

<b>Bericht</b>	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:	15.02.2022
	<b>Drucks.-Nr.:</b>	<b>VO/0161/22</b> öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
<b>23.03.2022</b>	<b>Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW</b>	<b>Entgegennahme o. B.</b>
<b>29.03.2022</b>	<b>Ausschuss für Finanzen, Beteiligungssteuerung und Betriebsausschuss WAW</b>	<b>Entgegennahme o. B.</b>
<b>Entwicklungskonzept für das Einwohnermeldeamt</b>		

## Grund der Vorlage

Auftrag der Fachausschüsse zur Erarbeitung eines Strukturvorschlages zur zukünftigen Ausrichtung des Meldeamtes (VO/1408/21).

## Beschlussvorschlag

Der Bericht der Verwaltung wird ohne Beschluss entgegengenommen.

## Unterschrift

Dr. Slawig  
 Stadtdirektor

Nocke  
 Geschäftsbereichsleiter 2.2.

## Begründung

Die Verwaltung hat im Jahr 2021 regelmäßig über die Entwicklung im Einwohnermeldeamt berichtet (s. VO/0270/21, VO/0610/21 und VO/14087/21).

Mit dieser Vorlage wird der Auftrag der Fachausschüsse, auf der Grundlage der prognostizierten Fallzahlen und zu erwartenden Aufgabenentwicklungen einen Strukturvorschlag zur zukünftigen Ausrichtung des Einwohnermeldeamtes zu unterbreiten, erfüllt.

## 1) Wesentliche Ergebnisse und Erkenntnisse des Jahres 2021:

Das im Sommer 2021 sprunghaft angestiegene zusätzliche Publikumsaufkommen konnte aufgrund von rechtzeitig eingeleiteten Gegensteuerungsmaßnahmen problemlos aufgefangen werden. Die Vorbuchungszeiten der Bürger\*innen und Einwohner\*innen auf einen Termin im Meldeamt Wuppertal (über das Internet oder telefonisch über das ServiceCenter) betragen seit März 2021 durchgehend nur 0-2 Tage; dies trotz der enormen Beantragungswelle in den Monaten Juni / Juli 2021 mit 30.000 bzw. 27.700 tatsächlichen Beantragungsgeschäften in den Räumen des Meldeamtes.

Das positive Ergebnis wurde den Mitarbeiter\*innen des Meldeamtes durch viele Bürger\*innen und Einwohner\*innen widergespiegelt.

In einer bundesweiten Untersuchung des Verbraucherschutzverbandes Berlin/Brandenburg von 344 Meldeämtern erreichte das Meldeamt Wuppertal Platz 1.

