

ÜBERÖRTLICHE PRÜFUNG

*Sicherheit und Ordnung der
Stadt Bielefeld im Jahr 2014*

INHALTSVERZEICHNIS

➤ Sicherheit und Ordnung	3
Inhalte, Ziele und Methodik	3
Einwohnermeldeaufgaben	4
Gesamtbetrachtung	11
Personenstandswesen	12
Gesamtbetrachtung	18
Kfz-Zulassung	19
Gesamtbetrachtung	26
Führerscheinwesen	26
Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten	30
Anlage: Gewichtung von Fallzahlen	35

→ Sicherheit und Ordnung

Inhalte, Ziele und Methodik

Die GPA NRW prüft innerhalb des Produktbereiches Sicherheit und Ordnung folgende Handlungsfelder:

- Einwohnermeldeaufgaben,
- Personenstandswesen,
- Kfz-Zulassung,
- Führerscheinwesen und
- Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten.

Ziel der GPA NRW ist es, auf Steuerungs- und Optimierungspotenziale hinzuweisen. Die Analyse der leistungsbezogenen Kennzahlen dient als Orientierung im Hinblick auf eine angemessene Stellenausstattung. Auf der Basis von Benchmarks ermittelt die GPA NRW Potenziale. Hierbei haben wir auf Basis der Prüfungsergebnisse das monetäre Potenzial je Vollzeit-Stelle auf 50.000 Euro festgelegt. Der interkommunale Vergleich und die Potenzialausweisung helfen den Kommunen, Prioritäten für mögliche Veränderungs- und Entwicklungsprozesse zu setzen.

Dafür vergleicht und analysiert die GPA NRW den jeweiligen Personaleinsatz und die erbrachten Leistungsmengen. Strukturierte Interviews unterstützen die Analyse. In jedem Handlungsfeld erfolgt erst der interkommunale Vergleich der Kennzahl Personalaufwendungen je Fall. Danach vergleichen Leistungskennzahlen den Stelleneinsatz in der Sachbearbeitung. Weitere Kennzahlen wie der Deckungsgrad der Personalaufwendungen und Fallintensitäten können die Prüfung ergänzen. Für die Ermittlung der Aufwendungen legt die GPA NRW Durchschnittswerte¹ zugrunde. Die Fallzahlen werden teilweise gewichtet, um den unterschiedlichen Bearbeitungszeiten Rechnung zu tragen. Die Berechnung für die Gewichtung ist in den Tabellen am Ende des Teilberichts dargestellt.

Die Aufgaben der kreisfreien Städte in den betrachteten Handlungsfeldern sind grundsätzlich identisch. Die GPA NRW definiert die untersuchten Aufgaben, so dass die Vergleichskommunen ihr Personal, die Fallzahlen und ihre Erträge unabhängig von der bestehenden Organisationsstruktur zuordnen können. Das Personal wird dabei entsprechend der GPA-Definitionen getrennt nach Sachbearbeitung und Overhead erfasst. So konzentriert sich der Leistungsvergleich auf die Sachbearbeitung und wird nicht durch Overheadtätigkeiten verfälscht.

Der Personaleinsatz kann auch durch Besonderheiten der Kommune wie spezielle Ansprüche und individuelle Standards geprägt sein. Organisationsbetrachtungen oder Überprüfungen der Stellenausstattung sollen diese bestehenden Standards kritisch analysieren. Deshalb bereinigt die GPA NRW den Stellenvergleich nicht um solche Besonderheiten. Sofern die höhere Personalausstattung das Ergebnis höherer Standards ist, müssten daher zunächst diese Rahmenbe-

¹ KGST-Bericht M 8/2010 Kosten eines Arbeitsplatzes 2010/2011

dingungen angepasst werden, um den Personaleinsatz optimieren zu können. Daher ist eine weitere Untersuchung der individuellen Potenziale sinnvoll, z. B. durch eine aufgabenkritische Betrachtung und eine analytische Stellenbemessung.

Seite 5 – 19

Einwohnermeldeaufgaben und Personenstandswesen

sind entnommen.

² Abfallbeseitigung (Sperrmülltermine, Verkauf Müllsäcke, Behälteränderungen), Parkausweise, Fundsachen, Fischereischeine, Hundesteuermarken, Anzeigen LHundG, Schwerbehindertenausweise, Schwerbehindertenparkberechtigungen, Führerscheinanträge, Kf-Zulassung Änderung Name/Anschrift, Gewerbezentralregister, Gewerbeabmeldungen, EDV-Administration

Kfz-Zulassung

Die für die Kfz-Zulassung definierten Tätigkeiten erledigte die Stadt Bielefeld in 2011 mit 24,56 Vollzeit-Stellen in der Sachbearbeitung. Im Jahr 2012 sank der Anteil für die Sachbearbeitung auf 23,18 Vollzeit-Stellen. Zusätzlich bildeten 1,73 Vollzeit-Stellen den Overhead, der im Jahr 2012 auf 1,35 Vollzeit-Stellen sank.

Nicht berücksichtigt wurden die unterjährigen Wechseleinsätze zwischen der Führerscheinstelle und der Kfz-Zulassung. In beiden Abteilungen besteht ein Springerpool aus jeweils zwei Beschäftigten, um Urlaubs- und Krankheitsausfälle besser auffangen zu können. Aufgrund der erhöhten Krankheitsquote im Jahr 2012 in der Kfz-Zulassung erfolgten vermehrt Einsätze von Vertretungskräften aus der Führerscheinstelle.

Bei den Kennzahlen werden 69.496 Fälle berücksichtigt. Die Fallzahl bleibt im Jahr 2012 mit 69.251 Fällen stabil. Eine Gewichtung der einzelnen Geschäftsvorfälle entfällt.

Personalaufwendungen Kfz-Zulassung 2011

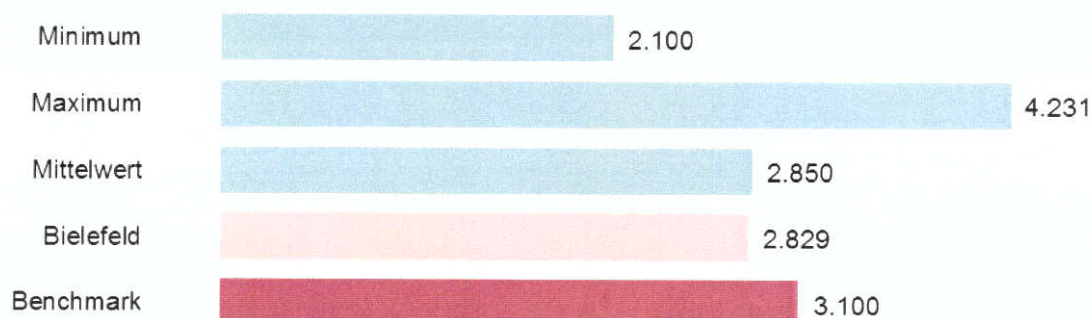
Kennzahl	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
Personalaufwendungen je Fall Kfz-Zulassung in Euro	17,98	11,88	23,67	18,10	16,22	17,99	19,24	21
Personalaufwandsdeckungsgrad in Prozent	210	155	315	205	169	203	219	18

Die Erträge sind insgesamt unauffällig und zudem gesetzlich festgelegt, so dass hier keine Steuermöglichkeit für die Stadt Bielefeld besteht. Bielefeld erreicht im Vergleichsjahr 2011 beim Personalaufwandsdeckungsgrad eine bessere Positionierung als bei den Personalaufwendungen je Fall.

