



Bericht	Geschäftsbereich	GB 2.2 Kultur und Sport & Sicherheit und Ordnung GB 5 Geschäftsbereich Personal, Digitalisierung und Wirtschaft
	Ressort / Stadtbetrieb	003 - Bürgeramt 404 - Haupt- und Personalamt
	Bearbeiter/in Telefon (0202) E-Mail	Jochen Siegfried 563 4500 jochen.siegfried@stadt.wuppertal.de
	Bearbeiter/in Telefon (0202) E-Mail	Michael Telian 563 6100 michael.telian@stadt.wuppertal.de
	Datum:	20.04.2026
	Drucks.-Nr.:	VO/0503/26-Neuf. öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
06.05.2026	Ausschuss für öffentliche Ordnung, Bürgerservice und Digitalisierung & Betriebsausschuss ESW	Entgegennahme o. B.
Sachstandsbericht zur Situation im Einwohnermeldeamt		

Beschlussvorschlag

Der Ausschuss nimmt den Sachstandsbericht der Verwaltung zu den umgesetzten und noch geplanten Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeit im Einwohnermeldeamt ohne Beschluss entgegen.

Unterschrift

Dr. Sandra Zeh

Begründung

In der Sitzung des Ausschusses am 18.2.26 haben Frau Beigeordnete Dr. Sandra Zeh und der damalige Beigeordnete Matthias Nocke mündlich über die Situation im Einwohnermeldeamt informiert.

Hintergrund war die in den ersten beiden Monaten des Jahres öffentlich gewordene Kritik am Bürgerservice der Meldebehörde, insbesondere wegen unzureichend verfügbarer Termine. In der Ausschuss-Sitzung sind die bereits eingeleiteten Maßnahmen zur Gegensteuerung sowie diejenigen, die sich noch in der Prüfung befinden, dargestellt worden.

Der Ausschuss hat gebeten, regelmäßig über die Fortschritte und Weiterentwicklungen unterrichtet zu werden.

Im Folgenden wird über den aktuellen Stand berichtet.

Freiwillige Samstagsdienste:

An insgesamt 5 Samstagen vom 7. Februar bis 7. März war das Einwohnermeldeamt in der ehemaligen Bundesbahndirektion an jeweils 5 Stunden zur Annahme von Dokumentenanträgen, sowie der Aushändigung zurückgelieferter Dokumente geöffnet. Ziel war es, ein zusätzliches Angebot für die Bürgerinnen und Bürger für die anstehenden Osterferien bereitzustellen.

Diese Aktion unter freiwilliger Beteiligung der Beschäftigten war ein großer Erfolg: Insgesamt wurden 2.159 Anträge bearbeitet, davon 1.135 Personalausweise, 73 vorläufige Personalausweise, 948 Reisepässe und 3 vorläufige Reisepässe. Meldeangelegenheiten wurden bei Bedarf mit erledigt und summieren sich auf 54 Vorgänge.

Ebenso konnten 760 bereits produzierte und zurückgelieferte Dokumente ausgehändigt werden.

Besetzung von vakanten Stellen:

Die Meldebehörde verfügt über rund 67 Vollzeitstellen. 53 entfallen auf den direkten Bürgerservice.

Bei Vakanzen – durch Ausscheiden von Mitarbeitenden – erfolgen umgehend Maßnahmen zur Wiederbesetzung, um eine schnellstmögliche Nachbesetzung sicherzustellen.

Im Schnitt sind jedoch -wegen der hohen Fluktuation -immer 4 bis 6 Stellen nicht besetzt.

Mit Stand 01.05.2026 (zwei Einstellungen erfolgen zum 01.05.) sind 7,7 Vollzeitstellen vakant. Eine Stellenbesetzung erfolgt fast ausschließlich durch externe Bewerber*innen.

Dies hat die Ursache darin, dass intern nur sehr selten Interesse besteht, im publikumsintensivsten Bereich der Stadt zu arbeiten.