<https://vsvbb.de/behoerden-ranking/>

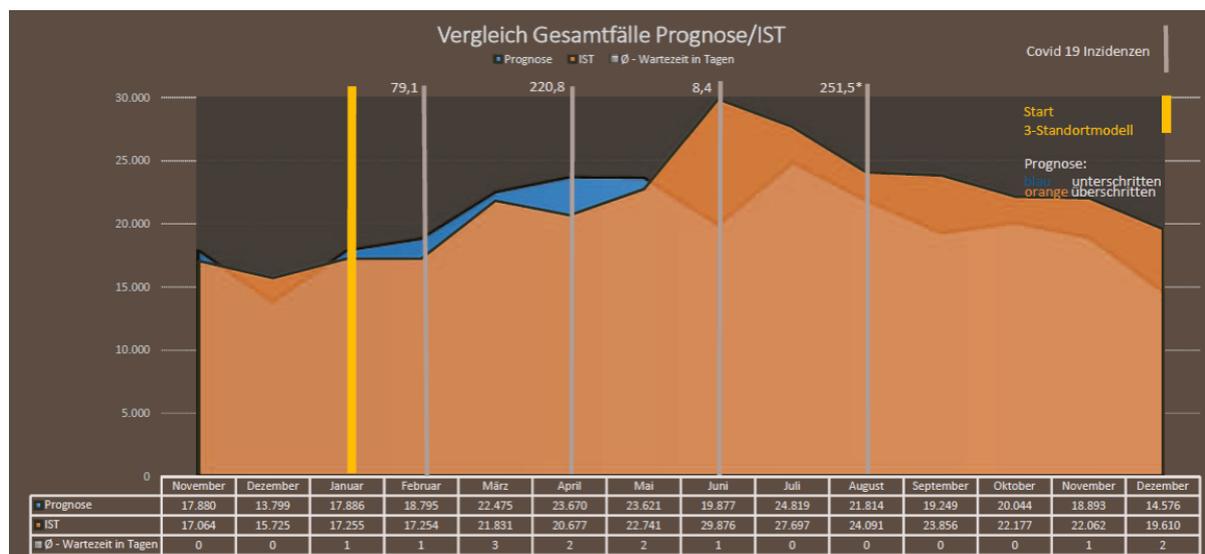
Um dieses Ergebnis zu erreichen wurden

- die internen Abläufe nachhaltig verbessert,
- Personal aufgestockt,
- die gemeinsam mit dem Haupt- und Personalamt erarbeitete Organisationsstruktur umgesetzt,
- zusätzliche Raumkapazitäten im 3-Standorte-Modell während der gesamten Woche genutzt.

Zusätzliche Herausforderungen kamen auf das Meldeamt mit der Covid 19 Pandemie zu. In Abstimmung mit der Arbeitssicherheit / Arbeitsmedizin wurden weitere wirksame Schutzmaßnahmen zum Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und der Bevölkerung ergriffen.

All dies ermöglicht, dass das Meldeamt während der gesamten Pandemie keinen Tag geschlossen hatte und damit den Bürgerservice ununterbrochen aufrechterhalten konnte.

Nachfolgende Tabelle verdeutlicht die Arbeit des Meldeamtes in 2021 im face-to-face Beantragungsbereich:



## **2. Ziele des Meldeamtes für die weitere Entwicklung:**

Das Meldeamt Wuppertal möchte den Erfolg des Jahres 2021 im Servicebereich mit folgenden konkreten Zielen fortsetzen:

- Geringe Vorbuchungszeiten
- Unauffällige Beschwerdelage
- Transparente Darstellung der Fallzahlen und Bearbeitungszeiten über die Homepage der Stadtverwaltung Wuppertal (Dashboard)
- Schutz der Bevölkerung / Mitarbeitenden vor einer Covid 19 Infektion beim Besuch des Meldeamtes

Im Jahre 2021 wurden im Meldeamt insgesamt 269.000 Beantragungsgeschäfte im unmittelbaren Kundenkontakt (Frontoffice) bearbeitet. Durch die dargestellten Buchungsmöglichkeiten, die nicht vorhandene Beschwerdelage sowie die bisherigen Angebote im Stadtgebiet leistet das Meldeamt einen wichtigen Beitrag zum Bürgerservice.

## **3) Entwicklungen 2022:**

Ausgehend von den Fallzahlen 2021 und den Erfahrungswerten der Vergangenheit ist auch für das Jahr 2022 eine **detaillierte Prognose der Arbeit im FrontOffice erstellt und mit der zentralen Organisation abgestimmt worden.**

Dabei sind zwei wesentliche Faktoren zu berücksichtigen:

### **a) Entwicklung der Einwohnerzahlen:**

Der im November 2021 durchgeführte Zensus durch IT.NRW weist für Wuppertal eine Bevölkerungszahl von 361.768 Einwohner\*innen aus. Dies deckt sich erstmalig seit Jahren mit den Zahlen des Einwohnermeldeamtes. Zurückzuführen ist diese Deckung der Werte auf die zeitnahe Bearbeitung der Fälle im BackOffice des Meldeamtes.

Auf diese Weise sind die Planungsgrundlagen für alle Bereiche der Gesamtverwaltung in bester Qualität gegeben.

Das Meldeamt Wuppertal legt eine leicht gesteigerte Einwohnerzahl von 362.300 Einwohner\*innen für die Berechnungen im Jahr 2022 zu Grunde.

Da aus dem Jahr 2021 immer noch ein Rückstand bei beantragten Dokumenten (Personalausweise / Reisepässe / Kinderreisepässe) festzustellen ist, erwartet das Meldeamt mit der Ausweitung der Reisetätigkeit in 2022 erneut höhere Fallzahlen vor und innerhalb der Schulferien.

**b) Zusätzliche Aufgaben**, die das Meldeamt aufgrund gesetzlicher Vorgaben zu erfüllen hat:

#### **- Verkürzung der Gültigkeit eines Kinderreisepasses (KRP) auf 1 Jahr.**

Dies bedeutet, dass eine jährliche Vorsprache an statt einer 6-jährigen Gültigkeit erforderlich ist.

**- Abnahme weiterer biometrischer Daten bei der Erstellung von regulären Dokumenten (Personalausweis / Reisepass).** Neu ist hier beispielsweise die Erfassung des Fingerabdrucks im Personalausweis.

