

<b>Bericht</b>	Geschäftsbereich	Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 003 - Bürgeramt
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Jochen Siegfried 563 4500 563 8065 Jochen.Siegfried@stadt.wuppertal.de
	Datum:	30.08.2016
	<b>Drucks.-Nr.:</b>	<b>VO/0691/16</b> öffentlich
Sitzung am Gremium		Beschlussqualität
<b>25.10.2016 Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW</b>		<b>Entgegennahme o. B.</b>
<b>Sachstandsbericht über die Sofortmaßnahmen im Einwohnermeldeamt</b>		

### Beschlussvorschlag

Der Bericht wird ohne Beschluss entgegen genommen.

Die Verwaltung hat in der Sitzung des Ausschusses für **Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW** am 21.06.2016 mündlich über die aktuelle Situation und die eingeleiteten Sofortmaßnahmen im Einwohnermeldeamt berichtet (SI/1430/16).

Im Folgenden werden die Sofortmaßnahmen, die Entwicklung mit Sachstand Ende August 2016 und deren Wirkung dargestellt:

#### 1. Dreiwöchige Schließung der dezentralen Standorte (Bürgerbüros)

Mit der dreiwöchigen Schließung der Bürgerbüros (20.06.2016 bis 11.07.2016) konnte erreicht werden, dass kein Personal vom Einwohnermeldeamt am Steinweg für die dezentralen Standorte abgezogen werden musste. Damit wurde die prekäre Überlastungssituation der Beschäftigten spürbar abgemildert, aber bei weitem nicht beseitigt. Dennoch war die Maßnahme erfolgreich. Denn durch die Konzentration der Arbeiten auf die Zentrale konnten deutlich mehr BürgerInnen bedient werden als durch das Offenhalten der Bürgerbüros mit Schwächung der Zentrale am Steinweg.

Die Maßnahme war daher aus Sicht der effektiven Arbeitserledigung erfolgreich.

Entgegen einiger Verlautbarungen in der Öffentlichkeit ist festzustellen, dass zur personellen Besetzung der Bürgerbüros das Personal aus der Zentrale am Steinweg abgestellt wird.

Seit dem Jahr 2011 gibt es aufgrund der Personaleinsparungen keine festen Mitarbeitenden mehr in den dezentralen Standorten.

Die Bürgerbüros wurden am 11.07.2016 wieder geöffnet. Seitdem wird wieder Personal vom zentralen Einwohnermeldeamt am Steinweg an die Bürgerbüros abgestellt. Infolge dessen wurde bis Mitte August 2016 die prekäre Überlastungssituation in der Zentrale am Steinweg wieder verstärkt.

Ebenfalls ist festzustellen, dass mit der Öffnung der Bürgerbüros ab 11.07.2016 ebenfalls eine prekäre Überlastungssituation durch nicht mehr zu bewältigendes Publikumsaufkommen bis Mitte August 2016 bestand.

In der Regel mussten in allen Bürgerbüros die Wartemarkenautomaten vorzeitig abgestellt werden.

## **2. Standardsenkungen**

Nach eingehender rechtlicher Prüfung konnte eine Standardsenkung u. a. bei der Vorlage der Wohnungsgeberbescheinigung erreicht werden, die aber nur zu einer unwesentlichen Entlastung der Beschäftigten führt. Die Zeitersparnis liegt im Einzelnen im einstelligen Sekundenbereich, die konkrete Zeitersparnis wird aufgrund der hohen Fallzahlen erreicht.

Auch im Ausgabebereich konnte eine Zeitersparnis dadurch erreicht werden, dass eine gesonderte Beratung der BürgerInnen neben der Ausgabe der Informationsblätter bei der Freischaltung der eID unterbleibt.

Die Freischnittquote für zukünftige E-Governmentprozesse bei den Personalausweisen hat sich dadurch von 29 % auf derzeit 78 % erhöht.

Ein Verzicht auf das Ausstellen der Steuer ID konnte gegenüber den BürgerInnen nicht durchgesetzt werden. Endlose Diskussionen über das „warum“ der Maßnahme sind schlussendlich zeitintensiver als das Ausstellen der Steuer ID selbst.

Darüber hinaus konnten weitere PC-Arbeitsplätze mit einem Lesezugriff auf SAP-Grundabgaben ausgestattet werden, so dass bei hohem Publikumsaufkommen kein Zeitverzug hingenommen werden muss.

Durch diese Standardsenkungen ist eine Beseitigung der prekären Situation nicht zu erreichen.

Die KollegInnen geben im Rahmen einer dynamischen Prozessentwicklung immer wieder Hinweise zu weiteren Verbesserungen.

Diese werden unverzüglich aufgegriffen, geprüft und umgesetzt.

