

**STADT WUPPERTAL / DIE OBERBÜRGERMEISTERIN**

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:	09.09.2026
Drucks.-Nr.:		VO/1107/26 öffentlich
Sitzung am Gremium		Beschlussqualität
23.09.2026 Ausschuss für öffentliche Ordnung, Bürgerservice und Digitalisierung & Betriebsausschuss ESW		Entgegennahme o. B.
Sachstandsbericht zur Situation im Einwohnermeldeamt und im Straßenverkehrsamt		

Beschlussvorschlag

Der Ausschuss nimmt die Fortentwicklung des Sachstandsberichts der Verwaltung zu den umgesetzten und noch geplanten Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeit im Einwohnermeldeamt und des Straßenverkehrsamtes ohne Beschluss entgegen.

Unterschrift

Dr. Sandra Zeh

Dr. Hagen Lippe-Weißefeld

Begründung

In den Sitzungen des Ausschusses am 18.2.26, 06.05.2026 und 07.07.2026 hat Frau Beigeordnete Dr. Sandra Zeh mündlich über die Situation im Einwohnermeldeamt informiert. Zur Sitzung am 06.05.2026 wurde dem Wunsch des Ausschusses entsprechend ein schriftlicher Bericht vorgelegt (VO/0503/26).

Hierin wurde dargestellt, welche Maßnahmen zur Verbesserung des Bürgerservices geplant sind bzw. bereits umgesetzt sind.

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

Im Folgenden wird über den aktuellen Stand berichtet.

Meldebehörde:

Besetzung von vakanten Stellen:

Zu der bereits dargestellten Situation haben sich keine wesentlichen Änderungen ergeben. Die in der vorherigen Stellungnahme geschilderten Umstände bestehen unverändert fort. Lediglich die Anzahl bzw. die Besetzung der freien Stellen hat sich zwischenzeitlich verändert. Mit Stand 01.09.2026 haben 6 externe Mitarbeitende mit 5,77 VK Ihren Dienst aufgenommen und werden mit dem Ziel, die Einsatzfähigkeit gegenüber Bürgern und Einwohnern im 1. Quartal 2027 sicherzustellen, eingearbeitet.

Gleichwohl sind zugleich drei Weggänge mit 3 VK zu verzeichnen.

Der bereinigte VK – Zuwachs beläuft sich somit auf lediglich 2,77 VK zur letzten Mitteilung.

Das nächste Recruiting - Verfahren ist bereits vorbereitet.

Fluktuationsreserve:

Die „Fluktuationsreserve“ wurde innerhalb des bestehenden Stellenplans und im Budget eingerichtet. Der neue Zielwert beträgt 58,32 VK.

Optimierung / Ausbau der Einarbeitung:

Die als Einarbeitungsunterstützung angedachten „E-Learning-Programme“ wurden mit der Ausbildungsabteilung konkret besprochen. Eine erste Umsetzung ist erfolgt und wird derzeit bei den in Ausbildung befindlichen Mitarbeitenden auf Verständlichkeit und Akzeptanz getestet; danach werden die Produkte des Meldeamtes in der dann feststehenden Form als Lern- und Unterstützungshilfe vollständig ausgerollt. Der Ausrollprozess wird voraussichtlich im 2. Quartal 2027 abgeschlossen werden können.

Gewährung von Zulagen:

Die Einführung einer Zulage für Mitarbeitende in publikumsintensiven Bereichen ist weiterhin in Prüfung. Dabei sind insbesondere die finanziellen Auswirkungen auf das Personalkostenbudget zu bewerten.

Einführung von internen Karrieren im Meldeamt:

Wie gezeigt steht das Einwohnermeldeamt vor dem Problem, dass gut ausgebildete Mitarbeitende nach kurzer Zeit sich auf andere Stellen in der Gesamtverwaltung wewbawerben. Diese Stellen sind höher bezahlt und zumeist mit großzügiger Homeoffice-Möglichkeit versehen.

Die Personaldezernentin hat auf einer Teilpersonalversammlung im August 2026 entschieden, dass mit der Eingliederung des Straßenverkehrsamtes auch interne Karrieren im Bürgeramt möglich sein müssen. Mitarbeitende, die neben dem Melderecht auch Antragsgeschäfte im Führerscheinwesen oder Zulassungsgeschäfte übernehmen, werden daher zukünftig in anderen Eingruppierungen arbeiten. Die Verwaltung arbeitet derzeit entsprechende Vorlagen aus, um dieses Ziel kurzfristig zu ermöglichen. Ziel ist es, dass weitere Weggänge von gut ausgebildeten und engagierten Mitarbeitenden möglichst vermieden werden.

