



Die Oberbürgermeisterin der Stadt Remscheid

Vorschlag der Verwaltung zur Umsetzung der Maßnahmen zur Haushaltssicherung im Produkt Einwohnerwesen und Zulassung (Bürgerbüro Lüttringhausen)

Der Haupt- und Finanzausschuss hat die Verwaltung am 2. September 2010 beauftragt,

1. den gemeinsamen Vorschlag von Vereinen und Institutionen zur „Einrichtung einer gemeinsamen Bezirksverwaltungsstelle Lennep und Lüttringhausen“ hinsichtlich der finanziellen und organisatorischen Folgen zu prüfen und
2. über folgende geplante Schritte zur Umsetzung der Ratsbeschlüsse zur Haushaltssicherung im Produkt 02.03.01 zu berichten
 - a) Zahlenmäßige Personalentwicklung im Produkt 02.03.01 im Zeitraum bis 2014 aus gegenwärtiger Sicht,
 - b) Künftige Gestaltung der Öffnungszeiten im Melde- und Zulassungsbereich in der Hauptstelle im Dienstleistungszentrum Friedrich-Ebert-Platz,
 - c) Künftige Organisation der Bezirksverwaltungsstelle Lüttringhausen,
 - d) Künftige Nutzung der Räumlichkeiten des Rathauses Lüttringhausen und die damit verbundene Reduzierung städtischen Flächenbedarfs an anderen Standorten.

Beantwortung der Frage 1

Der Vorschlag zur Aufgabenstruktur und zur Besetzung eines Bürgerbüros geht von einer „grundsätzlichen Ausgangssituation“ aus, die hinsichtlich des Personalkontingents unzutreffend und hinsichtlich der Verteilung der Arbeitsmengen unschlüssig ist.

Es wird zunächst unterstellt, dass sich die Herkunft der Arbeitsmengen aus den Aufgabebereichen Einwohnerwesen und Zulassung gleichmäßig nach dem Bevölkerungsproportz auf das gesamte Stadtgebiet verteilen lassen. Nach den Einwohnerzahlen in den Stadtbezirken Lennep und Lüttringhausen wird unterstellt, dass zwei Fünftel der Gesamtarbeitsmenge in Lüttringhausen nachgefragt wird, so dass dem entsprechend auch 40 % des Personals in Lüttringhausen einzusetzen ist.

Hierzu ist festzustellen, dass

- der Bevölkerungsanteil in diesen Stadtbezirken von 36,8 % auf 40 % aufgerundet wurde,
- der bisherige tatsächliche Arbeitsanteil des Bürgerbüros (nur Einwohnerwesen) bei 23,3 % liegt,
- Kfz-Zulassungen häufig von Autohäusern oder Zulassungsdiensten - also vom Wohnort völlig unabhängig - durchgeführt werden,
- einige Ortsteile (z.B. Bergisch-Born, Hasenberg, Westen, Goldenberg) kürzere oder günstigere Verbindungen nach Remscheid als nach Lüttringhausen haben,
- der Aufgabenbereich Wahlen völlig ausgeblendet wurde,
- nicht die gesamte Abteilung, sondern nur die im Publikumsbereich eingesetzten Mitarbeiter aufgeteilt werden können,
- in Remscheid ein Dienstleistungszentrum mit Infotheke, Aufrufanlage, Wartezone, Großraumbüro und Kassenautomaten eingerichtet wurde, dass bei Aufteilung des Personals nicht mehr funktionsfähig ist,
- Städte wie Düsseldorf, Wuppertal, Krefeld, Oberhausen, Köln, Bonn oder Leverkusen zwar dezentrale Bürgerbüros aber nur eine gemeinsame Zulassungsstelle haben.

