STADT WUPPERTAL / DIE OBERBÜRGERMEISTERIN

Bericht	Geschäftsbereich	GB 5 Geschäftsbereich Personal, Digitalisierung und Wirtschaft
	Ressort / Stadtbetrieb	003 - Bürgeramt 404 - Haupt- und Personalamt
	Bearbeiter/in Telefon (0202) E-Mail	Joshua Siegfried 563 4500 jochen.siegfried@stadt.wuppertal.de
	Bearbeiter/in Telefon (0202) E-Mail	Michael Telian 563 6100 Michael.telian@stadt.wuppertal.de
	Datum:	03.11.2026
	Drucks.-Nr.:	**VO/1356/26** öffentlich

Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
11.11.2026	**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-Weißenfeld

Begründung

In den Sitzungen des Ausschusses am 18.2.26, 06.05.2026, 07.07.2026 und 23.09.2026 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 Mitteilungsvorlagen geschilderten Umstände bestehen unverändert fort. Lediglich die Anzahl bzw. die Besetzung der freien Stellen hat sich zwischenzeitlich verändert. Mit Stand 01.11.2026 haben 3 externe Mitarbeitende mit 2,64 VK Ihren Dienst aufgenommen und werden mit dem Ziel, die Einsatzfähigkeit gegenüber Bürgern und Einwohnern im 2. Quartal 2027 sicherzustellen, eingearbeitet.
2 weitere externe Einstellungen (2,0 VK) werden zum 01.01.2027 vorgenommen mit dem Ziel, die Einsatzfähigkeit gegenüber Bürgern und Einwohnern im 3. Quartal 2027 sicherzustellen

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

Optimierung / Ausbau der Einarbeitung:
Das erste E-Learning Programm steht nach umfangreichen Tests zur Verfügung und der Rollout-Prozess auf alle wesentlichen Produkte wird fortgeführt.

Gewährung von Zulagen:
Die Einführung einer Zulage für Mitarbeitende in publikumsintensiven Bereichen als ist weiterhin auf Verwaltungsvorstandsebene in Prüfung. Ziel ist das Schaffen eines Bleibeanreizes um zu verhindern, dass eingearbeitete Mitarbeitende die Leistungseinheit verlassen; somit würde ein aufwändiges Rekrutingverfahren und Einarbeitungsredundanzen vermindert.

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 wegbewerben. Diese Stellen sind höher bezahlt und zumeist mit großzügiger Homeoffice-Möglichkeit versehen.
Die Personaldezernentin hat auf einer Teilpersonalversammlung im August 2026 angekündigt, 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, sollen daher zukünftig in anderen Eingruppierungen arbeiten. Die Verwaltung prüft derzeit, wie diese Möglichkeit kurzfristig erreicht werden kann. Ziel ist es auch hier, weitere Weggänge von gut ausgebildeten und engagierten Mitarbeitenden möglichst zu vermeiden und zeitaufwendige Rekrutierungs- und Einarbeitungsprozesse zu minimieren.

Zur Pilotierung stehen bereits Mitarbeitende aus dem Einwohnermeldeamt bereit. Dies zeigt, dass die Maßnahme perspektivisch greifen würde.
Sofern es hier vor Mitte November 2026 zu einer rechtzeitigen Entscheidung auf Verwaltungsleitungsebene kommt, könnten diese Mitarbeitenden zum Pflichtumtausch der Kartenführerscheine und zur Unterstützung in der Zulassung ab 10.01.2027 eingearbeitet sein.

Integration des Straßenverkehrsamtes in das Meldeamt:
Mit Wirkung zum 01.10.2026 wurden die Bereiche Führerscheinstelle und Zulassungsstelle organisatorisch in das Einwohnermeldeamt integriert.
Die Führungsebene des Bürgeramtes hat dies zum Anlass genommen, sich den Mitarbeitenden vorzustellen, die ersten Feedback- und Feedforwardgespräche zu führen und

sich einen Gesamteindruck der Strukturen zu verschaffen. Hierdurch konnten bereits die ersten Struktur- und Prozessoptimierungen identifiziert werden.

Die Organisationsverfügung wurde vorbereitet.
Hierdurch werden die Bereiche „Zulassungsstelle“ und „Führerscheinstelle“ in die Strukturen des Bürgeramtes integriert. Die bisherige Abteilung „Einwohnermeldeamt“ führt ab dem Inkrafttreten die Bezeichnung „Bürgerangelegenheiten“.
Die Bereiche Bürgerangelegenheiten (alt Einwohnermeldeamt), Zulassungsstelle und Führerscheinstelle werden zukünftig unter der Abteilung als Sachgebiet „Sachgebiet Zentraler Bürgerservice“ für die unmittelbaren bürgernahen Antragsdienstleistungen im Bürgeramt abgebildet (siehe Organisationsübersicht als Anlage).

