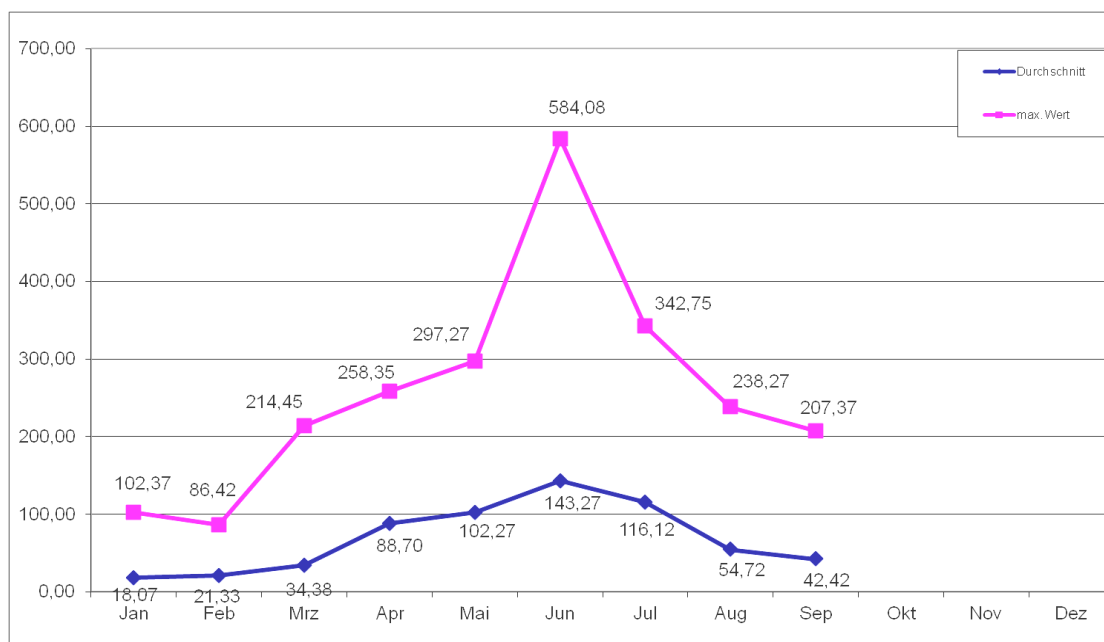


Bericht	Geschäftsbereich	Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 003 - Bürgeramt
	Bearbeiter/in	Jochen Siegfried
	Telefon (0202)	563 4500
	Fax (0202)	563 8065
	E-Mail	jochen.siegfried@stadt.wuppertal.de
	Datum:	22.10.2014
	Drucks.-Nr.:	VO/0698/14 öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
28.10.2014	Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW	Entgegennahme ohne Beschluss
Technische, organisatorische und personelle Maßnahmen im Einwohnermeldeamt		

A: Ausgangslage:

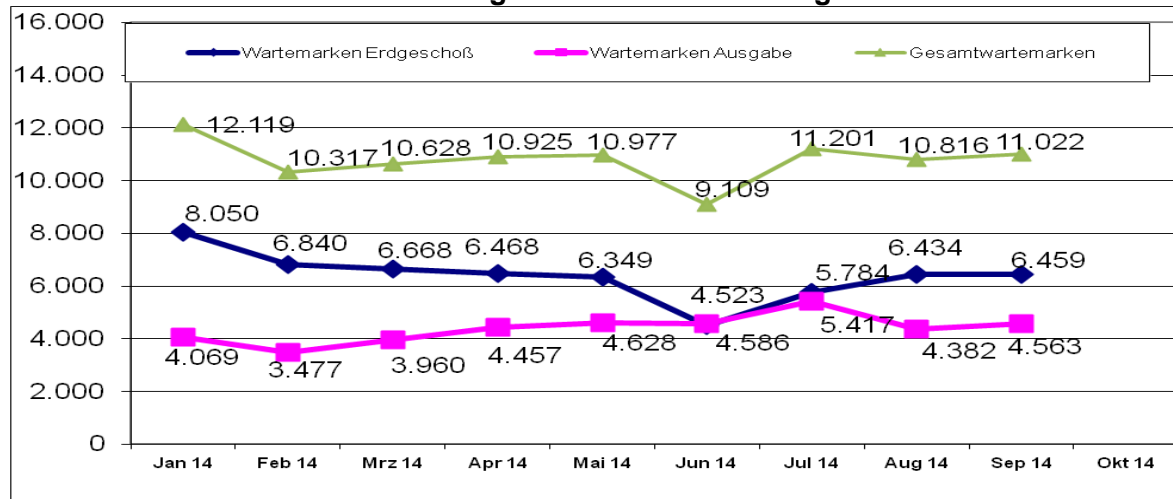
Im Sommer 2014 kam es im Einwohnermeldeamt Wuppertal - aber auch in vielen mit der Einwohnerzahl vergleichbaren Meldeämtern in NRW - zu teils massiven Wartesituationen für die Bürgerinnen und Bürger. Die durchschnittlichen Wartezeiten von unter 30 Minuten der letzten Jahre wurden seit Mitte März 2014 deutlich überschritten.