**- Verstärkte und genauere Echtheitsprüfung der Dokumente bei Beantragungsgeschäften des Meldeamtes**, um Scheinanmeldungen / Sozialmissbrauch zu vermeiden (gesetzliche Verpflichtung)

- Das Meldeamt klärt ab 01.03.2022 ergebnisoffen über die Möglichkeit der **Organ- und Gewebespende** auf und nimmt entsprechende Erklärungen entgegen, § 2 Transplantationsgesetz (TPG). Ebenfalls werden entsprechende Spenderausweise ausgegeben.

**Dies alles führt dazu, dass für 2022 eine Steigerung der Beantragungszahlen im Front-Office von 269.127 auf 281.897 sowie ein Anstieg der Bearbeitungszeiten zu erwarten ist.**

In Bearbeitungsstunden bedeutet dies eine **Steigerung von 42.365 Stunden im Jahre 2021 auf rd. 47.897 Stunden im Jahre 2022**; dies entspricht einer **Steigerung von über 12 %**.

Die festgestellte Steigerung der Fallzahlen bleibt in 2022 nicht nur erhalten, sondern wird sich fortsetzen.

Nach jetziger Einschätzung ist dieser Bedarf daher nicht als temporäre Steigerung zu werten, sondern strukturell auch für die kommenden Jahre gegeben.

**Um den neu erreichten hohen Qualitätsstandard der Bearbeitung zu erhalten und die dargestellten Ziele zu erfüllen**, bedeutet diese Fallzahlentwicklung einen auch über 2021 hinausgehenden **zusätzlichen personellen Bedarf** des Meldeamtes.

Inwieweit sich in Zukunft durch neue Bundesregelungen, z.B. Verkürzung von Prozessen durch Digitalisierungsmaßnahmen bei Meldegeschäften, Vereinfachungen ergeben, ist z.Zt. nicht einzuschätzen. Da die polizeilichen Pflichtaufgaben des Meldeamtes sowie die Identitätsüberprüfung und -verifizierung immer stärker in den Vordergrund rücken, sind digitale Anwendungen im Massengeschäft eher die Ausnahme.

Auch die entstehenden Optimierungspotentiale durch die geplante Verlagerung des Meldeamtes in die Bundesbahndirektion sind noch nicht zu quantifizieren.

#### **4) Ursprüngliches Modell mit 5 Standorten / 3-Standorte Modell:**

Die Verwaltung hat den Wunsch aus den Bezirksvertretungen Cronenberg und Langerfeld/Beyenburg zur Rückkehr zum Modell in den Außenstellen des Meldeamtes geprüft und stellt die Konsequenzen nachfolgend dar:

##### a) Zeitlich:

Eine Rückkehr zum ursprünglichen **Modell** würde dazu führen, dass alle Außenstellen lediglich an einem Wochentag mit unterschiedlichen Mitarbeitenden geöffnet hätten. Derzeit wird durch die **3 Standorte Barmen – Ronsdorf – Vohwinkel** das gesamte Stadtgebiet so abgedeckt, dass alle drei Standorte jeden Tag in der Woche dauerhaft und verlässlich mit einem eigenen Team geöffnet haben.

Hierdurch hat das Meldeamt an 111 Stunden pro Woche geöffnet.

Im ursprünglichen Modell mit 5-Standorten hatte das Meldeamt lediglich 74 Stunden pro Woche geöffnet; dies bedeutet eine **reduzierte Servicezeit um ein Drittel!**

##### b) Personell:

Bei einer Rückkehr zum ursprünglichen **Modell** entsteht erheblicher organisatorischer Mehraufwand.

Einige Beispiele hierzu:

Die Vorbereitungszeiten, der Einsatz von Voll- und Teilzeitkräften, die Abrechnung, das Verbringen von Siegeln und Blankodokumenten, die Steuerung / Lenkung des Publikums, die Beantwortung von Fragen in Bezug auf die Antragsgeschäfte, der Personalersatz bei

Teilzeitbeschäftigten. Dies muss von einem(r) Mitarbeitenden gesteuert werden, der deshalb reduziert im Kundengeschäft arbeitet.

**c) Organisatorisch:**

Bei Rückkehr zum ursprünglichen Modell verschlechtert sich der Output an Terminen für die Bevölkerung.

Denn es kann in den dann 4 Außenstellen aus den unter 4a) und b) dargestellten Gründen weniger effektiv gearbeitet werden.

Für die Bevölkerung können beispielsweise keine Überbuchungen vorgenommen oder Antragsgeschäfte durch ein „Dazwischennehmen“ ohne neue Terminbuchung durchgeführt werden.