Die beiden vakanten Teamleitungsstellen der nunmehrigen Teams „Führerschein“ und „Zulassung“ konnten extern besetzt werden.
Der neue Teamleiter der Zulassungsstelle nimmt seinen Dienst zum 15.11.2026 auf.
Der Teamleiter der Führerscheinstelle nimmt seinen Dienst zum 01.12.2026.
Wegen fehlender Einarbeitungspersonen mit fundiertem fachlichem Hintergrund wurden bereits erste Gespräche mit benachbarten Kommunen geführt. Ziel ist es, durch Hospitationen der beiden Teamleiter in anderen Städten einen zielgerichteten Wissenstransfer aufzubauen und so auch neue Impulse für eine effektivere und effizientere Bearbeitung der Bürger- und Einwohneranliegen zu erhalten.

Daneben arbeitet die Leistungseinheit intensiv an der Identifikation von Synergieeffekten, die mit der Zusammenlegung der Bereiche einhergehen.

Ein Startzeitpunkt des als „Task-Force“ bezeichneten Projektteams ist noch nicht bekannt. Klare Meilensteine zur Umsetzung, Bereitstellung und Inbetriebnahme der digitalen Unterstützungsangebote für Bürger und Einwohner bis zum IV. Quartal 2027 sind zu vereinbaren, vorzubereiten und abschließend umzusetzen.

Verringerung der Abbrecherquote (Einwohnermeldeamt)**:**
Die Abbruchquote hat sich erfreulicher Weise weiterhin auf 10% verringert. Als Ursache können sowohl die aufwendige und untertägige Terminsteuerung als auch der verlängerte Terminvorlauf von 6 Wochen angesehen werden.

Verringerung der Abbrecherquote (Straßenverkehrsamt):
Nach einer ersten Einschätzung beträgt die Abbruchquote dieses Bereiches bei ca. 25%.

Die Beschwerdelage ist immens. Die Wartezeit auf einen Termin im Zulassungs- und Führerscheinbereich liegt seit Monaten bei mehr als 28 Werktagen.
Diese Situation besteht mindestens seit Beginn des Jahres 2026.

Personelle Gründe sind insbesondere das krankheitsbedingte Fehlen von 9 Mitarbeitenden mit gehäuften Krankentagen zwischen 38 und 160 Tagen in 2026 (Stand 10/2026).
Weitere 6 Mitarbeitende fehlen in 2026 zwischen 20 und 30 Tagen.

Viele Beschwerden wurden inzwischen als Fachaufsichtsbeschwerden bei der Bezirksregierung Düsseldorf eingereicht. Mit den handelnden Personen der Aufsichtsbehörde wurde bereits Kontakt aufgenommen und die vorherrschende Situation erläutert. Im Rahmen der personellen Möglichkeiten wird den Beschwerden mit kurzfristigen Notfallterminen abgeholfen.

Inzwischen wurden erneut zusätzliche Samstagsdienste beschlossen. Die Gremien haben bereits zugestimmt und die Planungen laufen.

Die Samstagsdienste beginnen am 14. November und werden dann in einem Turnus von 14 Tagen abgeleistet. An diesen Samstagen werden ausschließlich Vorgänge aus dem direkten Publikumskontakt abgearbeitet. Die Termine zur Onlinebuchung werden rechtzeitig zur Verfügung gestellt.

Derzeit finden 5 Einarbeitungen in der Zulassungsstelle und 3 in der Führerscheinstelle statt. Wann mit dem Einsatz für Bürger und Einwohner zu rechnen ist, ist derzeit unklar.
Gründe dafür sind, dass keine schriftlich niedergelegten Einarbeitungskonzepte mit Meilensteinen und Lernkontrollen existieren, an Hand derer die neuen Mitarbeitenden die Einarbeitung im Zulassungs- und Führerscheinbereich erlernen könnten. Auch sind keine sonstigen Einarbeitungsunterlagen vorhanden. Ebenso ist die Art des Einsatzes sowie die Ausbildungsreihenfolge zu überdenken, um die neuen Mitarbeitenden möglichst schnell für einen Einsatz am Bürger / Einwohner zu befähigen.
Im Ergebnis erfolgt die Einarbeitung ausschließlich durch Hospitation bei einem eingearbeiteten Mitarbeitenden, was wiederum die Outputquote gegenüber Bürgern und Einwohnern verringert.

3. Fazit

Die operative Implementierungsphase hat auf Arbeitsebene begonnen und legt bereits jetzt einen erheblichen organisatorischen-strukturellen Nachsteuerungsbedarf offen.
Das Fehlen grundlegender Prozess- und Organisationsstrukturen in den zu integrierenden Bereichen bindet aktuell unerwartet viele Ressourcen. Hier muss eine strukturelle Basis, parallel zur laufenden Integration und der täglichen Aufgabenwahrnehmung, geschaffen werden.

Klimacheck

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

Auswirkungen, bitte Auswahl treffen:

Neutral / keine Auswirkung

Begründung: Sachstandsbericht ohne Auswirkung.

Anlagen

Anlage 01 - Organisationsübersicht Bürgeramt