

Bericht	Geschäftsbereich	Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 003 - Bürgeramt
	Bearbeiter/in	Jochen Siegfried
	Telefon (0202)	563 4500
	Fax (0202)	563 8065
	E-Mail	jochen.siegfried@stadt.wuppertal.de
	Datum:	12.06.2015
	Drucks.-Nr.:	VO/1571/15 öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
16.06.2015	Ausschuss für Finanzen, Steuerungs- und Betriebsausschuss WAW	Entgegennahme o. B.
Sachstandsbericht zur Umsetzung von Maßnahmen im Einwohnermeldeamt		

A: Ausgangslage:

Im Sommer 2014 kam es im Einwohnermeldeamt Wuppertal – wie in vielen Meldeämtern in NRW - zu teils massiven Wartesituationen für die Bürgerinnen und Bürger. Die durchschnittlichen Wartezeiten von unter 30 Minuten der letzten Jahre wurden seit Mitte März 2014 deutlich überschritten.

Die Verwaltung hat hierzu im Oktober 2014 unter der Drucksachennummer VO/0698/14 einen ausführlichen Bericht erarbeitet.

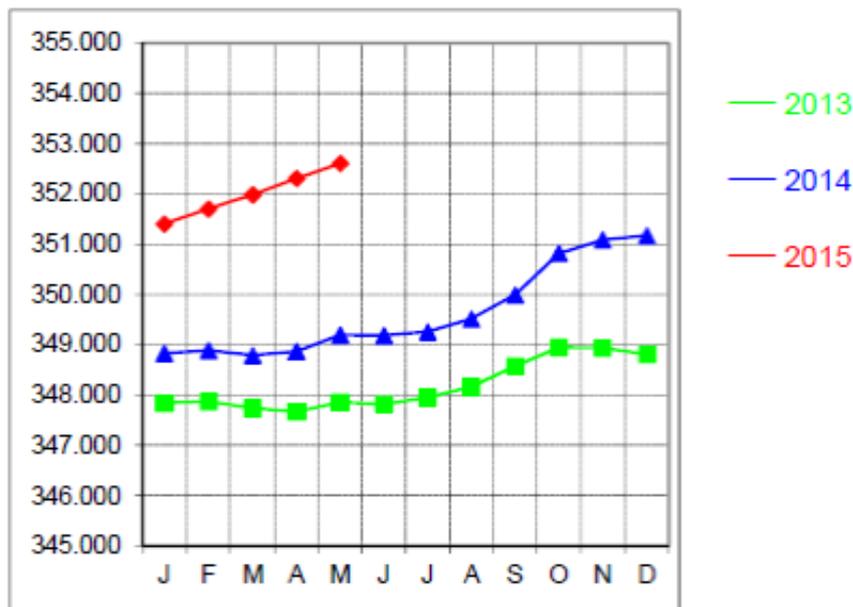
In dem Bericht werden die Gründe für die verschlechterte Situation genannt. Neben der Anzahl der vorhandenen MitarbeiterInnen und dem Krankenstand in der Belegschaft sind auch die demografischen Faktoren in der Bevölkerungsentwicklung ausschlaggebend dafür, dass sich die Arbeit im Einwohnermeldeamt stark verändert hat.

Wuppertal ist eine Zuzugsstadt geworden.

Zurzeit sind nach der Meldesoftware des Einwohnermeldeamtes mit Stand 12.06.2015 in Wuppertal mit Haupt- und Nebenwohnung 352.712 Menschen gemeldet.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Bevölkerungsentwicklung zwischen 2013 und 2015:

Einwohner



Ein Zuzug aus dem Ausland – seit 2013 beispielsweise von Menschen aus Osteuropa, Südosteuropa, dem Nahen Osten sowie Mittel- und Westafrika - war nicht vorhersehbar.

Folgende Zahlen als Beispiele:

Zuzug mit Hauptwohnung direkt von	2013	2014	12.06.2015
Bulgarien	434	522	210
Rumänien	1.000	1.079	602
Griechenland	401	361	135

Vielmehr ging die Verwaltung bis dahin – gestützt auf Zahlen des Landesbetriebes IT-NRW - davon aus, dass Wuppertal massiv Einwohner verlieren werde. Für das Jahr 2030 wurde eine Bevölkerungszahl von 320.000 erwartet.

Die erfolgte organisatorische Veränderung des Jahres 2010 bestand im Einwohnermeldeamt darin, die Personaldokumente (Personalausweise / Vorläufige Personalausweise / Reisepässe / Vorläufige Reisepässe / Expressreisepässe / Kinderreisepässe) an einem Ort in Wuppertal zu konzentrieren. Durch diese Konzentration wurde das Einwohnermeldeamt Wuppertal nach Auskunft der Gemeindeprüfungsanstalt NRW zum am stärksten frequentierten Meldeamt aller Meldeämter in NRW.