Der jeweilige einmalig erreichte Spitzenwert als maximaler Wert pro Monat ergibt sich für 2014 aus nachfolgender Übersicht:



Von Anfang Mai 2014 bis Mitte August 2014 war die Situation vor Ort im Einwohnermeldeamt den Bürgerinnen und Bürgern, aber auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kaum noch zu ertragen. Innerhalb dieses Zeitraums wurden so viele Bürgerinnen und Bürger beim Einwohnermeldeamt vorstellig, dass mit dem vorhandenen Personal die Arbeiten innerhalb der Öffnungszeiten nicht mehr erledigt werden konnten. Infolgedessen wurden an vielen Tagen vor Ablauf der Öffnungszeiten keine Wartemarken mehr ausgegeben mit der Folge, dass Bürgerinnen und Bürger teilweise mehrfach das Einwohnermeldeamt erneut aufsuchen mussten.

Gesamtsituation Wartemarken Erdgeschoss und Passausgabestelle:



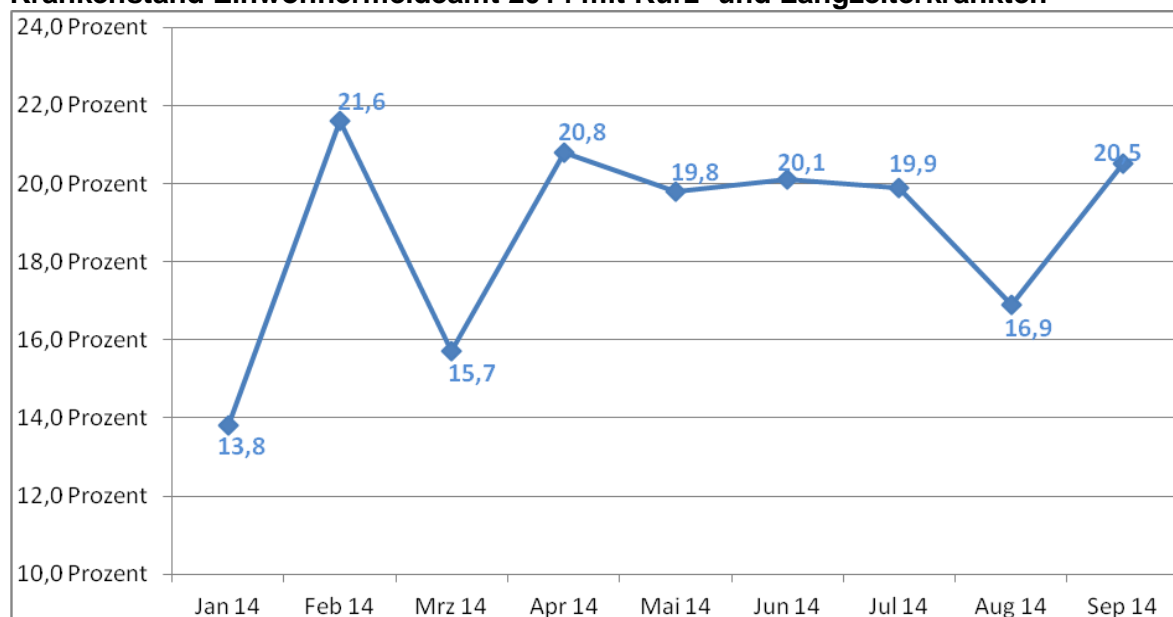
B: Gründe für die Situation Sommer 2014:

1) Zur Verfügung stehende Mitarbeiter:

Das Einwohnermeldeamt verfügt über vereinbarte 38,85 Vollzeitkräfte (VK) an Mitarbeiterkapazität.