Zur Erläuterung:

Dass Bürger\*innen / Einwohner\*innen ohne vorherige Absage nicht zum Termin in der Meldebehörde erscheinen, tritt leider weiterhin auf.

Dies führt dazu, dass blockierte Termine plötzlich wieder verfügbar sind, jedoch tatsächlich durch fehlende „Überbuchung“ nicht belegt werden können. Dies reduziert grundsätzlich die Effizienz des Meldeamtes.

Um den Auslastungsgrad bis zu einer (sinnvollen) Vollauslastung der Termine zu erhöhen und die nicht wahrgenommenen Termine zu kompensieren, wird eine Überbuchung veranlasst. Ziel der Überbuchung ist die Minimierung von Leerläufen durch unausgelastete Kapazitäten im Termingeschäft. Je mehr Personal an einem Standort zur Verfügung steht, desto höher kann die „Überbuchungsrate“ angesetzt werden.

Durch die personelle Ausstattung mit mindestens 5 Vollzeitkräften im 3-Standorte-Modell wird in den nachfrageintensiven Monaten ein hoher Auslastungsgrad von nahezu 95% erreicht.

Dieser Auslastungsgrad kann im 5- Standorte-Modell nicht annähernd erreicht werden und würde dazu führen, dass bei gleicher Terminauslastung ca. 3 Vollzeitstellen zusätzlich notwendig wären.

Auch die Gemeindeprüfungsanstalt hat in ihren vergleichenden Untersuchungen von Meldeämtern ausdrücklich bestätigt, dass eine Konzentration der Angebote sowohl wirtschaftlich effizienter, als auch kundenfreundlicher ist.

**d) Gegenüberstellung 3-Standorte-Modell zu 5-Standorte Modell:**

3-Standorte-Modell	Auswirkungen
5 MA in Ronsdorf arbeitstäglich vor Ort 9 MA in Vohwinkel arbeitstäglich vor Ort	Aufretende Vakanzen werden im Team aufgefangen; durchschnittliche Bearbeitungszeiten werden eingehalten und kompensiert. Vereinbarte Termine werden eingehalten.
Stammteam vor Ort	Verantwortung für den Standort (Gebäude und Aufgabenerledigung). Eingerichtete Arbeitsplätze, eingeübte Abläufe, weniger Steuerung erforderlich. Möglichkeit der Vereinbarkeit „Familie und Beruf“ bzw. Elternzeitmodell der Verwaltung.

Das Meldeamt arbeitet im ausschließlichen Termingeschäft. Von den gebuchten Terminen werden durchschnittlich 86 % wahrgenommen. Die Nichterscheinungsquote (no shown up-Quote) liegt daher bei Durchschnittlich 14 %.	Überbuchung mit einer Quote von 114% möglich, da durch den Skalenvorteil mit 5 MA bzw. 9 MA die Möglichkeit der Überbuchung überhaupt erst besteht.
Aufrechterhaltung des hohen Serviceniveaus durch Umgang mit Redundanzen im Beantragungsprozess (Falsches Bild, fehlende Unterschrift/unterlagen, kein Geld dabei).	Redundanzen können grds. durch ein „Dazwischenschieben“ aufgefangen werden; keine neue Terminbuchung erforderlich.

<b>5-Standorte-Modell</b>	<b>Auswirkungen</b>
<p>3 MA einmal wöchentlich an einem der 4 Standorte.</p> <p>Die Besetzung der Außenstellen ist nur am Dienstag , Mittwoch und Donnerstag möglich, da am Montag und Freitag zwingend systemische Arbeiten an der IT-Struktur sowie interne Besprechungen durchgeführt werden müssen</p>	<p>Auftretende Vakanzen müssen sofort (wegen des Termingeschäfts) aus der Zentrale ersetzt werden. Hierdurch ein hoher organisatorischer Aufwand und persönlicher Aufwand für den Mitarbeitenden gegeben (Kurzfristige Fahrt zur Außenstelle mit öffentlichen Verkehrsmitteln / Privatauto). Vereinbarte Termine können nicht eingehalten werden.</p> <p>2 Außenstellen werden somit an einem Tag geöffnet, so dass 6 MA im Hauptstandort fehlen. Grund ist die Quote an teilzeitbeschäftigten Frauen im Meldeamt. Im Ergebnis kommt es zu einem geringeren Output an Terminen für die Bevölkerung.</p>
Kein Stammteam vor Ort, da wöchentlich wechselnde Besetzung nach Dienstplan	Hoher organisatorischer Aufwand. Weniger persönliche Verantwortung für den Standort. Schlechtes Arbeitsmodell für teilzeitbeschäftigte Frauen. Mehr Steuerung vor Ort notwendig.
Das Meldeamt arbeitet im ausschließlichen Termingeschäft.	Keine Überbuchung möglich, da die eingesetzte Mitarbeiterzahl in den Außenstellen keine Überbuchung zulässt. Eine Ausweitung der fluktuierenden Mitarbeiter ist unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten organisatorisch nicht mehr darstellbar, da der Output an Terminen weiter sinken würde.