## **3. Freiwillige Samstagsarbeit**

Insgesamt wurde und wird an sieben Samstagen im 14-tägigen Rhythmus im Zeitraum 26.06. bis 17.09.2016 die Zentrale am Steinweg 20 für alle Dienstleistungen geöffnet.

Im Durchschnitt haben sich 13 Mitarbeitende freiwillig zur Samstagsarbeit gemeldet.

Bis heute wurden für diese Samstage ca. 1.650 Termine mit ca. 2.820 Dienstleistungen gebucht.

Die Resonanz der BürgerInnen und MitarbeiterInnen auf die Ausweitung der Öffnungszeiten an Samstagen ist durchgängig positiv.

Die zusätzlichen Öffnungszeiten haben in der Öffentlichkeit ein deutliches Signal gesetzt und führen zu einer konkreten Entlastung des unterwöchigen Publikumsaufkommens.

Das besondere Engagement der Beschäftigten, die in ihrer regulären Arbeitszeit unter der Woche einer Überlastungssituation ausgesetzt sind, ist durch die freiwillige Samstagsarbeit besonders herauszustellen und stellt verständlicherweise keine dauerhafte Lösung dar.

#### **4. Abordnungen von MitarbeiterInnen aus anderen Leistungseinheiten, Gewinnung von Ruheständlern/Pensionären**

Die Resonanz auf den Aufruf des Oberbürgermeisters in der Stadtverwaltung zur freiwilligen Unterstützung des Einwohnermeldeamtes war groß. Darüber hinaus waren sich alle beteiligten Leistungseinheiten der objektiven Notlage bewusst und haben das Bürgeramt unterstützt.

Konkret wurde und wird das Einwohnermeldeamt von sieben zeitweise umgesetzten Kolleginnen und Kollegen unterstützt. Diese nehmen unterschiedliche Aufgaben wahr:

- Bearbeitung von Meldeanfragen
- Mitarbeit in der Passausgabe (durch den Einsatz kann eine Kraft wieder im Frontoffice/Bürgerbüro eingesetzt werden)

Desweiteren hat ein Auszubildender seinen Ausbildungsabschnitt bis September verlängert, um das Einwohnermeldeamt bei der Publikumsarbeit zu unterstützen.

Der Einsatz von Studierenden wurde aufgrund der großen Hilfsbereitschaft aus dem Kollegenkreis zurückgestellt.

Ruheständler/Pensionäre mit einschlägigen Vorkenntnissen konnten trotz intensiver Ansprache als Aushilfen nicht gewonnen werden.

#### **5. Reguläre Besetzung der freien Stellen**

Mit dem Haupt- und Personalamt ist vereinbart, dass der interne und externe Bewerberkreis gegenüber den bisherigen Stellenausschreibungen erweitert wird, und zwar bei den Bewerberverfahren mit interner Öffnung nach EG 5 und bei externen Ausschreibungen mit der Öffnung verwaltungsnaher Berufe (kaufmännische Berufe).

Am 15. und 16.08.2016 fand die Personalauswahl für die internen BewerberInnen statt. Fast alle zu einem Stellenwechsel bereiten Beschäftigten haben vorher beim Einwohnermeldeamt hospitiert, um die Arbeit, aber auch die überaus hohe Stressbelastung im Publikumsverkehr kennen zu lernen.

Von den 8 BewerberInnen konnte 1 Bewerberin für die Arbeit im Einwohnermeldeamt gewonnen werden.

Die Stellenausschreibung zur Einstellung von externem Personal ist mit Bewerbungsende 23.08.2016 erfolgt. Es liegen 680 Bewerbungen vor, die derzeit durch das Personalamt gesichtet werden. An die Sichtung und Vorauswahl der Unterlagen werden sich das Auswahlverfahren und die Auswahlgespräche anschließen.

## **6. Privater Ordnungsdienst**

Für die Zeit vom 21.06.2016 – 31.08.2016 wurde ein privater Ordnungsdienst im Beantragungsbereich des Einwohnermeldeamtes eingesetzt. Täglich war eine Wachperson während der Öffnungszeiten vor Ort.

Der Sicherheitsdienst regelt den Zufluss des Publikums zur Informationstheke des Einwohnermeldeamtes, steht für notwendige Hilfestellungen zur Verfügung und ruft das Publikum geordnet auf.

Beim Publikum und auch bei den Beschäftigten hat es durchweg positive Reaktionen auf den Sicherheitsdienst gegeben.

Der Einsatz des Ordnungsdienstes wird von den BürgerInnen als angenehm und beruhigend beschrieben. Für die MitarbeiterInnen war der Einsatz eine Entlastung und entspricht ihrem Sicherheitsbedürfnis, insbesondere bei sehr hohem Publikumsaufkommen und aufgebrachtener Stimmungslage.

### **Unterschrift**

Panagiotis Paschalis  
Beigeordneter