Der Personalbestand in der Abteilung Bürgerservice soll trotz zusätzlicher Aufgaben (insbesondere neuer Personalausweis ab 01.11.2010) drastisch reduziert werden. Seit Jahresbeginn ist folgende Entwicklung im Stellenplan (Soll) festzustellen:

	Stellen	Vollzeitäquivalente*
Personalbestand zum 1. Januar 2010	31	28,21
Stellenabbau gem. Ratsbeschluss vom 8. Juli 2010	./ 7	./ 5,00
Umsetzung von kw-Vermerken aus anderen Einsparungen	./ 2	./ 1,59
Künftiger Personalbestand	22	21,62

* *Ein Vollzeitäquivalent (VzÄ) oder auch FTE (Full-time equivalent) drückt den Zeitwert aus, den eine Vollzeit-Arbeitskraft innerhalb eines vergleichbaren Zeitraums erbringt.*

Das zur Aufgabenerledigung eingesetzte Personal ist einerseits im unmittelbaren Publikumsbereich (Schalterdienst) tätig und andererseits mit Leitungsaufgaben und Hintergrundarbeiten beschäftigt. Zu den Leitungs- und Hintergrundarbeiten zählen insbesondere:

- Personalangelegenheiten
- Umsetzung von Rechts- und Verfahrensänderungen in Handlungsanweisungen
- Laufende Beratung der Sachbearbeiter in schwierigen Fällen
- Bearbeitung von Beschwerden und Rechtsmittelfällen
- Elektronische Rückmeldungen im Einwohnerwesen
- Klärung von Konfliktfällen im Einwohnerwesen
- Erstellen von Auswertungen aus dem Meldeverfahren
- Gebührenpflichtige Auskünfte
- Besondere Maßnahmen in der Kfz-Zulassung (Stilllegungen, Mängelbeseitigung)
- Zulassung von EU-Fahrzeugen und Sonderfahrzeugen
- Vergabe und Überwachung roter Dauerkennzeichen
- Buchungen und Zahlungsabwicklungen

- Betreuung und Abrechnung der Kassenautomaten im Dienstleistungszentrum
- Bestellung der Personaldokumente, auch für das Bürgerbüro
- Telefonauskünfte (konkrete Fragestellungen)
- Beratung an der Infotheke für alle Dienststellen
- Vorbereitung und Durchführung von Wahlen und Abstimmungen

Diese Tätigkeiten und Aufgaben sind erforderlich und für die Erledigung im Schalterbereich neben der Bedienung des Publikums ungeeignet. Eine teilweise Verlagerung der Hintergrundarbeit nach Lüttringhausen ist nicht sinnvoll, denn dort soll nicht ein Büro besetzt, sondern das Publikum bedient werden. Insgesamt ergibt sich folgende Aufteilung:

Aufteilung der künftigen Anzahl von	Stellen	Vollzeitäquivalente*
Künftiger Personalbestand	22	21,62
davon Abteilungsleitung	./ . 1	./ . 1,00
davon Sachgebietsleitung Einwohnerwesen	./ . 1	./ . 1,00
davon Sachgebietsleitung Zulassungswesen	./ . 1	./ . 1,00
davon Hintergrundarbeitsplatz Einwohnerwesen	./ . 2	./ . 2,00
davon Hintergrundarbeitsplatz Zulassungswesen *	./ . 2	./ . 2,00
davon Infotheke	./ . 1	./ . 0,87
Verbleibender Personalbestand für Kundenbereich in Hauptstelle, Passtelle und Bürgerbüro	14	13,75

* *Inkl. Telefonauskunft*

Das bedeutet, dass entgegen der Einschätzung des Heimatbundes Lüttringhausen nicht 20,5, sondern lediglich 13,75 Vollzeitäquivalente zur unmittelbaren Kundenbedienung (Schalterdienst) aufgeteilt werden können.