B: Bisherige Umsetzungen:

Die Zentralisierung am Standort Steinweg ist nach Auffassung der Verwaltung eine nach wie vor richtige Maßnahme, weil dadurch eine optimale und effiziente Arbeitsweise sichergestellt werden kann. Jedoch müssen die Ressourcen den dargestellten gestiegenen Anforderungen angepasst werden.

Aus diesem Grund wurden im Oktober 2014 folgende Maßnahmen verabredet, die größtenteils im laufenden Betrieb bisher umgesetzt worden sind:

1) Technische Maßnahmen:

a) Kurzfristiger Austausch aller Rechner im Frontoffice auf Windows 7

Die Umstellung erfolgte kurzfristig im November 2014 und beschleunigt insbesondere das Anmeldeverfahren des PC's als Rüstzeit.

b) Einführung von „Bürgermonitoren“

Der Test eines Bürgermonitors erfolgte im Februar und März 2015 erfolgreich. Bei einem Besuch der CeBIT in Hannover wurde in verschiedenen Gesprächen mit Fachanwendern die Zukunftsfähigkeit des Gerätes „Wacom“ positiv beurteilt. Die Beschaffung weiterer Geräte wurde in die Wege geleitet.

Die beabsichtigte Verfahrensbeschleunigung wurde durch die Einführung des neuen Bundesmelderechts verschoben. Eine Verfahrensbeschleunigung wird ab dem Zeitpunkt erreicht, wenn die Firma HSH (zuständig für unser Meldesoftware MESO) alle Dokumente für den Bürgermonitor ab 01.11.2015 mit der Einführung des neuen Meldegesetzes im PDF Format anbietet. Konkrete Werte sind erst nach Einsatzbeginn in einem längeren Zeitraum und breiterem Einsatz darstellbar.

c) Einführung von Durchlaufscannern mit selbstständigem Schnelldurchzug

Bislang wurden mehrere Geräte im Echtzeitbetrieb getestet, ein weiteres steht noch aus. Die Beschaffung, Installation sowie der Test insgesamt haben länger gedauert als erwartet. Dies deshalb, weil die Rechner im Einwohnermeldeamt durch die Zusatzgeräte fehleranfälliger und somit in der Handhabung schwerfälliger werden. Das Testen an einem Arbeitsplatz (installationsbedingt) ist zeitintensiv, da die Vorgesprächen der Bürger im Echtbetrieb (und damit die Testfälle) nicht steuerbar sind.

Der endgültige Einsatz der Durchlaufscanner kann derzeit abschließend nicht beantwortet werden.

2) Organisatorische Änderungen

a) Frühzeitige schriftliche Information der Bürgerinnen und Bürger über ablaufende Dokumente

Ab November 2014 wurden die Informationsschreiben an die Bürgerinnen und Bürger versandt. Die beabsichtigte Umlenkung in die Nebensaison hat sich als positiv erwiesen. Es konnten ca. 22% der angeschriebenen BürgerInnen aus der Hauptsaison in die Nebensaison verlagert werden.

Die Umlenkung der BürgerInnen hätte noch effektiver sein können. Durch eine bundesweite Grippewelle im Februar und März 2015 hatte das Einwohnermeldeamt – zeitweise einen Krankenstand von 40% zu verzeichnen. Um den BürgerInnen keine Wartezeiten wie in der Hauptsaison zuzumuten, wurden ab März 2015 die Anschreiben eingestellt.

Insgesamt hat sich die Maßnahme bewährt und gezeigt, dass Kundenströme in gewissem Umfang lenkbar sind.

Ab Herbst 2015 werden die Anschreiben erneut versandt.

b) Einrichtung einer qualifizierten Terminvereinbarung

Die im Zusammenhang mit der Einführung einer qualifizierten Terminvereinbarung notwendige Beschaffung eines neuen Aufrufsystems lief zügig und in guter Zusammenarbeit zwischen 402 und 003. Die Aufrufanlage ist seit 20.04.2015 in Betrieb und läuft gut.

Rund 10% der BürgerInnen haben in einem ersten Schritt die Möglichkeit, Ihr Anliegen durch Termin zu buchen. Die Termintreue der Verwaltung ist zu 100 % gegeben. Die Verwaltung plant, den Terminanteil kurzfristig zu erhöhen, da nunmehr die personellen Voraussetzungen geschaffen wurden.

3) Personelle Maßnahmen:

Insgesamt haben am 12.01.15 fünf neue MitarbeiterInnen ihren Dienst bei 003 aufgenommen. Die Bereitstellung erfolgte als Kompensationsmaßnahme für den neuen Personalausweis. Die ungewohnte Einarbeitung in Form einer „Klasse“ mit gleichzeitigem Unterricht von mehreren MitarbeiterInnen im Gegensatz zum bisherigen „Patensystem“ mit Zuordnung 1:1 bei einem MitarbeiterInnen lief sehr zufriedenstellend. Seit Mai 2015 sind die neuen MitarbeiterInnen im selbständigen Einsatz.

C: Ausblick:

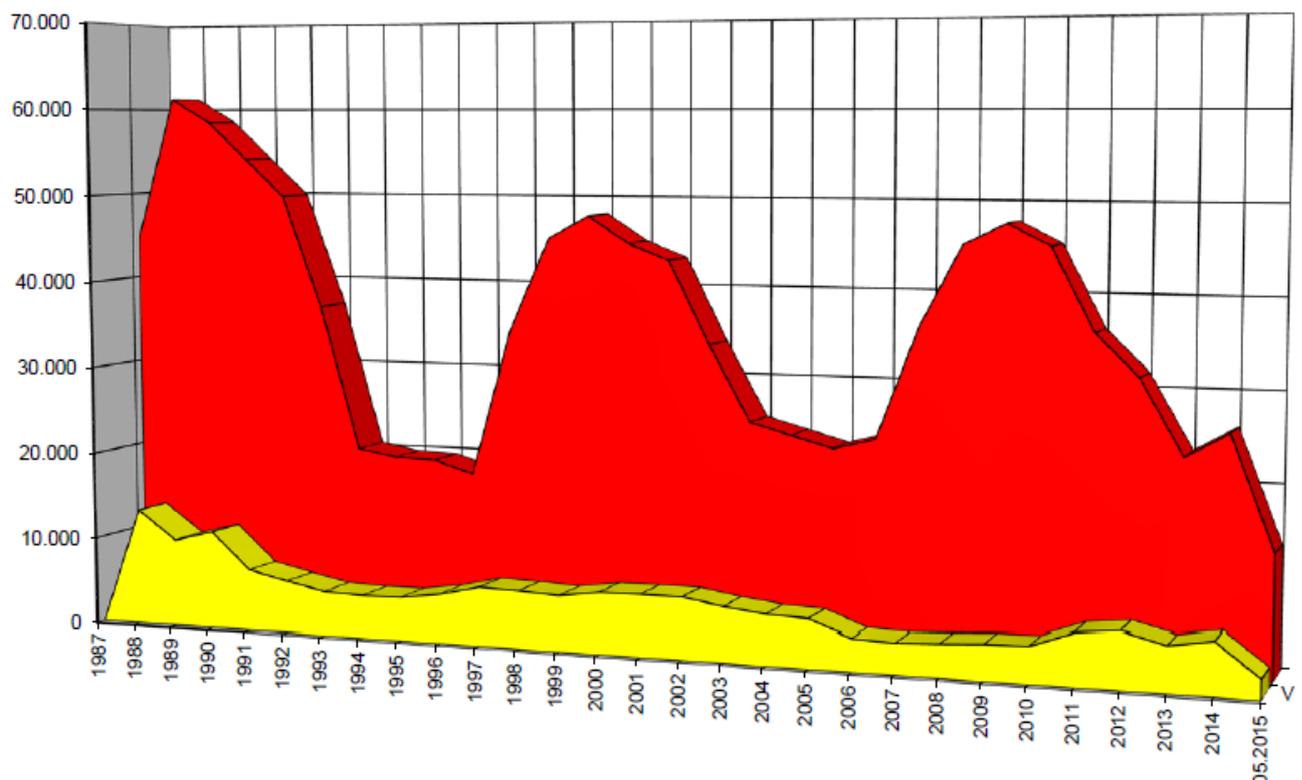
Das Gebäude Steinweg 20 wurde im Zuge der Einführung des neuen Personalausweises sowie der Verlagerung der Dokumentengeschäfte in die Zentrale technisch und baulich ertüchtigt.

Diese ertüchtigungen werden jedoch nicht ausreichen, um den wachsenden Zustrom an Menschen in der Zukunft bedienen zu können.

Allein die Nachfrage nach Personalausweisen wird – auch durch eine Vielzahl von Einbürgerungen – zu einem wachsenden Platzbedarf und neuen organisatorischen Veränderungen im Meldeamt führen.

Anbei die Übersicht für Personalausweise (rot) und vorläufige Personalausweise (gelb).

Hieraus ist ersichtlich, dass die 4-jährigen Zwischenräume mit gleichbleibendem Nachfrageverhalten nicht mehr existieren. Vielmehr ist in den nächsten vier Jahren mit einer nahezu Verdopplung des Nachfrageverhaltens zu rechnen.



Aus diesem Grund werden derzeit bauliche Veränderungen und Verbesserungen am Gebäude Steinweg 20 bzw. in den Service- und Wartebereichen durch externe Ingenieure mit Erfahrungen in der Lenkung von Kundenströmen geprüft und erarbeitet.

Darüber hinaus ist eine weitere personelle Verstärkung des Einwohnermeldeamtes auf Grund der Einführung des ab 01.11.2015 bundesweit geltenden Meldegesetzes mit neuen gesetzlichen Regelungen für die BürgerInnen mit 3,5 VK vorgesehen. Dieser von Jahr zu Jahr zunehmenden dynamischen Aufgabe stellt sich das Einwohnermeldeamt.

Unterschrift

Peter Jung