Die Höhe der Personalaufwendungen ist abhängig von der Anzahl des eingesetzten Personals und vom Vergütungsniveau. Die Personalaufwendungen je Vollzeit-Stelle sind in Bielefeld insgesamt etwas höher als in den meisten Vergleichskommunen. Bielefeld hat hier einen Wert von 47.720 Euro je Vollzeit-Stelle gegenüber einem Mittelwert von 46.720 Euro. Der Anteil der Overheadstellen an den Gesamtstellen beträgt 6,6 Prozent. Im Jahr 2012 sinkt er auf 5,5 Prozent. Damit ist der Overheadanteil im interkommunalen Vergleich unauffällig.

Ein Indikator für den Personaleinsatz der Sachbearbeitung ist die Anzahl der bearbeiteten Fälle.

Fälle je Vollzeit-Stelle Kfz-Zulassung 2011



Vergleichsjahr	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
2011	2.829	2.100	4.231	2.850	2.599	2.773	3.128	21
2012	2.988	2.204	4.320	2.921	2.695	2.958	3.099	20

Feststellung

Gemessen am Benchmark ergibt sich für das Vergleichsjahr 2011 ein rechnerisches Potenzial von 2,1 Vollzeit-Stellen und monetär in Höhe von 100.000 Euro. Für das Jahr 2012 reduziert sich das Potenzial auf 0,8 Vollzeit-Stellen und 40.000 Euro.

Durch Nichtwiederbesetzungen von freiwerdenden Stellen verbessert sich der Leistungswert im Jahr 2012. Im Jahr 2013 sank die Personalausstattung in der Sachbearbeitung weiter.

Die Außerbetriebsetzungen konnten nicht in der Leistungskennzahl berücksichtigt werden, da einige Städte nicht zwischen selbst durchgeführten und von anderen Zulassungsstellen durchgeführten Außerbetriebsetzungen unterscheiden konnten. Auch die Umkennzeichnungen konnten aufgrund unterschiedlicher Zählweisen nicht in den Kennzahlen berücksichtigt werden. Bielefeld weist hier nach den vorliegenden Daten eine durchschnittliche Fallintensität auf, die auch Kommunen mit hohen Leistungswerten erreichen. Somit besteht für Bielefeld durch die Nichtberücksichtigung der Fallzahlen keine besondere Belastungssituation.

Im bestehenden Kennzahlensystem erhebt Bielefeld Wartezeiten, Fallzahlen und einwohnerbezogene Aufwendungen. Eine Überprüfung der Personalausstattung im Hinblick auf das bearbeitete Fallvolumen erfolgte im Jahr 2010. Eine standardisierte Fortschreibung und kontinuierliche Steuerung des Personalbedarfs über die Fallzahlen erfolgt bisher nicht regelmäßig. Die Verwaltung kann die Dokumentations- und Entscheidungsgrundlage für Verwaltung und Politik verbessern, indem sie leistungsbezogene Wirtschaftlichkeitskennzahlen erhebt. Dies plant die Kfz-Zulassung ab dem Jahr 2015.

→ **Empfehlung**

Die Verwaltung sollte die Personalausstattung den zu bearbeitenden Fallzahlen ausrichten. Hierbei sollte sich die Stadt Bielefeld am Benchmark orientieren.

Aufgrund hoher Arbeitsbelastungen und einem erhöhten Krankenstand erfolgte im Jahr 2013 eine interne Organisationsuntersuchung der Kfz-Zulassung. Diese führte im Wesentlichen zu folgenden Ergebnissen:

- Es bestand ein hoher Krankenstand in der Kfz-Zulassung. Ansätze zur Verbesserung wurden im Gutachten aufgeführt. Dies waren Empfehlungen zur Verbesserung der räumlichen Situation, dem Raumklima, der Arbeitsplatzausstattung sowie fachliche Qualifizierungen und Fortbildungen zu Stresssituationen am Arbeitsplatz.

Langzeiterkrankungen über sechs Monate wurden in diesem Vergleich bereinigt und belasten nicht die Leistungskennzahl. Eine umfassende Berücksichtigung aller Krankentage im interkommunalen Vergleich erfolgte nicht.

- Problematisch waren zudem lange Wartezeiten in der Vergangenheit. Nach der Organisationsuntersuchung wurde zu Beginn des Jahres 2014 das System der ausschließlichen Terminvergabe eingeführt. Bielefeld möchte damit die Kundenströme besser steuern, Wartezeiten vermeiden und gleichzeitig die Stressbelastung der Beschäftigten reduzieren.
- Der Ersatz der Zulassungssoftware mit gleichzeitiger Einführung einer integrierten Aktenablage (e-Akte) wurde empfohlen.
- Durch die Einführung der Terminvergabe sowie den ermittelten Personalbedarf für nicht oder nicht ausreichend wahrgenommene Aufgaben wurde in dem Gutachten von einem Stellenmehrbedarf von zunächst drei Vollzeit-Stellen ausgegangen.

→ **Feststellung**

Die Stadt Bielefeld hat eine Organisationsuntersuchung in der Kfz-Zulassung durchgeführt und mehrere Ansätze zur Verbesserung der personellen Auslastung, Reduzierung von Wartezeiten, Prozessverbesserungen und Entlastungen für die Mitarbeiter erarbeitet. Die Einführung der Terminvereinbarung ist geeignet, um Wartezeiten für Bürger zu reduzieren. Auch können Kundenströme und Personaleinsatz damit besser aufeinander abgestimmt werden.

Die Organisationsuntersuchung war unter den beschriebenen Voraussetzungen in Bielefeld sinnvoll. Zur Überprüfung der Wirksamkeit und der Auswirkungen der Umstrukturierung erfolgt nach einer Einführungsphase eine Evaluierung. Ziel ist es dabei, die in der Untersuchung getroffenen Annahmen zu überprüfen und erforderliche Anpassungen vorzunehmen. Da es in der

Organisationsuntersuchung vorrangig um die Einführung von Prozessverbesserungen ging, wird die Evaluierung eine Überprüfung des nunmehr für die Fallbearbeitung erforderlichen Stellenbedarfs beinhalten müssen.

Es sollten aus Sicht der GPA NRW bei der Evaluierung insbesondere folgende Punkte überprüft werden:

- Organisation der Terminvergabe

Werden ausreichend Termine angeboten oder müssen die Bürger lange auf einen Termin warten? Gibt es freie Termine, so dass die Schaltersachbearbeiter nicht voll ausgelastet werden können?

Ist die Terminvergabe bei den Bürgern mittlerweile ausreichend bekannt oder müssen weitere Informationen (Internet, Bürger-Service-Center, Zeitung) erfolgen? Wie erfolgt die Terminvergabe? Kann der Anteil der durch das Internet erfolgten Terminvereinbarungen gesteigert werden, so dass die Anzahl der persönlich oder telefonisch vereinbarten Termine sinkt?

- Abstimmung von Terminen, Schalterauslastungen, Bearbeitungszeiten

Sind die Anzahl der geplanten Termine für das bestehende Fallvolumen ausreichend? Wie hoch sind die Fallzahlen beim Sonderschalter?

Können die Termine eingehalten werden? Sind Anpassungen in den Bearbeitungszeiten erforderlich?