Um die Arbeitsanteile in den Aufgabenbereichen Einwohnerwesen, Personaldokumente und Zulassungen in Relation setzen zu können, sind die registrierten Fallzahlen im Einwohner- und Zulassungsbereich sowie die nicht separat dokumentierten Abholungen der Personaldokumente (23.257 im Jahr 2009) mit durchschnittlichen Arbeitszeiten in nachstehender Tabelle aufgelistet worden. Auf der Basis dieser belegbaren Zahlen und ohne Berücksichtigung sämtlicher sonstiger Tätigkeiten, erfolgt die prozentuale Verteilung der benötigten Zeitanteile auf die verschiedenen Aufgabenfelder im Publikumsbereich. Danach ergibt sich in den Arbeitsgebieten folgender Personalbedarf:

Bürgerservice *	Fallzahl	durchschnittl. Bearbeitungszeit [min]	Bearbeitungszeit [h]	rel. Anteil [%]	Umrechnung verbleibende VzÄ
Zulassung **	66.619	10	11.103	62,5	8,60
Meldewesen	65.938	5	5.495	30,9	4,25
Passausgabe ***	23.257	3	1.163	6,5	0,90
Summe	155.814		17.761	100,0	13,75

* *Hauptstelle Dienstleistungszentrum und Bürgerbüro Lüttringhausen*

** *hier nur Fälle aus dem Kundenbereich (66.619 von insgesamt 94.638)*

*** *Zeitanteil für diese Kunden, der zusätzlich zur Beantragung anfällt, weil diese ein zweites Mal vorsprechen*

Bei vollständiger Umsetzung der Einsparvorgaben verbleiben insgesamt nur 13,75 Vollzeitäquivalente zur Aufteilung im Schalterdienst.

Der Heimatbund Lüttringhausen geht davon aus, dass 40 % der Arbeitsmenge in Lüttringhausen nachgefragt wird und möchte auch 40 % des Personals dort einsetzen.

Daraus ergibt sich eine Personalverteilung nach Variante I:

Verteilung der VzÄ	Hauptstelle ohne Bürgerbüro (aktuell)	mit Beibehaltung des Bürgerbüros – Verteilung nach Einwohnerbestand 40/60 aufgrund des Vorschlages des Heimatbundes u.a. (BüBüLü – künftig)	verbleibende VzÄ in der Hauptstelle (DLZ – künftig)
Untervariante 1: BüBüLü mit Zulassungswesen			
Zulassung	8,60	3,44	5,16
Meldewesen	4,25	1,70	2,55
Passausgabe	0,90	0,36	0,54
Summe	13,75	5,50	8,25
Untervariante 2: BüBüLu ohne Zulassungswesen			
Zulassung	8,60	—	8,60
Meldewesen	4,25	1,70	2,55
Passausgabe	0,90	0,36	0,54
Summe	13,75	2,06	11,69

Im Bürgerbüro Lüttringhausen werden zurzeit die Aufgabenbereiche Einwohnerwesen und Personaldokumente angeboten. Der Arbeitsanfall in Lüttringhausen wird nach den bisherigen tatsächlichen Erfahrungen bei ca. 25 % des Gesamtvolumens liegen.

Daraus ergibt sich eine Personalverteilung nach Variante II:

Verteilung der VzÄ	Hauptstelle ohne Bürgerbüro (aktuell)	mit Beibehaltung des Bürgerbüros – Verteilung nach tatsächlichem Ar- beitsanfall 25/75 aufgrund des Vorschlages des Heimatbundes u.a. (BüBüLü – künftig)	verbleibende VzÄ in der Hauptstelle (DLZ – künftig)
Untervariante 1: BüBüLü mit Zulassungswesen			
Zulassung	8,60	2,15	6,45
Meldewesen	4,25	1,06	3,19
Passausgabe	0,90	0,23	0,68
Summe	13,75	3,44	10,31
Untervariante 2: BüBüLu ohne Zulassungswesen			
Zulassung	8,60	—	8,60
Meldewesen	4,25	1,06	3,19
Passausgabe	0,90	0,23	0,68
Summe	13,75	1,29	12,46

Mit der vorstehenden Auflistung wird das Problem einer angemessenen Personalverteilung auf mehrere Standorte deutlich. Die Publikumsnachfrage kann einerseits nur geschätzt und nicht errechnet werden und andererseits kann die Kundenverteilung auf Hauptstelle und Bürgerbüro kaum beeinflusst werden.