<p>Schlechteres Serviceniveau im Umgang mit Redundanzen im Beantragungsprozess (Falsches Bild, fehlende Unterschrift/Unterlagen, kein Geld dabei). Neuer Termin notwendig.</p>	<p>Die beantragenden Bürger*innen und Einwohner*innen können bei Redundanzen nicht bedient werden. Ein neuer Termin ist erforderlich, der dann für andere Menschen nicht buchbar ist. Der Terminoutput verschlechtert sich.</p>
--	---

Das gefundene 3-Standorte Modell ist eine höchst effektive Form der Arbeitsorganisation im Meldeamt und wird von der Bevölkerung problemlos angenommen.

Damit werden

- ein hoher Servicelevel,
- die 100%ige Einhaltung der Termine und
- die hohe fachliche Qualität durch ein dauerhaft vorhandenes Team gewährleistet.

Das 5-Standorte Modell hat wie gezeigt Nachteile in den Abläufen und der Organisation.

Aus den dargestellten Vorteilen des 3-Standorte-Modells in den Tabellen ist es dem Meldeamt möglich, bereits in 2021 insgesamt 3 Vollzeitstellen zu kompensieren, die nach der Anzahl der bearbeiteten Fälle rechnerisch erforderlich wären.

Denn nach den abgestimmten Berechnungen würden für die in 2021 ermittelten 269.127 Beantragungsgeschäfte statt der 8 eingesetzten Vollzeitstellen 11 Vollzeitstellen benötigt.

## 5) Ergebnis:

a) Im Jahre 2022 wird das Meldeamt durch erhöhte Fallzahlen mit erwarteten Wellenbildungen und weiter steigenden gesetzlichen Anforderungen / Aufgaben in seiner Leistungsfähigkeit gefordert werden.

**2021 konnten mit zusätzlich befristeten 8 VK die erhöhten Fallzahlen und die gestiegenen gesetzlichen Anforderungen / Aufgaben kompensiert werden.**

Sowohl die Fallzahlen, als auch die gesetzlichen Anforderungen werden sich ab 2022 erhöhen.

Daher sind folgende Maßnahmen geplant:

a) Um den Bürgerservice auftragsgemäß auf dem jetzt erreichten Stand auch in Zukunft gewährleisten zu können, hat das Meldeamt unter Berücksichtigung von Effizienzsteigerungen sowie weiterer technischer Verbesserungsmaßnahmen **einen dauerhaften unbefristeten Bedarf von 7,7 VK.**

Hiervon können 3 VK - die bereits genehmigt sind - unmittelbar besetzt werden.

**Im Ergebnis sind daher insgesamt 4,7 VK zusätzlich bereitzustellen.**

**b) Diese 4,7 VK werden in den Stellenplan 2022/2023 eingestellt.**

Bei einer Rückkehr zum ursprünglichen Modell mit 1 Zentrale und 4 Außenstellen benötigt das Meldeamt 14,7 Vollzeitstellen, um die prognostizierten Aufgaben erbringen zu können. Diese setzen sich zusammen aus

- den 7,7 VK zur Erbringung der Arbeit im 3-Standorte-Modell zuzüglich
- der kompensierten 3 VK aus der Anwendung des 3-Standorte Modells
- zuzüglich jeweils 1 VK in den 4 Außenstellen für die dargestellten administrativen Tätigkeiten (vgl. Tabellen 4 d).

**Diese zusätzlichen Stellen sind nicht im Stellenplan enthalten.**

Die Verwaltung schlägt daher vor, das bewährte **3-Standorte-Modell zunächst beizubehalten** und eine **Neubewertung** erst im Zusammenhang mit dem geplanten Umzug des Meldeamtes in die Bundesbahndirektion vorzunehmen. Denn erst dann können die neuen Rahmenbedingungen und die sich aus der Verlagerung ergebenden Konsequenzen beurteilt werden.

### **Klimacheck**

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

neutral /nein

ja, positive Auswirkungen

ja, negative Auswirkungen

Begründung:

Es handelt sich um organisatorische / personelle Maßnahmen.