- Überprüfung der Personalauslastung und Ermittlung des benötigten Personalvolumens

Der Personalbedarf ergibt sich aus den bearbeiteten Fallzahlen und den benötigten Bearbeitungszeiten. Daher sollten im Rahmen der Evaluierung ein System für die Fallzahlerhebung generiert und die Bearbeitungszeiten ermittelt werden. Da nach Angaben der Verwaltung die Schalterkräfte auch für Hintergrundtätigkeiten eingesetzt werden, muss die Personalbedarfsbemessung alle Tätigkeiten in der Kfz-Zulassung umfassen.

Im Rahmen dieser Evaluierung sollten in jedem Fall daher auch mittlere Bearbeitungszeiten für alle Tätigkeiten in der Kfz-Zulassung ermittelt werden. Die Ermittlung von Bearbeitungszeiten ist in Bielefeld gerade im Hinblick auf die eingerichtete Terminvereinbarung wichtig. Die Taktung der Termine hängt von den jeweiligen Bearbeitungszeiten ab. Bei zu gering angesetzten Bearbeitungszeiten drohen Wartezeiten trotz Terminvergabe und ein hoher Arbeitsdruck für die Beschäftigten. Bei zu hoch kalkulierten Bearbeitungszeiten entstehen unproduktive Pufferzeiten.

- Organisation des flexiblen Personaleinsatzes

Neben den reinen Bearbeitungszeiten hängt ein wirtschaftlicher Personaleinsatz in Bielefeld von einem flexiblen Personaleinsatz ab. Die Differenz zwischen Öffnungszeiten und den zur Verfügung stehenden Wochenarbeitszeiten eines Beschäftigten ist zumindest bei Vollzeit-Kräften hoch. Dies muss Bielefeld abfangen, indem der Personaleinsatz zwischen Frontoffice und Backoffice möglichst flexibel gestaltet wird.

Lässt sich der flexible Personaleinsatz in der Praxis gut umsetzen? Reichen die zu verteilenden Hintergrundtätigkeiten für die Auslastung aller Beschäftigten aus? Kann die Verteilung dieser Tätigkeiten so organisiert werden, dass einerseits die Aufgaben verlässlich erledigt werden und andererseits keine Unterauslastungen oder Überforderungen der einzelnen Beschäftigten entstehen?

- Für die verstärkte Bearbeitung von Bußgeldverfahren und Kontrollen der Halterpflichten wurde eine 0,6 Vollzeit-Stelle eingeplant. Konnten bestehende Rückstände damit abgebaut werden? Ist dieser Stellenumfang auch nach Abbau der Rückstände dauerhaft notwendig?
- Ist die in der Organisationsuntersuchung empfohlene Vorprüfung von Unterlagen trotz Terminvergabe mit geringen Wartezeiten sinnvoll? Sind die von den Bürgern vorgelegten Unterlagen vollständig und richtig? Sind die bei Terminvergabe gemachten Hinweise zu den Unterlagen ausreichend oder müssen diese verbessert werden?

In Bielefeld sollen durch Umstellung des Systems Wartezeiten entfallen bzw. sich auf minimale Wartezeiten reduzieren. Zudem wird der Bürger bei der notwendigen Terminfestlegung auf die vorzulegenden Unterlagen hingewiesen. Aus Sicht der GPA NRW muss diese vorgezogene Überprüfung bei einem funktionierenden Terminalsystem entfallen und die Prüfung direkt durch den Schalter-Sachbearbeiter erfolgen. In Bielefeld ist noch ein Infoschalter mit einer Vorprüfung vorgesehen, so dass der benötigte Stellenumfang hier kritisch überprüft werden sollte.

Andere Städte prüfen mit Erteilung der Wartemarken die Unterlagen. Hierdurch soll vermieden werden, dass Bürger sich in die Warteschlange einreihen und erst nach einer langen Wartezeit auf die fehlenden Unterlagen hingewiesen werden.

→ Empfehlung

Die Stadt Bielefeld sollte die Personalauslastung in der Kfz-Zulassung nach erfolgreicher Einführungsphase der Organisationsänderungen erneut überprüfen und den Personalbedarf fallbezogen und auf der Basis mittlerer Bearbeitungszeiten ermitteln.

Bielefeld hat eine Zulassungsstelle. Die Nebenstelle in Sennestadt wurde 2011 aufgegeben. Die Kfz-Zulassung in Bielefeld liegt mit 29 Stunden Wochenöffnungszeiten unter dem Mittelwert von 34 Stunden. Hierbei muss berücksichtigt werden, dass in der Vergangenheit alle während der Öffnungszeiten eintreffenden Kunden am Kundenshalter in Bielefeld noch bedient wurden. Faktisch lagen die Zeiten für die Kundenbetreuung somit über 29 Stunden.

Im Jahr 2014 wurde zeitgleich mit Einführung der Terminvergabe die Öffnungszeit um eine Stunde auf 30 Stunden erhöht. Durch die eingeführte Terminvergabe entfällt nun die Kundenbedienung nach den offiziellen Öffnungszeiten. Die ersten Erfahrungen seit der Termineinführung zeigen, dass die Öffnungszeiten für die Abwicklung der regelmäßig anfallenden Fälle ausreichen. Somit sind die Öffnungszeiten bedarfsgerecht. Die Spanne zwischen Öffnungszeiten und Wochenarbeitszeit fängt Bielefeld ab, in dem die Schalterkräfte auch Hintergrundarbeiten erledigen.

Die überörtliche Prüfung umfasst keine detaillierte und umfassende Analyse der Prozesse. Gleichwohl haben wir im Rahmen der geführten strukturierten Interviews Einzelaspekte abge-

fragt und verglichen. Folgende Unterschiede und Optimierungsansätze sind in Bielefeld erkennbar:

- Andere Städte setzen in der Kfz-Zulassung bereits eine e-Akte ein. In Bielefeld ist erst zukünftig ein Dokumentenmanagementsystem für die Kfz-Zulassung geplant. Daher arbeitet die Zulassungsstelle derzeit noch mit der Papierakte. Hierdurch entsteht ein Arbeitsaufwand für alle Schalter-Sachbearbeiter, da nach den Öffnungszeiten die Unterlagen noch sortiert werden müssen. Diese Unterlagen werden wöchentlich von einem externen Dienstleister auf Mikrofilm übertragen. Hierdurch entstehen Sachaufwendungen von rd. 10.000 Euro jährlich. Auch wenn der Mikrofilm bereits heute die Lagerkapazitäten reduziert, sind die Recherchezeiten für das Heraussuchen von Altakten immer noch zeitaufwendiger als bei einem Dokumentenmanagementsystem. Bei Einführung eines Dokumentenmanagementsystems sollte Bielefeld darauf achten, dass die Antragsunterlagen direkt bei der Vorgangssachbearbeitung eingescannt werden.
- In der Zulassungssoftware bestehen derzeit Schwierigkeiten mit der automatisierten Löschung von Daten abgemeldeter Fahrzeuge. Daher muss diese Tätigkeit im Gegensatz zu anderen Städten noch manuell erfolgen. Der Bericht der Organisationsuntersuchung führt weitere Mängel an der Software auf und empfiehlt einen Softwarewechsel.
- Rund 4.300 Anschriftenänderungen werden jährlich in den Bürgerbüros bearbeitet. Dies bedeutet, dass im Rahmen einer Ummeldung auch die Anschriften in den Fahrzeugpapieren geändert werden. Dies erspart dem Bürger den zusätzlichen Weg zur Kfz-Stelle. Dieses Vorgehen ist auch in den anderen Städten üblich. Der Stellenanteil der Bürgerbüros in Höhe von 0,20 Vollzeit-Stellen wurden in diesem Vergleich mitberücksichtigt.