Dies liegt neben weitgehend fehlenden Homeofficemöglichkeiten auch am „Tarifgefüge“ dieser Stellen. Diese sind mit EG 8 tarifgerecht bewertet. Eine höhere Eingruppierung, die die Tätigkeit im Meldeamt finanziell attraktiver machen würde, kann deshalb nicht vorgenommen werden.

Um die Stellen(wieder)besetzung möglichst kurzfristig sicherzustellen, wird seit kurzem – neben gesonderter Ausschreibung – auch auf den sog. „Initiativbewerbungspool“ beim Personalamt zurückgegriffen.

Dies bedeutet: Im Internet auf der Seite der Stadt Wuppertal besteht die Möglichkeit, sich initiativ extern für eine Beschäftigung/ Einstellung bei der Stadtverwaltung zu bewerben.

Dazu sind differenzierte Berufsangebote unterbreitet, so Stellen im Verwaltungsdienst, gewerblich- technische Berufe, IT- Berufe, Sozial- und Erziehungsdienst.

Im Verwaltungsbereich wird auch explizit die Möglichkeit eröffnet, sich für besonders bürgerbezogene Dienstleistungen zu bewerben; dazu gehört das Einwohnermeldeamt.

In diesem „Initiativpool“, liegen regelmäßig aktuelle Bewerbungen auch gezielt für das EMA vor; bei Stellenvakanzen werden diese Bewerber*innen vom Personalamt angesprochen, ob sie (weiterhin) Interesse an einer Mitarbeit im Einwohnermeldeamt haben.

Wenn dies der Fall sein sollte, wird die Eignung im ersten Schritt durch eine bewertete Hospitation und danach durch ein Auswahlverfahren im EMA festgestellt.

Bislang war diese Akquise stets erfolgreich, um vakante Stellen besetzen zu können.

Es ist jedoch auch hier zu beobachten, dass die Qualität der Bewerbungen deutlich abnimmt.

Um den Kreis der Bewerber*innen zu öffnen wird das Anforderungsprofil für eine Mitarbeit in der Meldebehörde weit gefasst. So werden neben Bewerbungen von Personen mit verwaltungsspezifischen Qualifikationen auch Spezialberufe zugelassen. Hierbei ist jedoch zu berücksichtigen, dass der Einarbeitungsaufwand entsprechend höher ist.

Alle -extern-eingestellten Bewerber müssen dann eine 6- monatige Probezeit absolvieren; die Zahl der Probezeitkündigungen im EMA war im Vergleich zu anderen Bereichen der

Verwaltung relativ hoch, was den Qualitätsanspruch der Verwaltung im Bürgerservice widerspiegelt.

Fluktuationsreserve:

Um eine durchgehende kontinuierliche „Vollbesetzung“ der Stellen im EMA zu gewährleisten und damit einen bestmöglichen Bürgerservice mit schneller Terminvergabe zu ermöglichen, wird vorgeschlagen, eine „Fluktuationsreserve“ einzurichten.

Dies bedeutet: Es werden regelmäßig ca. 5 Beschäftigte über dem Stellen-Soll eingesetzt. Dies würde der Quote der durchschnittlichen Vakanzen – verursacht durch Fluktuationen – entsprechen.

So könnte de facto immer eine „Vollbesetzung“ erreicht werden.

Die Umsetzung wird derzeit geprüft, da die Stellen im aktuellen Stellenplan 2026/2027 nicht enthalten sind und auch nicht in den Personalaufwendungen des Haushaltes eingerechnet sind.

Die (zusätzlichen) Personalkosten würden ca. 300.000.-€ betragen.

Optimierung / Ausbau der Einarbeitung:

Einarbeitung ist zeit- und personalaufwendig, da es sich regelmäßig um verwaltungsfremde neue Mitarbeitende handelt.

Im EMA sind u.a. für diese Aufgaben hauptsächlich Experten verantwortlich; für die Einarbeitung ist ein Stufenkonzept mit einzelnen thematischen Modulen erarbeitet worden, das einheitlich angewendet wird.

