

Bericht	Geschäftsbereich	Zentrale Dienstleistungen
	Ressort / Stadtbetrieb	404 - Haupt- und Personalamt
	Bearbeiter/in	Michael Telian
	Telefon (0202)	563 6100
	Fax (0202)	563 8029
	E-Mail	michael.telian@stadt.wuppertal.de
	Datum:	13.10.2021
	Drucks.-Nr.:	VO/1408/21 öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
03.11.2021	Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW	Entgegennahme o. B.
09.11.2021	Ausschuss für Finanzen, Beteiligungssteuerung und Betriebsausschuss WAW	Entgegennahme o. B.
Situation im Einwohnermeldeamt		

Grund der Vorlage

Abschlussbericht der Verwaltung über die Bearbeitung des zusätzlichen Publikumsaufkommens---(siehe VO/0610/21)

Beschlussvorschlag

Der Sachstandsbericht zur Situation im Einwohnermeldeamt wird ohne Beschluss entgegengenommen.

Unterschrift

Dr. Slawig

Nocke

Begründung

Die Verwaltung hat in diesem Jahr regelmäßig über die Entwicklung im Einwohnermeldeamt berichtet (s. VO/0270/21 und VO/0610/21).

Das EMA ist die Leistungseinheit der Stadtverwaltung mit den meisten Bürgerkontakten. Die Zahl der direkten Beantragungsgeschäfte wird in diesem Jahr bei ca. 260.000 liegen, die Zahl der aufsuchenden Bürger*innen und Einwohner*innen bei deutlich über 300.000. Das Meldeamt prägt damit das Image der Stadtverwaltung in die Stadtgesellschaft ganz

wesentlich. Bürger*innen und Einwohner*innen legen Wert auf unkomplizierte technikunterstützte Terminvereinbarungen, kurze Vorbuchungszeiten, schnelle und serviceorientierte Bearbeitung der Antragsgeschäfte mit kompetenter Beratung sowie auf transparente Darstellung der Melde-, Personal- und Passgeschäfte.

Im Zukunftsprogramm Fokus Wuppertal ist daher das Einwohnermeldeamt ein wichtiger Baustein des Handlungsschwerpunktes „wirksame Verwaltung“. Deshalb war und ist es ein wichtiges strategisches Ziel, das Einwohnermeldeamt so aufzustellen, dass den o.g. Erwartungen der Bürger*innen / Einwohner*innen dauerhaft und verlässlich entsprochen werden kann.

Mit Beginn der Corona-Pandemie zeichnete sich auf Grund der Prognosezahlen des Meldeamtes ein erheblicher Bearbeitungsstau im Einwohnermeldeamt bei den Dokumentengeschäften (Personalausweis- und Passwesen) ab. Trotz Aufrechterhaltung des Kundenverkehrs mit einem vorbildlichen Hygienekonzept während der gesamten Pandemie führten die massiven Einschränkungen des öffentlichen Lebens (insbes. der Reisemöglichkeiten sowie der Wohnortverlegung) zu einer Nachfrageunterdeckung.

Anfang dieses Jahres war zu erwarten, dass Reisebeschränkungen perspektivisch gelockert werden und damit der Bedarf an Pässen und Ausweisen deutlich zunehmen wird.

Deshalb sind zwischen Meldeamt und Haupt-/Personalamt in enger Zusammenarbeit eine Reihe von Vorbereitungsmaßnahmen geplant und umgesetzt worden, um das prognostizierte Antrags-/Publikumsaufkommen bestmöglich und effizient unter den eingangs geschilderten Rahmenbedingungen bearbeiten zu können.

Zentrale Zielsetzung war, allen Bürger*innen und Einwohner*innen unter besonderer Berücksichtigung der zu beachtenden Coronaschutzmaßnahmen Termine mit zumutbaren Wartezeiten anbieten zu können.

Dieses Ziel ist vollständig erreicht worden; alle Beantragungsanliegen der vergangenen Monate sind reibungslos in kürzester Zeit abgearbeitet worden.