Die Bürgerbüros haben keinen Zugriff auf die Zulassungssoftware, so dass nach Änderung der Daten in den Fahrzeugpapieren eine manuelle Mitteilung an die Zulassungsbehörde erfolgt. Diese führt dann die Eintragungen im System durch. Bielefeld sollte nach Möglichkeit den Zeitaufwand für diese Doppelarbeiten vermeiden.

- Sofern eine Außerbetriebsetzung eines in Bielefeld zugelassenen Fahrzeuges durch eine andere Zulassungsbehörde erfolgt, besteht Bielefeld noch auf die bisherige schriftliche Mitteilung der anderen Zulassungsbehörde. Wenn Bielefeld für andere Zulassungsbehörden eine Außerbetriebsetzung durchführt, druckt Bielefeld die Unterlagen und sendet diese an die zuständige Zulassungsbehörde.

Andere Behörden verzichten hierauf, da die Mitteilung auch elektronisch über das Kraftfahrt-Bundesamt (nachfolgend KBA genannt) erfolgt.

- Die bargeldlose Zahlung ist in den Vergleichskommunen überwiegend möglich. Dies ist in Bielefeld noch nicht der Fall. Allerdings soll zukünftig ein entsprechendes Angebot mithilfe eines Kassenautomaten oder ec-cash geschaffen werden.
- Bürger können in Bielefeld über das Internet Wunschkennzeichen reservieren. Die Anzahl der erteilten Wunschkennzeichen ist in Bielefeld durchschnittlich. Allerdings erreichen andere Städte einen höheren Anteil an Reservierungen. Die geringere Reservierungsquote kann auf das Internet-Tool zurückzuführen sein. Nach Angabe der Verwaltung ist die eingesetzte Software nicht so bedienerfreundlich wie in anderen Kommunen.

Da die vorherige Reservierung im Internet die Bearbeitungszeiten am Schalter verkürzt, sollte die Verwaltung den Anteil der reservierten Wunschkennzeichen stetig erhöhen. Bereits bei der Terminvereinbarung sollte ein gesonderter Hinweis auf die Online-Reservierung erfolgen. Auch könnte Bielefeld die Anzahl der Vorschläge begrenzen, die dem Bürger am Schalter gemacht werden.

- Wenn der Antragsteller die Mitnahme des bisherigen Kennzeichens wünscht, muss der Sachbearbeiter einen zentralen Ansprechpartner um eine Freischaltung in der Zulassungssoftware bitten. In anderen Städten kann dies der Sachbearbeiter selber durchführen.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte bestehende Verbesserungsmöglichkeiten konsequent umsetzen. Hierbei sollte sie Verbesserungen in der EDV-Unterstützung (z.B. Wunschkennzeichen, e-Akte) nutzen. Spätestens nach Einführung der elektronischen Akte sollte die Stadt Bielefeld den Personalbestand in der Kfz-Zulassung reduzieren.

Zur Verbesserung der Arbeitseffizienz ist die Flexibilisierung des Personaleinsatzes durch eine stärkere Zusammenarbeit mit der Führerscheinstelle möglich. Im Rahmen der überörtlichen Prüfung hat die GPA NRW feststellen können, dass Städte, die die Aufgaben der Kfz-Zulassung und des Führerscheinwesens miteinander verbunden und eine Einheitssachbearbeitung eingeführt haben, in beiden Bereichen günstige Positionierungen im interkommunalen Vergleich erzielen.

Bielefeld hat die Kfz-Zulassung und die Führerscheinstelle organisatorisch zusammengefasst. Aufgrund der Raumsituation ist allerdings eine Einheitssachbearbeitung bisher nicht möglich, da die Führerscheinstelle in einem anderen Gebäude untergebracht ist. Zwischen der Zulassungsstelle und der Führerscheinstelle besteht ein Springerpool, um Urlaubs- und Krankheitsfälle im Bedarfsfalle besser auffangen zu können. Insoweit hat Bielefeld schon gute Voraussetzungen, um den flexiblen Personaleinsatz zu nutzen.

→ **Feststellung**

Das Modell der Springerkräfte zwischen Kfz-Zulassung und Führerscheinwesen ermöglicht einen flexiblen Personaleinsatz.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte diesen flexiblen Personaleinsatz auch über die reine Krankheits- und Urlaubsvertretung hinaus ausweiten.

Zukünftig können Fahrzeuge über ein Internet-Portal des KBA mithilfe von Sicherheitscodes abgemeldet werden. Diese Sicherheitscodes auf den Prüfplaketten der Kennzeichen sowie in den Zulassungspapieren werden erst ab 2015 bei den Zulassungen vergeben, so dass das Online-Verfahren für Außerbetriebsetzungen erst mittelfristig in größerem Umfang genutzt werden kann. Zunächst müssen die Zulassungsbehörden das Zulassungsverfahren umstrukturieren, um die fahrzeugbezogenen Sicherheitscodes bei der Zulassung zu vergeben. Weitere Online-Verfahren werden vom Gesetzgeber schrittweise geprüft und eingeführt.

→ **Feststellung**

Der Gesetzgeber wird voraussichtlich stärker die Möglichkeit der online-Verfahren in der Kfz-Zulassung vorsehen. Daher ist zukünftig mit umfangreichen Prozessänderungen für die Zulassungsbehörde zu rechnen.

Gesamtbetrachtung

Die Analyseergebnisse und wesentlichen Handlungsempfehlungen lauten zusammengefasst:

- Die Stadt Bielefeld hat im Verhältnis zu den Fallzahlen einen erhöhten Personaleinsatz in der KFZ Zulassung. Im Jahr 2012 verbessert sich die Leistungskennzahl aufgrund einer Personalreduzierung. Nach einer Organisationsuntersuchung im Jahr 2013 sind wiederum Personalaufstockungen geplant.
- Die Stadt Bielefeld weist keine erhöhten Standards hinsichtlich Nebenstellen und Öffnungszeiten auf.
- Mit Einführung der ausschließlichen Terminvereinbarung ab 2014 sollen die Kundenströme und der Personaleinsatz besser gesteuert werden und so Wartezeiten für die Kunden minimiert werden. Sowohl die Abläufe als auch der personelle Bedarf in der Kfz-Zulassung sollten nach Abschluss der Einführungsphase evaluiert und angepasst werden.
- Es bestehen zudem weitere Ansätze in der Prozessverbesserung, Reduzierung der Krankenquote und Personalentwicklung. Die Stadt Bielefeld hat im Rahmen der Organisationsuntersuchung bereits wichtige Hinweise und Empfehlungen erarbeitet.
- Hinsichtlich der Organisationsstruktur empfiehlt sich eine noch nähere Zusammenarbeit mit der Führerscheinstelle. Allerdings bestehen derzeit keine räumlichen Kapazitäten für ein solches Modell.
- Das bestehende Kennzahlensystem der Stadt Bielefeld sollte zusätzlich um leistungsbezogene Kennzahlen ergänzt werden. Hierdurch lassen sich sowohl die Steuerung der Kfz-Zulassung als auch die Dokumentations- und Entscheidungsgrundlage für Verwaltung und Politik optimieren.

→ **KIWI-Bewertung**

Die GPA NRW bewertet das Handlungsfeld Kfz-Zulassung der Stadt Bielefeld mit dem Index 3.

