

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dr. Jens Wolf (CDU) vom 29.04.15

und Antwort des Senats

Betr.: Online-Terminvergabe: Verwaltungseffizienz oder lange Wartezeiten?

Unlängst stellte der Landesrechnungshof bei einer Überprüfung von 19 Kundenzentren fest, dass Kunden eine durchschnittliche Wartezeit von 14,5 Tagen für Termine hinnehmen müssen. Recherchen des Fragestellers haben ergeben, dass in anderen Behörden oder Landesbetrieben durchaus mit noch längeren Wartezeiten bei der Online-Terminvergabe zu rechnen ist, so beim Landesbetrieb Verkehr für einen Termin zur Zulassung eines Fahrzeugs.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Unter dem in den Fragen 1. bis 3. verwandten Begriff „Behörde“ werden die Fachbehörden einschließlich Landesbetriebe verstanden.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

1. *Welche Behörden (einschließlich Landesbetriebe) vergeben Termine per Online-Terminvergabe und seit wann wird dies jeweils angeboten?*

Der Landesbetrieb Verkehr (LBV) bietet seit dem Jahr 2008 eine Online-Terminvergabe an. Im Übrigen siehe Vorbemerkung, darüber hinaus siehe Drs. 21/330.

2. *Wie hat sich die Anzahl der zuständigen Mitarbeiter mit Kundenkontakt seit Einführung der Online-Terminvergabe in den unter 1. abgefragten Behörden jeweils verändert (Vorher-nachher-Betrachtung)?*

Die Anzahl der vom LBV für das Kundengeschäft im Bereich Fahrerlaubnis und Fahrzeugzulassung eingesetzten Vollzeitkräfte ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

Jahr (jeweils zum 01.01.)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Bereich Fahrerlaubnis	31,93	30,55	31,51	36,37	40,01	38,09	34,68
Bereich Fahrzeug-Zulassung	118,38	115,08	120,64	124,99	129,40	123,40	114,95

3. *Wie hoch ist die durchschnittliche Anzahl der bearbeiteten Fälle pro Tag und Mitarbeiter mit Kundenkontakt in den jeweiligen unter 1. abgefragten Behörden im Vergleich zu der Zeit vor Einführung der Online-Terminvergabe (Vorher-nachher-Betrachtung)?*

Über die durchschnittliche Anzahl der bearbeiteten Fälle pro Tag und Mitarbeiter mit Kundenkontakt vor und nach Einführung der Online-Terminvergabe beim LBV liegen der zuständigen Behörde keine Daten vor.

4. *Gibt es bestimmte Sonderregelungen für Terminvergaben, die es möglich machen, mit geringerer Wartezeit einen Termin zu erhalten?*

Wenn ja, welche und mit welcher inhaltlichen Begründung?

Es gibt beim LBV keine Sonderregelungen für Terminvergaben.

5. *Was unternimmt der Senat, um die Durchschnittswartezeit bei der Online-Terminvergabe zu reduzieren?*

Der LBV beabsichtigt derzeit, seine Mitarbeiterkapazität durch die Einstellung von weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu erhöhen, um so die Wartezeit bei der Online-Terminvergabe zu reduzieren. Zusätzlich bietet der LBV seine Dienstleistungen mobil an zwölf Wochen im Jahr in Einkaufszentren an; dabei werden die Kunden bezüglich der wesentlichen Fahrzeug-Zulassungs- und Fahrerlaubnis-Dienstleistungen ohne Termin bedient.

6. *Teilt der Senat die Ansicht des Fragestellers, dass es für eine aktive Wirtschaftsförderung von hoher Bedeutung ist, administrative Prozesse (wie zum Beispiel die Anmeldung eines Firmenfahrzeugs) so zeiteffizient wie möglich zu gestalten?*

Wenn ja, wie erklärt der Senat die langen Wartezeiten bei der Online-Terminvergabe (zum Beispiel beim Landesbetrieb Verkehr)?

Wenn nein, warum nicht?

Ja. Neben der Online-Terminvergabe können Anträge auf die Zulassung eines Fahrzeugs auch schriftlich über bevollmächtigte Autohäuser beziehungsweise Zulassungsdienstleister beim LBV gestellt werden. Circa 90 Prozent der Neuzulassungen werden über Autohäuser beziehungsweise Zulassungsdienstleister innerhalb von ein bis zwei Tagen durchgeführt. Somit ist der aktuelle Online-Termin-Vorlauf kein Hemmnis für die Wirtschaft.