Von diesen verfügbaren Kräften waren ab Mitte März 2014 rund 20% (rund 7,4 VK) der Mitarbeiter erkrankt; 5-6 Mitarbeiter hiervon mit langfristigen Erkrankungen (Januar bis Ende Juni 6 MA, seit Juli/August 5 MA, seit September 6 MA).

Krankenstand Einwohnermeldeamt 2014 mit Kurz- und Langzeiterkrankten



2) Veränderte Beratungszeiten auf Grund des neuen Personalausweises:

Zum Zeitpunkt der Einführung des neuen Personalausweises am 01.11.2010 kam es zu erheblichen Umstellungen im Antragsverfahren für die Bürgerinnen und Bürger, aber auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Tatsache ist, dass im Durchschnitt eine Beantragung für den neuen Personalausweis nunmehr 18 Minuten beträgt.

Vor der Einführung nahm eine Beantragung durchschnittlich 6 Minuten in Anspruch. Im Durchschnitt werden jährlich 30.400 Personalausweise beantragt.

Aufgrund der prekären Finanzsituation der Stadt Wuppertal wurde in den Folgejahren versucht, die entstandene Mehrarbeit mit vorhandenem Personal zu erledigen.

C: Bisherige Maßnahmen:

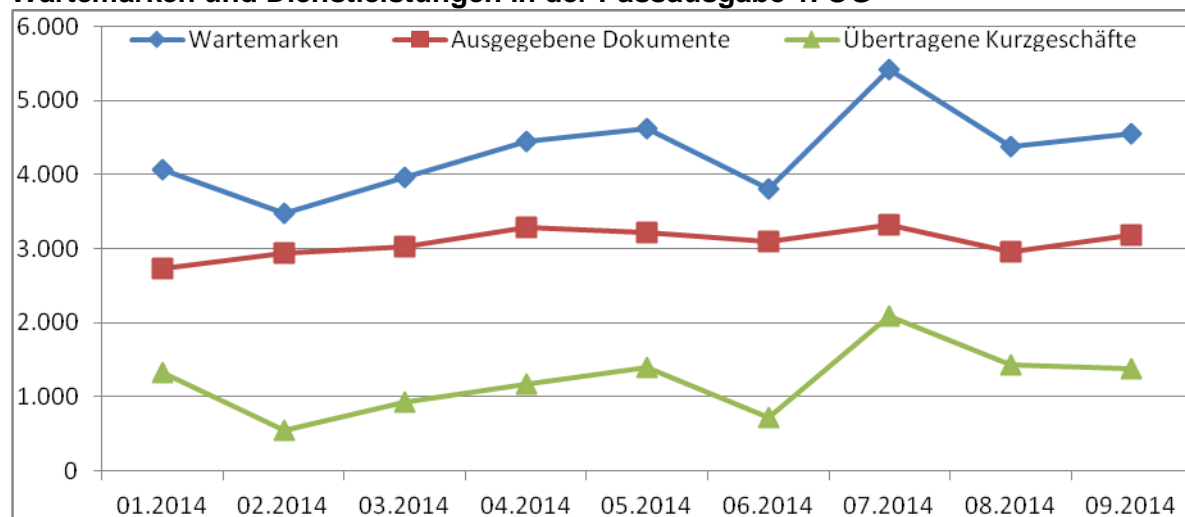
1) Bisherige organisatorische Maßnahmen:

Die organisatorischen Maßnahmen der vergangenen drei Jahre sahen eine Trennung von Frontoffice sowie Passausgabebereich vor. Somit wurden die äußerst ungünstigen räumlichen Verhältnisse für den Kundenverkehr auf zwei Ebenen entzerrt. Befristet eingesetztes Personal hat hier zu einer deutlichen Entlastung geführt.