Es sind Anreizsysteme über lange Öffnungszeiten oder vermeintlich kurze Wartezeiten denkbar, eine zuverlässige Prognose über den tatsächlichen Personalbedarf lässt sich daraus aber nicht ableiten. Allgemein kann gesagt werden, dass bei einem breiten Angebot an verschiedenen Stellen auch jeweils mehr Personal vorzuhalten ist.

Wenn dem Vorschlag zur Besetzung des Bürgerbüros Lüttringhausen mit 40 % des Personals gefolgt würde und die erwartete Kundenfrequenz dort nicht eintritt, kann das in Remscheid verbliebene Personal die durchschnittliche Kundenzahl schon nicht mehr bedienen, bei starkem Andrang müssten bereits deutlich vor Ablauf der Öffnungszeiten Kunden abgewiesen werden.

Ein flexibler Austausch zwischen mehreren Dienststellen bei Urlaub oder längerer Krankheit ist mit einer ausreichenden Personaldecke vorstellbar, bei den verbleibenden äußerst knappen Ressourcen kann aber kaum vorausplanend agiert, sondern nur auf die auftretenden Engpässe reagiert werden. Das bedeutet, dass Mitarbeiter während des laufenden Dienstbetriebs zwischen Remscheid und Lüttringhausen pendeln müssten. Die Wegezeiten gehen in der Kundenbedienung verloren und sind nicht zu rechtfertigen.

Die beschlossene Stellenreduzierung bedeutet eine erhebliche logistische Anforderung und kann nur realisiert werden, wenn die Mitarbeiter/innen optimal eingesetzt werden können und eine möglichst gleichmäßige Kundenfrequenz erreicht werden kann.

Dies ist nur in einem zentralen Bürgerservice mit einem technisch und personell gut strukturierten Konzept möglich und soll wie folgt umgesetzt werden:

- Die Aufrufanlage in Remscheid wird um eine Terminvergabe über das Internet erweitert, so dass an den nicht so häufig nachgefragten Tagen und in den bisher publikumsschwächeren Zeiten Termine im Internet reserviert und im laufenden Betrieb zeitgerecht aufgerufen werden können.

- Die Bündelung des gesamten Angebots an einer Stelle ist eine wirksame Möglichkeit, Kundenströme zu beeinflussen und gleichzeitig der Nachfrage mit dem maximalen Personalangebot zu begegnen.
- Bei Bündelung des gesamten Personals an einer Stelle kann die Öffnungszeit im Dienstleistungszentrum um 2 Stunden auf 36 Stunden erweitert und für den Bürger noch flexibler gestaltet werden.
- Die in einer Zweigstelle unvermeidbar anfallenden Zeitanteile für Nebenarbeiten (Postverteilung, Kassenabrechnung, sachfremde Aufgaben, Auswertungen und Aufzeichnungen) entfallen und stehen zur Kundenbedienug zur Verfügung.
- Die Infrastruktur im Bürgerservice in Remscheid ist vorhanden und geeignet, auch die zusätzlichen Geschäftsvorfälle aus Lüttringhausen zu bearbeiten.
- Die zusätzlichen Beratungs- und Funktionszeiten durch den neuen Personalausweis können bei konzentriertem Einsatz des Personals voraussichtlich aufgefangen werden.
- Allen Remscheidern wird ein gleichmäßiges und verlässliches Angebot an zentraler Stelle auf gleichem Niveau geboten.

Bei einer Erweiterung des Angebots in Lüttringhausen um die Zulassung wären folgende Voraussetzungen zu schaffen:

- Installation einer Aufrufanlage zur geregelten Kundenbedienug.
- Ausstattung einer Wartezone für zusätzliches Publikum.
- Anschaffung eines Kassenautomaten, da die Zulassung mit einem entsprechenden Verfahren gekoppelt ist.
- Erweiterung der Öffnungszeiten, da die erwartete Kundenfrequenz in den bisherigen 24 Stunden wöchentlich kaum abgewickelt werden kann.