Führerscheinwesen

Die für das Führerscheinwesen definierten Tätigkeiten erledigte die Stadt Bielefeld in 2011 mit 10,42 Vollzeit-Stellen in der Sachbearbeitung. Im Jahr 2012 erhöhte sich die Personalbesetzung auf 10,89 Vollzeit-Stellen. Zusätzlich bildeten 0,81 Vollzeit-Stellen den Overhead im Jahr 2011. Dieser Anteil lag im Jahr 2012 bei 0,95 Vollzeit-Stellen.

Für 2011 werden 14.677 Fälle berücksichtigt. Im Jahr 2012 sank die Fallzahl auf 13.906. Die erteilten Fahrerlaubnisse für begleitetes Fahren mit 17 Jahren wurden doppelt gewichtet, im Übrigen wurde auf eine Gewichtung verzichtet. Die Städte erheben keine bzw. sehr unterschiedliche Daten für die Fallbearbeitung für die Überprüfung der Kraftfahreignung. Daher war die Einbeziehung dieser Fallzahlen nicht möglich.

Personalaufwendungen je Fall Führerscheinwesen 2011

Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
39,48	25,87	65,80	39,64	32,17	39,18	44,56	21

Der Overhead der Führerscheinstelle liegt im Bereich des Mittelwertes. Die Personalaufwendungen je Vollzeit-Stelle betragen 51.617 Euro und liegen damit über dem Mittelwert von 50.363 Euro.

Der Personalaufwandsdeckungsgrad im Führerscheinwesen ist durchschnittlich. Bielefeld erreicht hier eine Quote von 109 Prozent, der Mittelwert liegt bei 104 Prozent.

Von der Sachbearbeitung sind in beiden Jahren 2,50 Vollzeit-Stellen für Aufgaben zur Überprüfung der Kraftfahreignung u.a. (nachfolgend OV-Sachbearbeitung⁶ genannt) zugeordnet worden. Nicht alle Städte konnten diese Stellenanteile gesondert ausweisen.

Da keine fallbezogene Kennzahl möglich war, wird zur Einschätzung die Personal- und Fallintensität abgebildet.

Vollzeit-Stellen für die OV-Sachbearbeitung (Kraftfahreignung)

Vergleichsjahr	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	Anzahl
Vollzeit-Stellen für die OV-Sachbearbeitung (Kraftfahreignung) je 100.000 Einwohner					
2011	0,77	0,64	1,50	0,93	18
2012	0,77	0,64	1,50	0,95	18
Anzahl Entzüge je 100.000 Einwohner					
2011	75	23	108	59	20
2012	70	28	110	65	20
Anzahl Wiedererteilungen je 100.000 Einwohner					
2011	136	66	192	130	21
2012	109	71	210	128	21

Bei den Fallzahlen für die Überprüfung der Kraftfahreignung können lediglich die Entzüge und Wiedererteilungen von Fahrerlaubnissen verglichen werden. Nicht jede Überprüfung der Kraft-

⁶ Die Vollzeit-Stellen Sachbearbeitung für OV-Verfahren sind wie folgt definiert worden: Entzug der Fahrerlaubnis wegen Nichteignung, Überprüfung Kraftfahreignung, Verfahren Wiedererteilung nach Entzug Fahrerlaubnis, Versagung der Wiedererteilung Fahrerlaubnis und Auswertung Strafverfahren, "gelbe" Karte oder ähnliche Projekte. Klageverfahren. Nicht enthalten in dieser Sonderbetrachtung sind hier die Anteile für die Verfahren „Führerschein auf Probe“ und „Mehrfachstätpunktesystem“.

fahreignung führt zu einem Entzug der Fahrerlaubnis. Daher wären die Fallzahlen zu den Verfahren zur Überprüfung der Kraftfahreignung wie Anzahl der bearbeiteten Meldungen von Hinweisen, Anordnungen für ärztliche Untersuchungen und Gutachten eine relevante Bezugsgröße zur Beurteilung des Personaleinsatzes. Die Erhebung von einheitlichen Fallzahlen war hier aufgrund der Datenlage in den Städten nicht möglich.

Die Stadt Bielefeld hat mit der Polizei ein Verfahren für die „gelbe Karte“ abgestimmt, wobei bisher nur wenige Fälle zur Überprüfung der Kraftfahreignung führten. Zudem meldet die Polizei auch Fälle von Gewaltdelikten, die in der Führerscheinstelle zur Überprüfung der Kraftfahreignung führen können. Die Anzahl der zu überprüfenden Fälle sind auch hier gering. Diese Verfahren und Fallzahlen sind in den Städten bisher noch sehr unterschiedlich. Insoweit ist keine besondere Belastungssituation der Stadt Bielefeld für diesen Aufgabenbereich gegeben.

→ Feststellung

Die Bearbeitung der ordnungsbehördlichen Maßnahmen zur Überprüfung der Kraftfahreignung wird mit vergleichsweise wenig Personal durchgeführt. Die Anzahl der Entzüge und Wiedererteilungen liegen im Bereich des Mittelwertes oder sogar darüber.

Fallbezogene Leistungskennzahlen zur Einschätzung der Arbeitsbelastung und Wirksamkeit für diesen Bereich erfolgen aufgrund der Datenlage in den Vergleichskommunen nicht.

Aus dem Vergleich sind für Bielefeld keine Hinweise auf Personalreduzierungen erkennbar.

Die nachfolgende Leistungskennzahl wird zunächst unter Berücksichtigung aller Sachbearbeitungs-Stellen gebildet. In einer weiteren Betrachtung werden die Stellenanteile für die OV-Sachbearbeitung abgezogen, um so den übrigen Stellenanteil analysieren zu können.

Fälle je Vollzeit-Stelle Führerscheinwesen

Vergleichsjahr	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
Fälle je Vollzeit-Stelle Führerscheinwesen (alle Stellen der Sachbearbeitung werden berücksichtigt)								
2011	1.409	874	2.066	1.486	1.287	1.419	1.720	21
2012	1.276	903	2.052	1.414	1.207	1.416	1.661	20
Fälle je Vollzeit-Stelle Führerscheinwesen (ohne OV-Stellen)								
2011	1.854	1.055	3.368	2.173	1.806	2.076	2.557	18
2012	1.656	1.102	3.600	2.091	1.695	1.949	2.334	17

→ Feststellung

Die personelle Situation in der übrigen Führerscheinstelle ist unter Berücksichtigung der Fallzahlen überdurchschnittlich.

Der unterdurchschnittliche Leistungswert zeigt an, dass beim Personaleinsatz Optimierungsmöglichkeiten bestehen können.

Kfz-Zulassung und die Führerscheinstelle haben jeweils Kräfte zur gegenseitigen Vertretung. Da insbesondere in den Jahren 2012 und 2013 im Bereich der Kfz-Zulassung eine hohe Krankheitsquote bestand, wurden verstärkt Kräfte aus der Führerscheinstelle bedarfsweise in der Zulassungsstelle eingesetzt. Daher reduzierte sich ggf. vorübergehend der Personaleinsatz in der Führerscheinstelle.

Die Fallintensitäten im Bereich Führerscheinswesen sind insgesamt durchschnittlich. Die Analyse im Rahmen des strukturierten Interviews führte zu keinen wesentlichen Auffälligkeiten in Bielefeld. So war keine besondere Belastungssituation erkennbar, die einen erhöhten Personaleinsatz begründen würde. Um einen höheren Leistungswert erzielen zu können, müsste daher die Stadt Bielefeld im Rahmen eines Reorganisationsprojektes prüfen, welche organisatorischen Voraussetzungen zur Personalreduzierung notwendig sind.

→ Empfehlung

Die Stadt Bielefeld sollte die Führerscheinstelle auf Optimierungsmöglichkeiten überprüfen, da das Ergebnis des interkommunalen Vergleiches einen erhöhten Personaleinsatz zeigt.