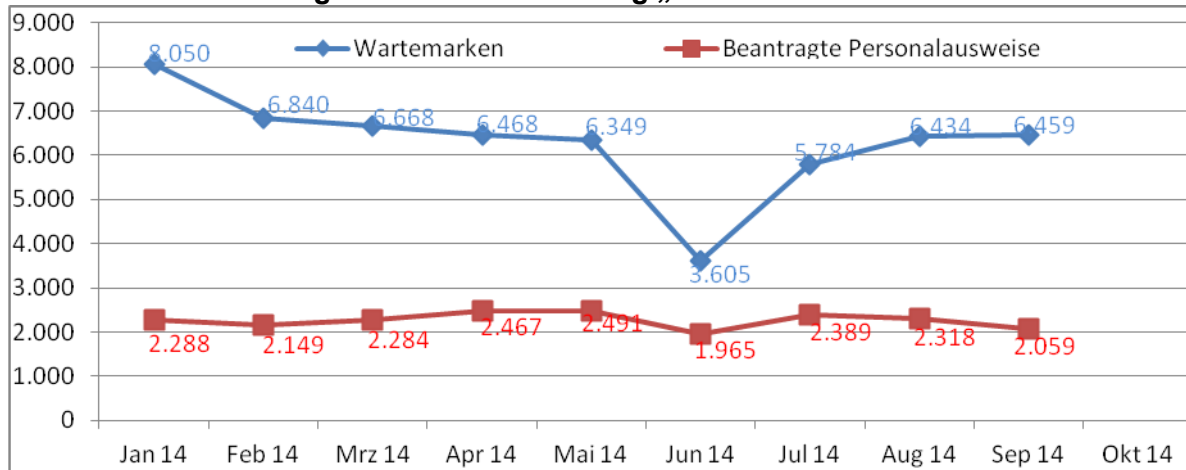
Die Zentrale am Steinweg ist nach Auskunft der Gemeindeprüfungsanstalt mit rund 93.700 Kundenbesuchen / jährlich (Daten 2012) die am stärksten frequentierte Servicestelle aller Meldeämter in NRW. Die zweitstärkste Serviceeinheit hat rund 68.300 Kundenbesuche.

Weiter wurden die Kurzgeschäfte (vor allem Führungszeugnisse und Meldebescheinigungen) vom Frontoffice in die Passausgabe verlagert und eine zentral steuernde Informationstheke eingerichtet.

Wartemarken und Dienstleistungen in der Passausgabe 1. OG



Wartemarken und ausgewählte Dienstleistung „Personalausweis“ im EG



2) Bisherige personelle Maßnahmen:

Neben der hohen Krankenquote kam es in 2014 zu Bewerbungen von Mitarbeitern des Einwohnermeldeamtes in andere Bereiche der Verwaltung sowie zu einem Ausscheiden in den Ruhestand. Diese Weggänge konnten teilweise durch Besetzung mit zwei Auszubildenden sowie einer Mitarbeiterin kompensiert werden, die gerade die Ausbildung beendet hatte. Weiterhin konnten zwei neue Mitarbeiter über Ausschreibungsverfahren gewonnen werden.

D: Neue Maßnahmen:

1. Verbesserung der Arbeitsgeschwindigkeit mittels technischer Ausstattung

a) Einführung von Bürgermonitoren

Bei der Bearbeitung einer Reihe von Aufgaben im Frontoffice der Meldebehörde besteht die Notwendigkeit, dass die Bürgerinnen und Bürger Dokumente unterschreiben müssen. Diese Dokumente müssen im Rahmen der Sachbearbeitung ausgedruckt, unterschrieben, eingescannt und anschließend vernichtet werden.

Mit dem „Desko Tablet Kiosk“ (Bürgermonitor) können dem Bürger die Formulare aus MESO auf einen 10,4 Zoll großen Monitor (etwas größer als ein iPad) aufgespielt werden, so dass er nicht nur eine Unterschrift leistet, sondern auch sieht, welche Daten von ihm erhoben wurden.