Integration des Straßenverkehrsamtes in das Meldeamt:

Das Ausscheiden des bisherigen Leiters des Stadtbetriebes 405 (Straßenverkehrsamt und Servicecenter) zum 31.07.2026 ist zum Anlass genommen worden, die Strukturen und Prozesse für diesen Bereich auf den Prüfstand zu stellen - mit dem Ergebnis diese Leistungseinheit aufzulösen.

Die "Kfz-Zulassungsstelle" wird als Team der Abteilung "Meldebehörde" des Bürgeramtes (003) zugeordnet.

Aus dem bisherigen Team "Führerscheinangelegenheiten" wird der Aufgabenbereich "Führerscheinstelle" der Abteilung Meldebehörde des Bürgeramtes zugeordnet.

Die Integration des Zulassungs- und des Führerscheinbereichs in das Meldeamt wird derzeit vorbereitet. Die organisatorische Integration ist zum 01.10.2026 vorgesehen.

Diese Maßnahme ist sinnvoll, weil sowohl das (zentrale) Einwohnermeldeamt, als auch das Straßenverkehrsamt seit einigen Monaten in der ehem. BuBaDi verortet sind. Hierdurch lassen sich wegen dieser räumlichen Zusammenführung bisher an getrennten Standorten (Steinweg; Müngstener Str.) wahrgenommener Aufgaben zusätzliche Synergieeffekte erschließen. Meldebehörde und Straßenverkehrsamt, die dem gleichen GB zugeordnet sind, erfüllen unmittelbare serviceorientierte Dienstleistungen für die Bürger*innen und Einwohner*innen, die Abläufe ähneln sich hinsichtlich der Terminbuchung und der Antragsgeschäfte, das Entgeltgefüge der Mitarbeiter*innen ist identisch und die Aufgabenwahrnehmung steht im Fokus der Öffentlichkeit. Meldebehörde und Straßenverkehrsamt sind Aushängeschilder des Bürgerservices - und gleichzeitig auch Indikator für das Funktionieren der Verwaltung.

Eine Integration des Straßenverkehrsamtes in das Meldeamt ermöglicht es, die Verwaltungsleistungen stärker nach dem Prinzip des Services aus einer Hand anbieten zu können. Der Begriff „Bürgeramt“ wird stärker zu dem, was er verspricht: Nämlich eine zentrale Anlaufstelle, in der unterschiedlichste Anliegen gebündelt angeboten werden. Die Arbeit im Zulassungsbereich bietet Verbesserungspotential, weshalb auch ein Projektteam diese aufzeigen wird (s.u.).

Teile der Führerscheinstelle wechseln wegen der überwiegend ordnungsbehördlichen Prägung in das Ordnungsamt (302). Hierbei handelt es sich um folgende Aufgabenbereiche:

- Verkehrsgewerbestelle,
- Eignungsprüfung,
- Stilllegungsmaßnahmen
- Beseitigung nicht zugelassener Fahrzeuge aus dem öffentlichen Verkehrsraum.

Für die genaue Ausgestaltung der mit dieser organisatorischen Änderung verbundenen Abläufe und Zuständigkeiten sowie für die Umsetzung einer Digitalisierung im Zulassungsbereich wird ein Projektteam eingesetzt, dessen Arbeit auf der Grundlage der Standards- / Verfahrensvorgaben des vom Rat beschlossenen Konzeptes zur Aufgaben- / Produktkritik erfolgt.

Mit der Umsetzung des Projekts wird ein auch Beitrag zur Haushaltskonsolidierung erwartet. Die Integration wird zusätzlich durch das Haupt- und Personalamt dahingehend abgesichert, indem:

- ein erfolgreicher Wissenstransfer durch die bisherigen Führungskräfte stattfindet.
- die vakanten Stellen der Führungskräfte schnellstmöglich wiederbesetzt werden.
- Vakanzen, die innerhalb der Sachbearbeitung durch die Integration entstehen, festgestellt und kurzfristig neu besetzt werden.

Das Servicecenter als ehemalige Abteilung von 405 bleibt zunächst in seiner bisherigen Struktur bestehen und ist unmittelbar dem Geschäftsbereichsleiter 2.2 zugeordnet. Es ist kein Bestandteil eines zukünftigen Bürgeramtes.

Digitale Ausgabebox:

Der Sachstand zur Dokumentenausgabebox wurde in den letzten Sitzungen mitgeteilt. Die Verwaltung hat über die Effizienz und Effektivität der Maßnahme vor dem Hintergrund des anstehenden HSK noch nicht abschließend entschieden.

Verringerung der Abbrecherquote:

Die Abbruchquote hat sich erfreulicher Weise von 12% auf 10% verringert. Die Ursachen hierfür können noch nicht eindeutig bestimmt werden. Als Ursache können sowohl die aufwendige und untertägige Terminsteuerung als auch der verlängerte Terminvorlauf von 6 Wochen angesehen werden. Das Einwohnermeldeamt berichtet hierzu in der nächsten Ausschusssitzung.