Ab dem 2.Quartal sollen zentral E-Learning-Programme zur Verfügung stehen, um die Einarbeitung zu unterstützen.

Gewährung von Zulagen:

Um die Fluktuation vom EMA in die Gesamtverwaltung zu begrenzen und die Attraktivität der Tätigkeit im EMA insgesamt zu steigern, wird derzeit die Gewährung einer Zulage geprüft.

Viele Beschäftigte verlassen das EMA, weil in anderen Bereichen die Arbeitsbedingungen als positiver wahrgenommen werden (bessere Aufstiegsmöglichkeiten; Home-Office-Möglichkeiten; weniger direkter Publikumsverkehr).

Um hier gegenzusteuern, erscheint eine finanzielle Zulage sinnvoll, deren Einführung derzeit geklärt wird.

Auszubildende:

Auszubildende werden bereits seit längerer Zeit immer dann eingesetzt, wenn Arbeitsspitzen in einfach zu bewältigenden Themenbereichen des EMA aufgefangen werden können (Bedienung Point-ID, Lotsenfunktion im Gebäude, Bearbeitung einfache Meldeangelegenheiten, Wahlrückläufer). Hierdurch werden reguläre Mitarbeitende des Meldeamtes für die qualifizierten Arbeiten frei.

Aktuell sind 5 Auszubildende gleichzeitig in einem Ausbildungsabschnitt im EMA eingesetzt, die im Rahmen der Ausbildung dann auch im Publikumsbereich unterstützen.

Eine Ausbildung ausschließlich für das EMA wird als nicht umsetzbar und auch nicht zielführend angesehen:

Zum einen handelt es sich bei den in Frage kommenden Ausbildungsgängen (Verwaltungswirte; Verwaltungsfachangestellte; Duales Studium Bachelor of Law) um eine „Generalistenausbildung“, mit dem Ziel, dass ausgebildete Kräfte in der Verwaltung vielseitig einsetzbar sind.

Zum anderen sind die Ausbildungsinhalte durch Rechtsverordnung geregelt; es müssen 4 Bereiche abgedeckt werden:

- Personal und Organisation
- öffentliche Finanzwirtschaft
- Ordnungsverwaltung

-Leistungsverwaltung

Diese umfassende Qualifizierung kann in keiner Leistungseinheit einer Stadtverwaltung, so auch nicht im Einwohnermeldeamt, erfolgen.

Digitale Ausgabebox:

Beschreibung:

Die Dokumentenausgabebox ist eine Möglichkeit für Bürgerinnen und Bürger, beantragte Personalausweise und Reisepässe selbstständig im Meldeamt abzuholen. Daneben besteht seit einem Jahr die Möglichkeit, sich gegen Entgelt die Dokumente nach Hause liefern zu lassen.

Mögliche Kosten und Nutzen der Ausgabeboxen:

Das Meldeamt gibt im Jahr durchschnittlich 70.000 Dokumente aus. Um überhaupt auf eine relevante Menge an Ausgabemöglichkeiten im vorhandenen Raumangebot zu kommen, benötigt das Meldeamt 8 Schubladenmodule mit je 152 Schubladen. Dies entspricht einem Platzangebot zur Ausgabe von 1.216 Dokumenten.

Einmalige Kosten der Anschaffung:

Die einmaligen Kosten für Kauf / Installation belaufen sich auf	224.249.- Euro
Einmalige Pauschalkosten für Konfiguration und Schulung	10.333.- Euro

Laufende jährliche Kosten für Betrieb

Die laufenden Kosten für Wartung belaufen sich auf	49.416.- Euro / Jahr
--	----------------------

Die laufenden Kosten für den Betrieb können erst dann ermittelt werden, wenn der Betrieb angelaufen ist.