Das Formular nebst Unterschrift kann dann direkt in die E-Akte von MESO übernommen werden.

b) Einführung von Durchlaufscannern

Bei der Bearbeitung einer Reihe von Aufgaben im Frontoffice der Meldebehörde werden von den Bürgerinnen und Bürgern Dokumente/Schriftstücke vorgelegt, die in die sog. E-Akte übernommen werden müssen. Hierfür wird momentan der kombinierte Scanner/Farbtintendrucker verwendet, der jedoch bei mehrseitigen Dokumenten aufgrund seiner Flachbetttechnologie hierfür erhebliche Zeit benötigt. Sog. Durchlaufscanner funktionieren hier sehr viel schneller und auch der zeitliche Aufwand seitens der MA reduziert sich, da das bisherige Verfahren - Klappe auf, Schriftstück einlegen, Klappe zu - entfällt.

c) Kurzfristiger Austausch aller Rechner im Frontoffice auf Windows 7

An zwei von 16 Arbeitsplätzen wurden bereits Windows 7 - Rechner installiert. Die Rüstzeit (Anmeldung und Abmeldung) bei diesen Rechnern ist wesentlich schneller.

d) Einrichtung einer Wartezeit- und Aufrufinformation

Seit Juni 2014 umgesetzt wird die Möglichkeit der Abfrage der Nummernaufruffolge im Internet unter www.wuppertal.de/wartezeitenema. Der QR-Code wurde ebenfalls inzwischen im Wartebereich aufgehängt. Ebenfalls erfolgt eine Darstellung auf dem rechten Bildschirm im Wartebereich.

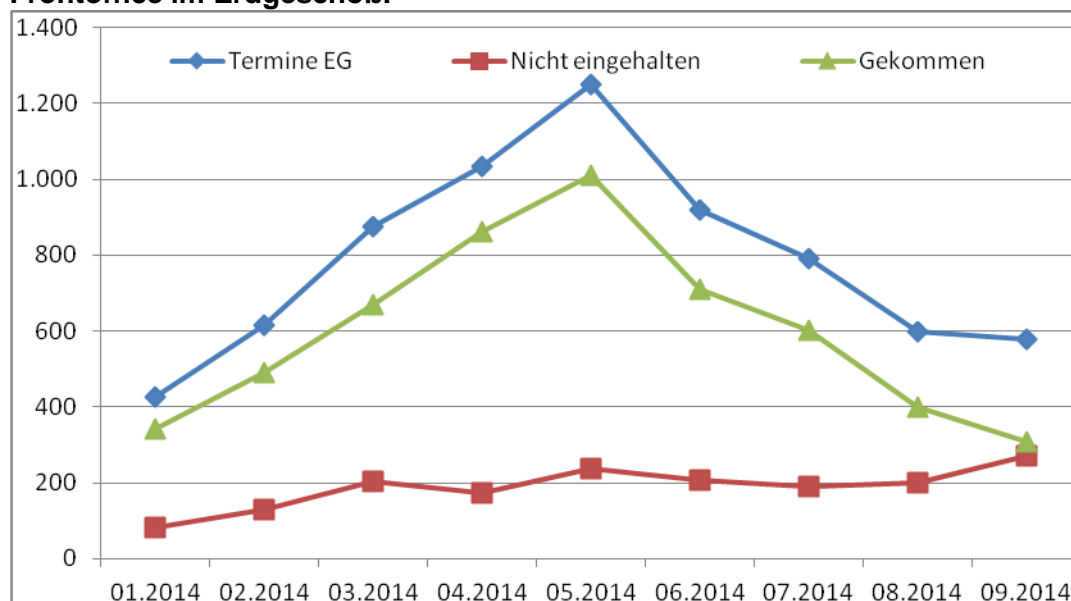
2) Verbesserung der Arbeitsgeschwindigkeit mittels organisatorischer Maßnahmen

