzeit regelmäßig 18 Arbeitstage entfernt. In geringem Umfang können zufällig durch stornierte Terminbuchungen kurzfristigere Termine verfügbar sein; für Notfälle sind kurzfristigere Termine verfügbar (Notfallkontingent).

Kfz-Händlerinnen und Kfz-Händler geben ihre Anträge vor Ort ab (Händlerinnenschalter und Händlerschalter) und können die fertig bearbeiteten Anträge ab einem genannten Tag abholen. Die Bearbeitungszeit liegt zurzeit bei 11 (Zulassungsstelle Ferdinand-Schultze-Straße) bzw. 13 (Zulassungsstelle Jüterboger Straße) Arbeitstagen.

5. Welche Maßnahmen ergreift der Senat um wann wieder zum Modell der Terminvergabe bei den KFZ-Stellen zurückzukehren?

Zu 5.:
Leider wurde in der letzten Legislaturperiode nicht die Vorsorge für die personellen Ressourcen geschaffen, die erforderlich sind, um kurze und stabile Bearbeitungszeiten zu gewährleisten. Dies wird jetzt nachgeholt. Bis zum 01.09.2017 wird der Sachbearbeitungsbereich der Zulassungsstellen durch Besetzungen freier Stellen, bisher ungenutzter Stellenreste sowie von Beschäftigungspositionen im Vorgriff auf eine erwartete Stellenerhöhung ab 2018 und bevorstehende Fluktuationen, gegenüber dem vorherigen Zustand um 22 Beschäftigte verstärkt. Zusätzlich werden 12 Auszubildende die Zulassungsstelle verstärken. Im Anschluss an die Arbeitsaufnahmen und anfänglichen internen Schulungen der Neueingestellten ist ab Oktober mit einer merklichen und zur Bedarfsabdeckung ausreichenden Aufstockung der Terminangebote der Zulassungsstellen zu rechnen. Ergänzend zu dieser Maßnahme werden Möglichkeiten für einen vorherigen oder parallelen Abbau der Arbeitsvorräte im Händlerbereich (mit dem unmittelbaren Effekt der Verkürzung der dortigen Wartezeit) geprüft. Ab Ende 2017 ist die Durchführung einer Organisationsuntersuchung vorgesehen.

Der Senat geht davon aus, dass die genannten Maßnahmen ausreichend erfolgreich sein werden, um noch im Herbst 2017 nachhaltig zu einer vertretbaren Terminverfügbarkeit zu kommen. Die telefonische Terminvergabe ist dauerhaft verfügbar, die Online-Terminvereinbarung wird bei entsprechender Stabilisierung der Terminverfügbarkeit wieder freigegeben.

Berlin, den 28. Juli 2017

In Vertretung

Christan Gaebler
Senatsverwaltung für Inneres und Sport