Die Ergebnisse des Interviews lauten:

- Anträge auf Ersterteilung müssen wie in anderen Städten nicht persönlich in der Führerscheinstelle abgegeben werden. Viele Anträge werden über die Fahrschulen eingereicht, wobei die bestehende Möglichkeit der internetbasierten Antragstellung von den Fahrschulen bisher nicht genutzt wird.
- Wie in anderen kreisfreien Städten besteht eine elektronische Schnittstelle mit dem TÜV. Auch die Bestellung von Führerscheinen erfolgt bereits elektronisch.

Daneben besteht in Bielefeld noch eine Papierakte für die Antragstellung. Dies zeigt Optimierungsmöglichkeiten, da ein Großteil der Daten für die Datenübermittlung an den TÜV und die Bundesdruckerei ohnehin schon elektronisch vorliegen.
- Die Öffnungszeiten liegen mit 24 Wochenstunden unter dem Mittelwert von 30 Stunden. Es bestehen keine wesentlichen Wartezeiten und Beschwerden, so dass die Öffnungszeiten auch ausreichend erscheinen.
- Bielefeld erstellt keine förmliche Versagung wegen Fristablauf. Hierdurch werden keine Zeiten eingesetzt, umgekehrt auch keine Gebühren eingenommen.
- Wie andere Städte auch, hat Bielefeld innerhalb des Prüfzeitraums den „Datenabgleich 2“ mit dem zentralen Führerscheinregister durchgeführt. Hierdurch waren verschiedene Korrekturen und Bereinigungen im Führerscheinregister notwendig.
- Die Überprüfung der Fahrschulen ist - wie beim überwiegenden Teil der Vergleichsstädte - vergeben worden. Eine Überwachungspflicht innerhalb von maximal vier Jahren ist nach den Falldaten sichergestellt.

Aus diesen Punkten ist der höhere Personaleinsatz nicht zu erklären, da hier keine besonderen Belastungssituationen oder auffällige Prozesse erkennbar sind.

Das Bürgerbüro nimmt Anträge für Ersatzführerscheine sowie auch die Gebühren entgegen. Der Stellenanteil des Bürgerbüros beträgt im Jahr 2011 rd. 0,6 und im Jahr 2012 rd. 0,4 Vollzeit-Stellen. Die Anträge werden in Papierform an die Führerscheinstelle weitergeleitet und dort erst bearbeitet. Dies führt zu Doppelarbeiten. Die Abholung des Kartenführerscheins erfolgt wunschweise in einem der Bürgerbüros oder in der Führerscheinstelle. Durch Zuordnung der Führerscheine zu den einzelnen Abholstellen entsteht jeweils ein Zeitaufwand für die Sortierung.

→ Empfehlung

Die Stadt Bielefeld sollte prüfen, inwieweit die Doppelarbeiten durch Nacharbeiten der Führerscheinstelle vermieden bzw. vereinfacht werden können.

Die Bearbeitungszeiten sind sehr kurz, so dass die Anträge in der Regel innerhalb eines Arbeitstages bearbeitet werden. Derart kurze Bearbeitungszeiten können ein Indikator für eine unterdurchschnittliche Personalauslastung sein. Hier sollte die Stadt abwägen, ob durchschnittlich längere Bearbeitungszeiten akzeptiert werden.

Eine regelmäßige fallbezogene Betrachtung der Personalausstattung und Ermittlung des Personalbedarfs erfolgt bisher nicht. Im Haushalt werden vorrangig Fallzahlen als Zielgrößen dargestellt. Die Führerscheinstelle kann jedoch die Fallzahl nicht direkt beeinflussen, so dass die Kenngrößen um steuerbare Ziele wie den Personaleinsatz und Bearbeitungszeiten ergänzt werden sollten.

→ Empfehlung

Die Stadt Bielefeld sollte Daten für eine Stellenbemessung erheben und Ziele zu Bearbeitungszeiten festlegen.

Alternativ sollten mindestens leistungsbezogene Personalkennzahlen standardisiert erhoben werden. Bei der Personalausstattung sollte die Stadt Bielefeld sich an den Vergleichswerten des interkommunalen Vergleichs orientieren und Möglichkeiten zur Personalreduzierung konsequent nutzen.

Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten

Die Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten erledigte die Stadt Bielefeld mit 12,43 Vollzeit-Stellen in der Sachbearbeitung. Zusätzlich bildeten 1,31 Vollzeit-Stellen den Overhead. Hier sind insgesamt 5,28 Vollzeit-Stellen von fünf Bezirksverwaltungsstellen enthalten, da dort Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten auch bearbeitet werden.

Im Jahr 2011 flossen 784.886 Euro Personalaufwendungen und 574.724 Euro Erträge in die Kennzahlen ein. Die Bezugsgröße bei der Ermittlung der Kennzahlen waren 11.826 gewichtete Fälle. Diese sinken im Jahr 2012 auf 11.068 Fälle.

Personalaufwendungen Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten 2011

Vergleichsjahr	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
Personalaufwendungen je Fall in Euro	66	39	121	60	46	50	66	21
Personalaufwandsdeckungsgrad in Prozent	73	41	117	83	71	85	100	19

Andere Städte erreichen günstigere Personalaufwendungen je Fall bzw. einen höheren Personalaufwandsdeckungsgrad. Der Overheadanteil ist mit 9,5 Prozent unauffällig und belastet die Kennzahlen daher nicht.

Die Personalaufwendungen je Vollzeit-Stelle sind mit 57.124 Euro hoch und liegen nur knapp unter dem Maximum von 57.290 Euro. Der Median liegt hier bei 53.747 Euro je Vollzeit-Stelle. Eine Überprüfung der Stellenwertigkeit ist nicht Inhalt dieser Prüfung. Die Stellenwertigkeiten werden durch alle auf den Stellen wahrgenommenen Aufgaben beeinflusst. So werden besonders die Stellenwertigkeiten in den Bezirksverwaltungen durch andere höherwertige Aufgaben geprägt, die zu höheren Bewertungen führen. Dennoch fließen sie dann mit jeweiligen Bewertungsstufen wie A10 und A11 in den Vergleich ein.

Entscheidend ist der Personaleinsatz in der Sachbearbeitung. Die überdurchschnittlichen Personalaufwendungen je Fall sind in der Stadt Bielefeld durch die höhere Personalausstattung begründet.

In der überörtlichen Prüfung hat die GPA NRW festgestellt, dass die Stellenanteile für die Bekämpfung der Schwarzarbeit unterschiedlich sind. Diese Stellenanteile konnten die Städte benennen. Die nachfolgende Leistungskennzahl berücksichtigt zunächst alle Sachbearbeiter-Stellen. In einer weiteren Betrachtung werden die Stellenanteile für die Bekämpfung der Schwarzarbeit abgezogen, um so den übrigen Stellenanteil besser analysieren zu können.

Fälle je Vollzeit-Stelle Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten

Vergleichsjahr	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
Fälle je Vollzeit-Stellen Gewerbe – und Gaststättenangelegenheiten								
2011	951	502	1.452	1.100	869	1.261	1.302	21
2012	890	468	1.270	1.012	862	1.119	1.192	20
Fälle je Vollzeit-Stelle Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten - ohne Bekämpfung der Schwarzarbeit								
2011	1.035	796	1.552	1.195	998	1.315	1.374	20
2012	968	689	1.590	1.104	939	1.168	1.247	19

→ Feststellung

Die Stadt Bielefeld hat unter Berücksichtigung der Fallzahlen einen höheren Personaleinsatz als andere kreisfreie Städte.