Straßenverkehrsamt:

Zur gezielten Reduzierung der bestehenden Bearbeitungsrückstände wurden im Zeitraum vom 25.07. bis 22.08.2026 an insgesamt fünf Samstagen zusätzliche Dienste durchgeführt. Der Schwerpunkt lag dabei auf der Bearbeitung rückständiger Vorgänge im Backoffice. An zwei der fünf Samstage wurde zudem der Publikumsbetrieb ermöglicht.

Durch die zusätzlichen Samstagsdienste konnten die bestehenden Bearbeitungsrückstände in beiden Bereichen deutlich reduziert und die Bearbeitungsstände nachhaltig stabilisiert werden.

1. Führerscheinstelle

Die Führerscheinstelle ist personell grundsätzlich vollständig besetzt. Zwei Mitarbeitende befinden sich derzeit noch in der Einarbeitung; eine weitere Mitarbeitende bzw. ein weiterer Mitarbeitender wird zu einem späteren Zeitpunkt hinzukommen. Gleichzeitig ist die personelle Situation aktuell durch zwei Langzeiterkrankungen belastet.

Bereits vor Beginn der zusätzlichen Samstagsdienste konnten durch Mehrarbeit bestehende Rückstände reduziert werden. Der Rückstand im Bereich des Pflichtumtausches war zu diesem Zeitpunkt bereits vollständig abgearbeitet.

An drei Samstagen ohne Publikumsverkehr wurde der verbliebene Rückstand insbesondere im Bereich der Fahrschulanträge gezielt weiter abgebaut. Zu Beginn der Samstagsdienste am 25.07.2026 wurden Fahrschulanträge bearbeitet, die am 17.06.2026 vorgelegen hatten. Bis zum 10.08.2026 konnte der Bearbeitungsrückstand um rund einen Monat reduziert werden. Zu diesem Zeitpunkt wurden bereits Anträge bearbeitet, die am 16.07.2026 vorgelegen hatten.

Insgesamt konnten an den drei Samstagen 326 Führerscheinvorgänge zusätzlich bearbeitet werden. Dies entspricht einem Abbau von rund 12 Arbeitstagen Bearbeitungsrückstand.

Mit einem Bearbeitungsstand von Fahrschulanträgen, die ab 27.08.2026 eingegangen sind befinden sich die Fahrschulanträge inzwischen wieder auf einem regulären und im laufenden Betrieb üblichen Bearbeitungsniveau.

An den beiden Publikumstagen am 15.08.2026 und 22.08.2026 wurden zusätzlich insgesamt 140 Führerscheinanliegen bearbeitet.

2. Zulassungsstelle

Auch die Zulassungsstelle ist personell grundsätzlich vollständig besetzt. Drei Mitarbeitende befinden sich derzeit noch in der Einarbeitung. Darüber hinaus werden drei weitere

Mitarbeitende ihre Tätigkeit aufnehmen: zwei zum 01.10.2026 und eine Person zum 01.11.2026.

Die aktuelle personelle Situation ist auch in der Zulassungsstelle durch zwei Langzeiterkrankungen belastet.

Darüber hinaus wurden an den zusätzlichen Samstagen im Backoffice insgesamt 1.080 Zulassungsvorgänge bearbeitet, die über Händler und Zulassungsdienste eingereicht worden waren.

Vor Beginn der Samstagsdienste bestand im gewerblichen Zulassungsbereich ein Bearbeitungsrückstand von rund vier Wochen. Im Bereich der Online-Zulassungen betrug der Rückstand etwa zehn Arbeitstage.

Durch den ersten zusätzlichen Samstag am 25.07.2026 konnte der Rückstand im gewerblichen Bereich bereits auf 21 Werkstage reduziert werden. Nach dem dritten Samstag am 08.08.2026 waren noch 13 Werkstage Rückstand abzubauen. Bis zum 22.08.2026 konnte der Rückstand schließlich auf vier Arbeitstage reduziert werden.

Im Bereich der Online-Zulassungen wurde der bestehende Rückstand vollständig abgebaut. Die Vorgänge werden inzwischen wieder tagesaktuell bearbeitet.

An den beiden Publikumstagen am 15.08.2026 und 22.08.2026 wurden insgesamt 80 Zulassungsanliegen bearbeitet.

3. Fazit

Die zusätzlich durchgeführten Samstagsdienste haben wesentlich dazu beigetragen, die bestehenden Bearbeitungsrückstände sowohl in der Führerscheinstelle als auch in der Zulassungsstelle deutlich zu reduzieren.

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.