Notwendige gesetzliche Umbauarbeiten:

Hinzu kommen Umbauarbeiten am Raum selbst. Dieser muss nach Erlasslage des Bundesinnenministeriums aus 2021 nach bestimmten Kriterien gegen Einbruch gesichert werden. Demnach sind die Dokumente in Wertbehältnissen ab der Sicherheitsstufe EN 1143/1 Widerstandsgrad IV oder entsprechend gesicherten Räumen aufzubewahren. Sofern dadurch keine unverhältnismäßig hohen Kosten verursacht werden, sollen Wertbehältnisse durch eine zusätzliche elektrische Einbruchmeldeanlage gesichert werden.

Konkret bedeutet dies, dass ein im Bereich des Meldeamtes befindlicher Raum mit Stahlplatten an den Wänden, der Decke und dem Fußboden zu verstärken ist. Unter voller Ausnutzung des Raums können ca. 1.200 Dokumente in alle Fächer gelegt werden. Dies reicht nicht aus, um die vorhandene Dokumentenausgabe zu ersetzen; denn dort lagern regelmäßig zwischen 3.500 und 4800 Dokumente. Von daher wäre eine Dokumentenausgabebox eine zusätzliche Abholmöglichkeit für Bürgerinnen und Bürger neben der bereits bestehenden direkten Zusendungsmöglichkeit von der Bundesdruckerei an die jeweiligen Haushalte.

Eine Personaleinsparung wird bei Einführung der Maßnahme vom Fachamt nicht gesehen. Denn

- es wird Personal zur Befüllung und Entnahme nicht abgeholter Dokumente benötigt.
- die Ausgabe der überwiegend auszugebenden Dokumente sowie der nicht abgeholten und wieder in die reguläre Ausgabe überführten Dokumente aus der Ausgabebox müssen weiterhin manuell geschehen
- das derzeit dem Meldeamt in der Dokumentenausgabe bereitgestellte Personal kann nur dort eingesetzt werden, weil es nicht entsprechend für andere Aufgaben qualifiziert ist.

Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit:

Um die „Spitzen“ vor den Sommerferien zu verringern, wird auf verschiedenen Kanälen darauf aufmerksam gemacht, rechtzeitig die Gültigkeit der Dokumente (Personalausweis; Reisepass) zu überprüfen.

Ob erneute „Samstagsöffnungen“ vor den Sommerferien erfolgen (müssen) wird rechtzeitig geklärt.

Verringerung der hohen Abbrecherquote:

Rund 12 % aller gebuchten Termine werden – ohne vorherige Absage – nicht wahrgenommen. Dies ist ärgerlich und schmälert insgesamt das Terminangebot im EMA. Um hier gegenzusteuern, wird im Rahmen der Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit erneut darauf hingewiesen, dass Terminabsagen unkompliziert online erfolgen können. Darüber hinaus wird derzeit auch durch das Rechtsamt geprüft, ob Gebühren von denjenigen erhoben werden können, die ihren gebuchten Termin ohne vorherige Absage nicht wahrgenommen haben.

Zudem steuert das EMA Termine nach, um der seit Jahren bestehenden Abbruchquote entgegen zu wirken. Dies gestaltet sich komplex, da die Abbruchquote nicht linear und tagesscharf stattfindet. Hier ist mit viel Fingerspitzengefühl und Erfahrung zu agieren. Ziel muss es sein, eine Überbuchung so einzusteuern, dass die Termintreue durch das Einwohnermeldeamt weiter gewährleistet bleibt.

Hinweis: Die Einstellung der freien Termine in das System erfolgt in der Zentrale in der Bundesbahndirektion mit einem „Vorlauf“ von 2 Wochen, in den Bürgerbüros mit einem Vorlauf von 1 Woche.

Durchschnittlich werden täglich 744 Termine bearbeitet.

Klimacheck

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

Auswirkungen, bitte Auswahl treffen:

Neutral / keine Auswirkung

Begründung:

Es handelt sich um organisatorische/personelle Maßnahmen.