Sofern dem Vorschlag zur Bildung bzw. Beibehaltung eines Bürgerbüros Lennep / Lüttringhausen gefolgt werden sollte, kann der geordnete Dienstbetrieb mit dem nach der beschlossenen Reduzierung noch vorhandenen Personal weder im Dienstleistungszentrum Friedrich-Ebert-Platz, noch im Bürgerbüro Lennep / Lüttringhausen sichergestellt werden.

Beantwortung der Frage 2

- a) Der Personalbestand im Produkt 02.03.01 (Einwohnerwesen und Zulassung) lag zu Beginn des Jahres 2010 im Soll-Stellenplan bei 31 Mitarbeiter/innen mit 28,21 Vollzeitäquivalenten. Bei Schließung des Bürgerbüros Lüttringhausen und Umsetzung der dadurch möglichen Einsparungen werden bis Ende des Jahres 2010 insgesamt 6 Stellen mit 4,13 Vollzeitäquivalenten abgebaut sein, so dass noch 25 Stellen mit 24,08 Vollzeitäquivalenten verbleiben.

Der weitere Stellenabbau, der über interne Versetzungen und die Altersfluktuation erreicht werden soll, kann zurzeit noch nicht näher konkretisiert werden.

- b) Das Dienstleistungszentrum am Friedrich-Ebert-Platz hat zurzeit 34 Stunden pro Woche für das Publikum geöffnet. In dieser Zeit werden Wartemarken ausgegeben und auch nach Ablauf dieser regulären Öffnungszeit werden die Wartenden noch bedient. Die tatsächliche Publikumszeit liegt dadurch bei ca. 35 Stunden pro Woche. Bei Zusammenführung aller Mitarbeiter/innen im Dienstleistungszentrum könnte voraussichtlich zwei weitere Stunden (Montagnachmittags) und somit insgesamt 36 (de facto 37) Stunden geöffnet werden. Die Mitarbeiter/innen sind überwiegend in Vollzeit mit 39 Stunden wöchentlich beschäftigt. Unter Berücksichtigung der erforderlichen Rüstzeiten (Arbeitsmaterial aus dem Tresor holen und zurück bringen, PC und Programme starten und beenden usw.) ist eine noch weitere Ausdehnung der Öffnungszeiten nicht möglich. Eine Verkürzung der Öffnungszeiten würde den Kundenandrang verdichten, so dass mehr Mitarbeiter/innen gleichzeitig anwesend sein müssten. Bei dem verbleibenden Personalkontingent mit fast ausschließlich Vollzeitmitarbeitern ist eine weitere Veränderung der Öffnungszeiten nicht realistisch.

- c) Die Hauptsatzung ordnet die Aufgabe der Bezirksverwaltungsstelle für den Stadtbezirk Lüttringhausen derzeit dem Fachdienst Bürger, Sicherheit und Ordnung (FD 1.32) zu, dem das Bürgerbüro Lüttringhausen als Nebendienststelle zugeordnet ist. Mit Schließung des Bürgerbüros ist eine Änderung der Hauptsatzung erforderlich, um eine Regelung für die Zuordnung des Stadtbezirkes Lüttringhausen zu einer Bezirksverwaltungsstelle zu treffen.

Bei der Einrichtung von Bezirksverwaltungsstellen wird den kreisfreien Städten ein weiter Ermessensspielraum eingeräumt, u.a. auch hinsichtlich einer wirtschaftlichen und sparsamen Haushaltsführung, zu der die Stadt Remscheid aufgrund der Haushaltslage und vor dem Hintergrund der drohenden Überschuldung innerhalb des mittelfristigen Finanzplanungszeitraums in besonderer Weise gezwungen ist.