Die Leistungswerte in Bielefeld resultieren auch aus der Organisationsstruktur und den Aufgabenstandards. Hier sind Unterschiede zu den anderen kreisfreien Städten erkennbar.

Die Angelegenheiten der Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten werden in den kreisfreien Städten überwiegend zentral wahrgenommen. So hatten 2011 lediglich fünf kreisfreie Städte Nebenstellen, in denen z.B. Gewerbebeanmeldungen oder Erlaubnisse erteilt wurden. Im Jahr 2012 waren es nur noch vier Städte.

→ Feststellung

Die Stadt Bielefeld ist eine von nur vier kreisfreien Städten, die dezentrale Anlaufstellen für Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten haben.

Neben dem zentralen Gewerbeamt nehmen fünf Bezirksverwaltungsstellen diese Aufgabe wahr. Mit rd. fünf Vollzeit-Stellen werden die dort eingehenden Gewerbebeanmeldungen und Erlaubnisse eigenständig bearbeitet.

Eine dezentrale Aufgabenerledigung hat die Folge, dass Beschäftigte in fünf Bezirksverwaltungsstellen jeweils für diese Aufgabe geschult werden, obwohl sie nur eine geringe Fallzahl bearbeiten bzw. jeweils mit einem geringen Stellenanteil diese Fälle bearbeiten. Zudem fallen noch Koordinationstätigkeiten und Fortbildungszeiten der zentralen Gewerbebestelle an, da diese in allen Stellen für die Gewährung der einheitlichen Qualität verantwortlich ist.

→ **Empfehlung**

Die Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten sollten zentralisiert werden. Hierdurch ergeben sich personelle Synergien. Auch die Gewährung einer einheitlichen Qualität wird einfacher.

Problematisch ist aus Sicht der GPA NRW die unterschiedliche Dienst- und Fachaufsicht der Bezirksverwaltungsstellen. Während die Dienstaufsicht und damit die Arbeitsorganisation und der Personaleinsatz bei den Bezirksverwaltungsstellen liegen, liegt die Fachaufsicht beim Ordnungsamt. Zwischen Haupt- und Nebenstellen sollten die gleichen organisatorischen Lösungen gelten und sowohl personalwirtschaftliche als auch aufgabenbezogene Fragen gleich behandelt werden.

Es bestehen keine Ziele oder Kennzahlen im Gewerbebereich, die den Personaleinsatz unter Berücksichtigung des Arbeitsaufwandes darstellen. Ein solches System sollte konsequenterweise neben der Betrachtung der Organisationseinheit Gewerbebestelle in einem zweiten Schritt die gesamte Aufgabenerledigung, auch die Tätigkeiten durch die Bezirksverwaltungsstellen umfassen.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte den Personaleinsatz in Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten stärker fallbezogen ausrichten.

Die Aufgabenstruktur bei den Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten ist vielschichtig. Zum einen werden in standardisierten Verfahren Meldevorgänge sowie Erlaubnisansträge bearbeitet. Zudem fallen noch Zeitanteile für Überwachungstätigkeiten, ordnungsbehördliche Verfahren sowie Bußgeldverfahren an. In der Ausführung der Überwachung hat die Verwaltung einen Handlungsspielraum, so dass sie bedarfsgerecht z.B. eigene Schwerpunkte in der Überwachung und der Intensität von Überprüfung setzen kann.

Der berücksichtigte Stellenanteil für die Bekämpfung der Schwarzarbeit ist mit einer Vollzeit-Stelle höher als der Durchschnitt der Vergleichsstädte in Höhe von rd. einer halben Stellen. Die Städte sind für Kontrollen und Ahndung der Verstöße bei unerlaubter Gewerbeausübung, fehlender Reisegewerbekarte und unerlaubter Handwerksausübung zuständig. Das bestehende Gefährdungspotenzial wird durch die kreisfreien Städte unterschiedlich eingeschätzt.

Für die ordnungsbehördlichen Verfahren und Bußgeldverfahren schätzte die Stadt Bielefeld weitere vier Vollzeit-Stellen. Die Stellenanteile konnten von den meisten Städten nicht differenziert werden. Daher erfolgte in der Prüfung keine weitere Aufteilung der einzelnen Aufgabenblöcke, zumal auch die entsprechenden Leistungsdaten nicht in valider Form vorlagen. Insgesamt zeigt Bielefeld im Vergleich zu anderen Städten eine personalintensive Aufgabenerledigung.

→ **Feststellung**

Die Stadt Bielefeld investiert in die Bekämpfung der Schwarzarbeit und den weiteren ordnungsbehördlichen Verfahren mehr Personal als die Vergleichsstädte.

Natürlich können das Gefährdungspotenzial und damit die Fallintensität der Verstöße regional unterschiedlich sein. Das Ziel, die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung, sollte aus Sicht der GPA NRW konkretisiert und regional mit Schwerpunkten entsprechend der Gefährdungslage hinterlegt werden.

Ein Anhaltspunkt für die Intensität der Überwachungen bzw. das Gefährdungspotenzial kann die Anzahl der Verstöße und die damit verbundenen Erträge sein. So hat Bielefeld höhere Erträge bei den Bußgeldern und Zwangsgeldern eingenommen als der Durchschnitt.

Die vorstehenden Vergleiche dienen als Indikator um einzuschätzen, ob eine weitere Betrachtung durch die Verwaltung sinnvoll ist. Die Ergebnisse der Stadt Bielefeld bieten hierzu aus Sicht der GPA NRW einen Anhaltspunkt.

→ **Empfehlung**

Aufgrund des Leistungswertes sollte die Stadt Bielefeld die dezentrale Aufgabenwahrnehmung sowie die Standards in der Überwachung überprüfen und konkrete Ziele festlegen. Die Verwaltung sollte Ziele zu Häufigkeit und Intensität der Überprüfungen und Kontrollen nach risikoorientiert festlegen.

Für die Zukunft ist eine Organisationsuntersuchung im Ordnungsamt geplant, die insbesondere die Schnittstellen näher untersuchen soll. Der Gewerbebereich in Bielefeld hat zum einen die direkten Schnittstellen in der Aufgabenerledigung zu den Bezirksverwaltungsstellen. Zudem bestehen Kontakte zu anderen Organisationseinheiten wie dem allgemeinen Außendienst, verschiedenen Fachämtern und der Polizei.

→ **Empfehlung**

In der geplanten Organisationsuntersuchung sollten auch die Standards in der Aufgabenerledigung kritisch betrachtet, konkretisiert und die Stellenanteile für die einzelnen Aufgabengebiete ermittelt werden.

Die überörtliche Prüfung umfasst keine detaillierte und umfassende Analyse der Prozesse. Im Rahmen der geführten strukturierten Interviews wurden jedoch Einzelaspekte abgefragt und verglichen:

- Die Gewerbetreibenden werden vom Gewerbeamt zur Vorlage von Prüfberichten bzw. Negativattesten aufgefordert. Es erfolgen im Bedarfsfall ordnungsbehördliche Verfahren oder Bußgeldverfahren. Dies unterstreicht die obigen Feststellungen zur Personalintensität, da andere Kommunen im Prüfzeitraum nicht so konsequent die Einhaltung der Vorschriften verfolgten.
- Die Überprüfung zur Einhaltung des Nichtraucherschutzes erfolgte wie in den anderen Städten in den Jahren 2011 und 2012 vorrangig anlassbezogen.