Folgende Maßnahmen wurden umgesetzt:

- personelle Verstärkung des Meldeamtes durch befristete Einstellungen bis zum 31.03.2022 von insgesamt 7,5 Vollzeitstellen.
- Bereitstellung zusätzlicher Raumkapazitäten mit verlässlichen wöchentlichen Servicezeiten in den beiden Außenstellen des Meldeamtes in Ronsdorf und Vohwinkel.
- Verbesserung der internen Abläufe und Strukturen; Entzerrung von Front-Office- und Back-Office-Aufgaben.
- regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit in den Medien über die aktuelle Situation im EMA.

Der Erfolg der Maßnahmen ist umso beachtenswerter, da alle Publikumskontakte unter den besonderen Einschränkungen der Corona-Pandemie (Maskenpflicht, Abstandsregeln, Hygienevorgaben, Begrenzung des Zutritts in die Gebäude, regelmäßige Desinfektion und Lüftung, fest zugeordnete Mitarbeiter*innen in den einzelnen Gebäuden) erbracht werden mussten.

Die Entwicklung der tatsächlichen Beantragungsgeschäfte im „face-to-face-Bereich“ nur für das Frontoffice stellt sich für 2021 wie folgt dar:

Januar:	17.255
Februar:	17.254
März:	21.831
April:	20.677
Mai:	22.741
Juni:	29.876
Juli:	27.697
August:	24.091
September:	23.680

Um diese Zahlen in einen Vergleich zu setzen: Das höchste Publikumsaufkommen des Meldeamtes belief sich während der Sommermonate in den vergangenen Jahren auf durchschnittlich 23.000 Beantragungsgeschäfte in einem Monat. Somit zeigt sich deutlich, dass es in diesem Jahr in den Sommermonaten tatsächlich zu den erwarteten „Nachholeffekten“ gekommen ist.

Trotz dieses Anstiegs der Beantragungsgeschäfte konnte das Meldeamt seine hohe Leistungsfähigkeit ohne Einschränkungen aufrechterhalten.

Es gab und gibt keine langen Vorbuchungszeiten für einen Termin im EMA.

Die „Wartezeit“ auf einen Termin - buchbar im Terminsystem des EMA im Intranet oder telefonisch über das Servicecenter - lag im Sommer immer zwischen 0-2 Tagen.

Auch die Situation in den Räumlichkeiten des Meldeamtes ist geordnet; die Besucher*innen konnten bedarfsgerecht auf das gefundene 3-Standorte-Modell mit verlässlichen Öffnungszeiten an 5 Tagen verteilt werden, ohne dass es zu Schlangenbildungen vor dem Gebäude Steinweg oder den Gebäuden in Ronsdorf oder Vohwinkel kam.

Die Beschwerdelage ist völlig unauffällig.

Damit kann das positive Ergebnis gezogen werden, dass sich alle verabredeten und umgesetzten Maßnahmen bewährt haben. Probleme wie sie in vielen anderen Meldeämtern der Großstädte bestehen, hat es in Wuppertal nicht gegeben.

Dies wird auch durch eine aktuell vom Verbraucherschutzverband Berlin/Brandenburg durchgeführte Erhebung bestätigt.

Der Verband hat insgesamt mehr als 32.000 Bewertungen von 344 Behörden in Deutschlands 40 größten Städten analysiert.

Dabei ging es um die Frage, in welcher Stadt es die beliebtesten Behörden gibt, bei denen Meldeangelegenheiten erledigt werden können. Grundlage für die Auswertung waren die öffentlich einsehbaren Google-Bewertungen.

Hier belegt Wuppertal mit weitem Abstand den 1. Platz.

Weiteres Vorgehen:

Im 1. Quartal 2022 wird die Verwaltung im Rahmen der Haushaltsplanberatungen im Februar/März 2022 auf der Grundlage der Prognose des Meldeamtes einen Strukturvorschlag zur zukünftigen Ausrichtung des Meldeamtes unterbreiten. Bis auf Weiteres bleibt es auch unter Hygienegesichtspunkten wegen der steigenden COVID 19 Inzidenzwerte beim jetzigen 3-Standorte-Modell.

Klimacheck

Hat das Vorhaben eine langfristige Auswirkung auf den Klimaschutz und/oder die Klimafolgenanpassung?

neutral /nein

ja, positive Auswirkungen

ja, negative Auswirkungen

Begründung: