



INTEGRATIONS RAT DER STADT LEVERKUSEN

Vorlage Nr. 2018/2335

III/33-

Dezernat/Fachbereich/AZ

25.06.18

Datum

Beratungsfolge	Datum	Zuständigkeit	Behandlung
Integrationsrat	03.07.2018	Entscheidung	öffentlich

Betreff:

Zur Situation im Bereich des Bürgerservice-Bürgerbüros-Rathaus/PKW-Zulassungsstelle-Opladen

- Antrag der Fraktion Bürgerliste vom 06.06.2018
- Stellungnahme der Verwaltung vom 02.07.2018 (siehe Anlage)

01

- über Herrn Beigeordneten Lünenbach
- über Herrn Oberbürgermeister Richrath

gez. Lünenbach
gez. Richrath

**Situation des Bürgerservice im Rathaus und in der Kfz.-Zulassungsstelle
Antrag Nr. 2018/2335
Stellungnahme des Fachbereichs Bürger und Straßenverkehr (36)**

Im Bereich Meldewesen ist die Bearbeitungszeit durch die erhöhte Anzahl von An- und Ummeldungen mit Migrationshintergrund als auch der Einwohnerzahl der Stadt Leverkusen insgesamt gestiegen. Erhöhte Fluktuationen im Sachbearbeiterbereich als auch Probleme bei der Verständigung verstärken bei der täglichen Arbeit den hohen Leistungsdruck.

Erfahrungsgemäß ist in den Sommermonaten zudem durch die Beantragung von Ausweispapieren das Publikumsaufkommen auch höher als in den übrigen Monaten. Durch eine Ausweitung der Terminvergaben sowie einem vorgezogenen Beginn der Öffnungszeiten wird die Wartezeit im Foyer bereits reduziert. Die vakanten Stellen sind zum Teil bereits besetzt bzw. befinden sich im Wiederbesetzungsverfahren. Durch eine mittelfristige Neugestaltung des Foyers im 4. OG des Rathauses als auch durch eine Umorganisation bei der Bearbeitung von Kurzkontakten wird der Wartedruck zukünftig gemindert werden.

In der Ausländerbehörde wurde zum 02.11.2017 die Terminsachbearbeitung zugunsten einer terminlosen „first come - first served“ Publikumsabwicklung abgelöst. Hintergrund waren mehr als 4-monatige Wartezeiten auf den nächsten freien Termin. Dieser Umstand war weder den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern noch den Bürgerinnen und Bürgern dauerhaft zuzumuten.

Die ersten 2 - 3 Monate nach der organisatorischen Umstellung waren durch besonders hohe Publikumszahlen geprägt. Somit wurde es regelmäßig erforderlich, die Wartemarkenausgabe vor Ablauf der Öffnungszeiten einzustellen.

In jüngster Zeit ist nun auch hier eine Entspannung zu verzeichnen. Die Anzahl der Wartenden ist rückläufig, sodass derzeit der Eindruck besteht, mit der organisatorischen Anpassung zum 02.11.2017 die richtige Maßnahme ergriffen zu haben. Ergänzend sei an dieser Stelle erwähnt, dass im Bereich des Front-Office zwei bisher vakante Planstellen voraussichtlich im Laufe des August 2018 besetzt werden, sodass hierdurch mittelfristig der Wartedruck weiter reduziert werden könnte.

Die personelle Situation in der Zulassungsstelle ist seit Dezember 2017 schwierig. Durch den unvorhersehbaren Weggang von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und hohen krankheitsbedingten Ausfällen ist das verbleibende Personal stark belastet und steht wie in den zuvor genannten Aufgabenbereichen unter einem hohen Leistungsdruck.

Eine Personalplanung, die einen unvorhersehbaren Ausfall von 1/3 der Belegschaft berücksichtigt, ist nicht möglich. Die Zulassungsstelle hat auf unterschiedliche Art und Weise auf diese Situation reagiert, wie z. B. zusätzliche Onlinetermine, besondere Termine für Händlerzulassungen.

Zudem wurden inzwischen 6 neue Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter eingestellt, von denen sich bereits 4 in der Einarbeitung befinden. Weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden den Dienst sukzessive bis zum Sommer 2018 antreten. Derzeit sind allerdings noch 1,75 Vollzeitstellen vakant. Hier ist das Wiederbesetzungsverfahren ange laufen.

Dennoch hat sich die Situation leicht entspannt, sodass nach Besetzung der vakanten Stellen davon ausgegangen wird, dass wieder zu einem normalen Dienstbetrieb zurückgekehrt werden kann.

Neben den personellen Maßnahmen wurde die Gesamtsituation in der Zulassungsstelle analysiert. Darauf aufbauend stellt sich die Zulassungsstelle aktuell neu auf und bereitet derzeit die Einführung eines neuen EDV-Verfahrens voraussichtlich zum Jahreswechsel 2018/2019 vor, sodass in der Folge durch beschleunigte Bearbeitung einzelner Vorgänge insgesamt eine Verbesserung der Wartezeiten als auch des Bürgerservice zu erwarten ist.

Insgesamt bleibt festzustellen, dass in den genannten Aufgabenbereichen zeitnah auf die Situation reagiert wurde und die nötigen Schritte zur Verbesserung der Situation eingeleitet wurden und auch inzwischen ihre Wirkung zeigen, weil in allen drei Bereichen des Fachbereichs eine deutliche Verbesserung der Wartezeit und auch der Arbeitssituation eingetreten ist.

Bürger und Straßenverkehr