Zudem werden jährlich drei bis vier Großeinsätze zusammen mit dem Ordnungsamt und der Polizei durchgeführt. Hier werden Vorschriften zum Nichtraucherschutz, Gewerbe- und Gaststättenrecht und andere Bereiche wie Baurecht (Rettungswege usw.) überprüft.

- Bei der Erteilung der gaststättenrechtlichen Gestattungen stimmt sich das Gewerbeamt in jedem Einzelfall mit dem Bauamt und der Feuerwehr ab. Dieses Verfahren kann arbeitsaufwendiger als in anderen Städten sein, so dass dies ein Grund für die schlechtere Leis-

tungskennzahl sein kann. Andererseits müsste dieses zumindest im Personalaufwandsdeckungsgrad neutral sein, da die Gebühren dem örtlichen Verwaltungsaufwand entsprechen sollen und somit dieser Aufwand über höhere Gebühren aufgefangen werden müsste.

- Es besteht keine Schnittstelle zwischen Fachanwendung und Finanzsoftware bzw. dem Kassenvorgang. Dies ist in den meisten Städten noch nicht der Fall. Mit Einrichtung einer solchen Schnittstelle kann eine Plausibilitätsprüfung zwischen Dienstleistung und Gebührenabrechnung automatisiert werden. Dies dient auch der Verbesserung der Korruptionsprävention.
- Die Sachbearbeitung erfolgt in Teilbereichen noch ohne Nutzung der Fachanwendung, auch wenn die Fachanwendung IKOL dies grundsätzlich ermöglicht. Die Sachbearbeiter erstellen die Erlaubnisse mit Word, wobei hier bereits Arbeitserleichterungen wie Vorlagen und Textbausteine bestehen.
- Die Gewerbeämter benachrichtigen andere Stellen (IHK usw.) über die Vorgänge. Dieses Verfahren hat sich in den letzten Jahren geändert. Während früher die Mitteilungen in Papierform erstellt wurden, können diese nun elektronisch erfolgen. Voraussetzung ist, dass die Gewerbebehörde und die empfangende Stelle über die technischen Möglichkeiten und Sicherheitseinstellungen verfügen. In Bielefeld kann die elektronische Versendung seit dem Jahr 2013 erfolgen. Da einige Empfänger noch nicht über die entsprechenden Vorrichtungen verfügen, müssen noch Papiermitteilungen an die IHK und andere Stellen versandt werden.

Hieraus ergeben sich keine wesentlichen Besonderheiten in der Aufgabenerledigung, die eine besondere Be- oder Entlastung für Bielefeld aufzeigen.

Die Stadt Bielefeld bietet im Rahmen eines eingeschränkt zugänglichen Online-Verfahrens Behörden und anderen öffentlichen Stellen die Möglichkeit, Gewerberegisterauskünfte per Einzelanfrage über das Internet einzuholen. Diese Anträge müssen dann nicht manuell bearbeitet werden.

Für die Anträge stellt sie auf Ihrer Internetseite die Vordrucke als pdf-Format zur Verfügung. Diese können die Bürger handschriftlich ausfüllen und an die Stadt versenden bzw. persönlich abgeben. Auf der Internetseite erfolgt bei den jeweiligen Antragsarten ein Hinweis, ob eine schriftliche Zusendung genügt oder eine persönliche Vorsprache sinnvoll ist.

Das Verfahren bringt der Stadt Bielefeld dennoch keine Zeitersparnisse bei der Antragsaufnahme, da die Erfassung der Antragsdaten in das Gewerbeprogramm noch manuell erfolgen muss. Effizienzsteigerungen in der Antragsbearbeitung würden sich erst durch eine elektronische Übersendung der Anträge mit der Möglichkeit der Übernahme der Daten in die Fachsoftware ergeben. Dieses wird im Rahmen des e-government-Gesetzes mittelfristig von den Städten umzusetzen sein.

→ **Feststellung**

Die Stadt Bielefeld bietet für Behörden internetbasierte Gewerbeauskünfte an. Weitere Nutzungen wie internetbasierte Anträge werden wie in anderen Städten im Rahmen der Umsetzung von e-government entsprechend der gesetzlichen Vorgaben umgesetzt.

Anlage: Gewichtung von Fallzahlen

Seite 35

Anlage: Gewichtung von Fallzahlen

ist entnommen.

Anlage: Gewichtung von Fallzahlen

Kfz-Zulassung

Bezeichnung	Gewichtung	Anzahl 2011	Anzahl 2012	gewichtet 2011	gewichtet 2012
Neu-, Wieder und Erstzulassungen	1,0	14.656	14.744	14.656	14.744
Umschreibungen	1,0	30.760	30.407	30.760	30.407
besondere Zulassungen	1,0	11.338	11.672	11.338	11.672
technische Änderungen	1,0	1.338	1.593	1.338	1.593
Änderungen Name/Anschrift	1,0	5.390	5.354	5.390	5.354
Anzahl der erteilten Erlaubnisse nach § 13 EG EGV	1,0	335	313	335	313
eingegangene Anzeigen für Versicherungs-, Steuer und Mängel	1,0	5.679	5.168	5.679	5.168
Gesamt				69.496	69.251

Führerscheinwesen

Bezeichnung	Gewichtung	Anzahl 2011	Anzahl 2012	gewichtet 2011	gewichtet 2012
Erteilung Fahrerlaubnisse einschließlich begleitetes Fahren mit 17 Jahren	1,0	4.218	4.019	4.218	4.019
begleitetes Fahren mit 17 Jahren - Zusatzfaktor	1,0	1.582	1.463	1.582	1.463
Erweiterung Fahrerlaubnis	1,0	885	773	885	773
Ersatzführerschein	1,0	2.942	2.813	2.942	2.813
Umschreibungen Führerschein	1,0	261	268	261	268
internationale Führerscheine	1,0	1.480	1.466	1.480	1.466
"Führerschein auf Probe" - Anzahl der Anordnungen für ein Aufbau-seminar und Anzahl an Verwarnungen	1,0	472	447	472	447
Mehrfachtäter-Punkte-System: "Erstmaßnahmen"	1,0	1.030	994	1.030	994
Mehrfachtäter-Punkte-System: "Zweitmaßnahmen"	1,0	165	133	165	133
Personenbeförderungsscheine	1,0	177	201	177	201
Verlängerungen Personenbeförderungsscheine	1,0	117	45	117	45
Fahrerkarten (Chipkarten)	1,0	1.348	1.284	1.348	1.284
Gesamt				14.677	13.906

Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten

Bezeichnung	Gewichtung	Anzahl 2011	Anzahl 2012	gewichtet 2011	gewichtet 2012
Gewerbeanmeldungen	1,0	3.284	3.140	3.284	3.140
Gewerbeummeldungen	1,0	1.982	2.062	1.982	2.062
Gewerbeabmeldungen	0,3	3.073	3.065	922	920
gewerberechtliche Erlaubnisse	10,0	183	160	1.830	1.600
Gaststättenerlaubnisse	12,0	199	175	2.388	2.100
Gestattungen Gaststättengesetz	2,0	710	623	1.420	1.246
Gesamt				11.826	11.068

➤ Kontakt

Gemeindeprüfungsanstalt Nordrhein-Westfalen

Heinrichstraße 1, 44623 Herne

Postfach 10 18 79, 44608 Herne

t 0 23 23/14 80-0
f 0 23 23/14 80-333
e info@gpa.nrw.de
i www.gpa.nrw.de