Die Bezirksverwaltungsstellen für die Stadtbezirke Alt-Remscheid, Süd und Lennep sind dem Zentraldienst Büro der Oberbürgermeisterin, Rats- und Gemeindeangelegenheiten (ZD 0.13) zugeordnet.

Der Rat der Stadt Remscheid hat in seiner Sitzung am 12.11.2009 einstimmig beschlossen, einen zentralen Sitzungsdienst einzurichten und zugleich ein elektronisches Ratsinformationssystem aufzubauen. Der zentrale Sitzungsdienst ist zwischenzeitlich als Abteilung 0.13.4 eingerichtet worden, das elektronische Ratsinformationssystem befindet sich im Aufbau. Die Geschäftsführung der Gremien soll künftig durch den zentralen Sitzungsdienst erfolgen, insofern stünde eine Herauslösung des Sitzungsdienstes für die Bezirksvertretungen Lüttringhausen und Lennep im Widerspruch zu den bisherigen organisatorischen Zielsetzungen, die auf dem erwähnten Ratsbeschluss gründen.

Die Verwaltung schlägt vor, die Regelung der Hauptsatzung zu vereinheitlichen und die Aufgaben der Bezirksverwaltungsstelle Lüttringhausen dem ZD 0.13 zu übertragen.

Mit Übertragung dieser Aufgabe auf den ZD 0.13 wird eine Stelle (im Umfang eines VzÄ) des Zentraldienstes an vier Wochentagen (montags, dienstags, donnerstags und freitags) seinen Dienstsitz im Rathaus Lüttringhausen nehmen, um u.a. folgende Aufgaben abzudecken:

- **Bürgerservice**

Öffnungszeiten:

Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag jeweils von 9 bis 13 Uhr

- I. Einfache Auskünfte aus dem Einwohnermelderegister
- II. Ausstellen von Lebens- und Aufenthaltsbescheinigungen
- III. Ausstellen von Meldebescheinigungen
- IV. Ausstellen Untersuchungsberechtigungsscheine
- V. Bearbeiten von Anträgen auf Erteilung eines Führungszeugnisses
- VI. Erteilung von Ausnahmegenehmigungen zur Bewilligung von Parkerleichterungen für Schwerbehinderte
- VII. Ausstellen und Verlängern von Fischereischein
- VIII. Entgegennahme von Fundsachen
- IX. Entgegennahme von Anträgen zur Verlängerung von Schwerbehindertenausweisen
- X. Verkauf von amtlichen Müllsäcken und Stadtplänen
- XI. Amtliche Beglaubigungen
- XII. Auskünfte
- XIII. Entgegennahme von Anträgen
- XIV. Herausgabe von Antragsformularen

Eine Vertretung des Stelleninhabers soll im Rahmen der personellen Kapazitäten des ZD 0.13 sichergestellt werden. Die für die Wahrnehmung der vorgenannten Aufgaben erforderlichen Zeiteile werden durch organisatorische und inhaltliche Anpassungen im ZD 0.13 ermöglicht.

Die mit den Aufgaben zu betrauenden Mitarbeiter (im Regel- und im Vertretungsfall) haben durch ihre Ausbildung die erforderlichen Kenntnisse zur Bearbeitung der vorgenannten Aufgabeninhalte.

- d) Zur Umsetzung der vorgenannten Lösung wird es erforderlich sein, im Rathaus Lüttringhausen einen Arbeitsplatz im Bereich des bisherigen Bürgerbüros Lüttringhausen weiterhin vorzuhalten.

Die weiteren Flächen werden im Zuge der Umsetzung des Konzepts zur Flächenoptimierung nachgenutzt mit der Zielsetzung einer Reduzierung der durch die Verwaltung genutzten Gesamtfläche.

Zu benennen ist hier die Verlagerung eines Mitarbeiters des ASD vom Gebäude Mollplatz in das Rathaus Lüttringhausen. Außerdem kann dann die Situation des ASD brandschutztechnisch entzerrt werden.