a) Einrichten einer qualifizierten Terminvereinbarung

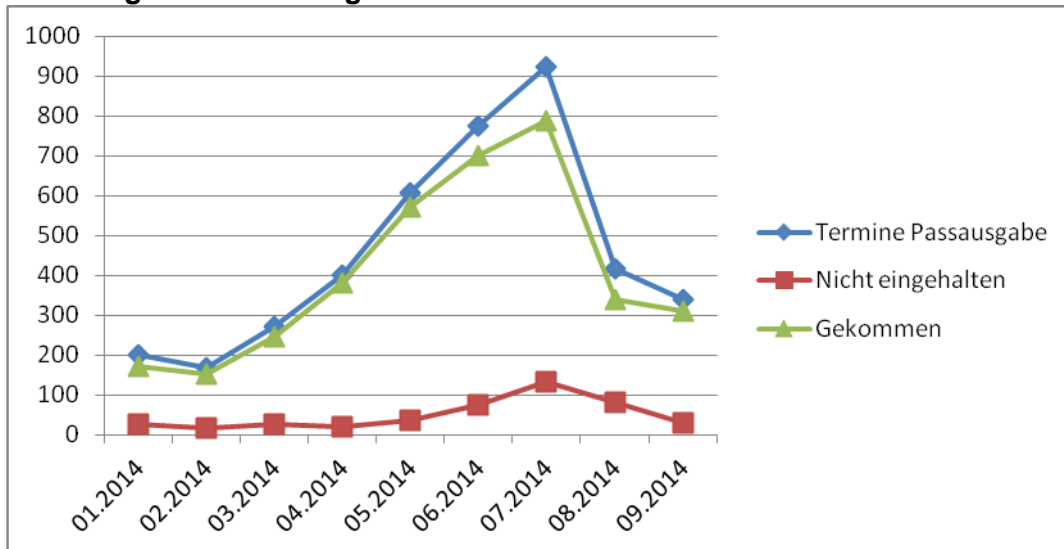
Die bisherige Terminvereinbarung soll kurzfristig durch eine qualifizierte Terminvereinbarung abgelöst werden. Hierbei müssen die Bürgerinnen und Bürger bei der Terminvereinbarung konkret angeben, welche Geschäfte sie erledigen wollen. Hierdurch wird eine Effektivierung der Terminplanung erreicht. Zielrichtung ist, auf diesem Weg auch mehr Termine zur Verfügung zu stellen. Die Bürgerbüros sollen ebenfalls in das Terminsystem einbezogen werden. Allerdings ist keine organisatorische Umstellung auf reine Terminvereinbarung geplant.

Da die Einhaltung der Termine sich im Lauf des Jahres 2014 nicht zufriedenstellend entwickelt hat (viele Termine bleiben ungenutzt und werden nicht abgesagt), ist bei der Umstellung auf die qualifizierte Terminvereinbarung u.a. geplant, dass per Mail oder SMS am Vortag noch einmal an den Termin erinnert wird.

Frontoffice im Erdgeschoß:



Passausgabe im 1. Obergeschoß:



b) Entzerrung der saisonalen Belastungen (speziell bei den Dokumenten) durch frühzeitige schriftliche Information der Bürgerinnen und Bürger über ablaufende Dokumente

Weiterhin ist geplant, die Bürgerinnen und Bürger über ablaufende und abgelaufene Personalausweisung frühzeitig zu informieren, um lange Wartezeiten in und kurz vor der Reisezeit zu vermeiden und eine Verlagerung in weniger ausgelastete Zeiträume anzustreben.

3) Verbesserung der Arbeitsgeschwindigkeit mittels personeller Maßnahmen

Der Mehrbedarf beim neuen Personalausweis/Reisepass (5,05 VK) sowie die zur räumlichen Entzerrung realisierte Einführung des Passausgabebereiches (0,57 VK) führen zur Bereitstellung von insgesamt 5,6 VK.

E: Gewinnung und Integration der neuen Mitarbeiter:

Die kurzfristige Besetzung der zu besetzenden Stellen stellt die gesamte Verwaltung vor eine große Herausforderung. Denn für die in Betracht kommende Gehaltsstufe sind nur begrenzt Mitarbeiter verfügbar. Die letzten beiden Ausschreibungen in 2014 erbrachten nur jeweils eine Bewerbung auf die ausgeschriebene Stelle. Dies ist für eine Ausschreibung untypisch. Von daher läuft die Planung der Personalverwaltung auf die Besetzung in erster Linie mit Auszubildenden hinaus, die im Mai 2015 ihre Ausbildung beenden werden. Sie sollen bereits ab 01.12.2014 – in ihrem letzten Ausbildungsabschnitt – beim Einwohnermeldeamt ausgebildet werden.

Die Einarbeitungszeit beträgt je nach vorherigem Wissensstand zwischen 4 und 6 Monaten. Ziel ist es daher, die meisten neuen Mitarbeiter bereits um Ostern 2015 in den laufenden Betrieb als selbstständig tätige Sachbearbeiter einzusetzen.

Peter Jung