

# 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 Durchschnittswerte<sup>1</sup> 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-

<sup>1</sup> 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.

## Personenstandswesen

Das Personenstandswesen erledigte die Stadt Bielefeld im Jahr 2011 mit 17,86 Vollzeit-Stellen in der Sachbearbeitung. Im Jahr 2012 sank der Anteil für die Sachbearbeitung auf 17,53 Vollzeit-Stellen. Zusätzlich bildeten 2,10 Vollzeit-Stellen den Overhead, der im Jahr 2012 auf 1,94 Vollzeit-Stellen sank.

Im Vergleichsjahr 2011 berücksichtigte die GPA NRW 1.082.998 Euro Personalaufwendungen und 407.868 Euro Erträge. Die Bezugsgröße bei der Ermittlung der Kennzahlen waren 4.529 gewichtete Fälle. Im Jahr 2012 bleibt die Fallzahl( 4.527) stabil.

Es erfolgten weitere Personalreduzierungen in den Jahren 2013 und 2014.

### → Feststellung

Die Stadt Bielefeld hat im Betrachtungs- und Prüfzeitraum im Personenstandswesen Personal reduziert.

## Personalaufwendungen Personenstandswesen 2011

Kennzahl	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
Personalaufwendungen je Fall Personenstandswesen in Euro	239	199	373	252	225	242	258	22
Personalaufwendungsdeckungsgrad Personenstandswesen in Prozent	37,7	28,2	56,7	42,3	37,7	41,4	46,0	21

Der Overheadanteil ist mit 10,5 Prozent gering über dem Mittelwert von neun Prozent. Die Personalaufwendungen je Vollzeit-Stelle sind mit 54.255 Euro überdurchschnittlich. Der Mittelwert beträgt 53.318 Euro und der Median 52.986 Euro.

Die Stadt Bielefeld positioniert sich im interkommunalen Vergleich bei den Personalaufwendungen je Fall besser als beim Personalaufwandsdeckungsgrad. Die Kommunen mit einem vergleichbaren Leistungswert erzielten in der Regel einen höheren Personalaufwandsdeckungsgrad. In Bielefeld ist dies durch höhere Personalaufwendungen je Vollzeit-Stelle sowie geringere Erträge bedingt.

Die Stadt Bielefeld erließ im Jahr 2013 eine Gebührensatzung. Durch die eigenen Gebührensätze erwartet die Verwaltung höhere Erträge.

### → Feststellung

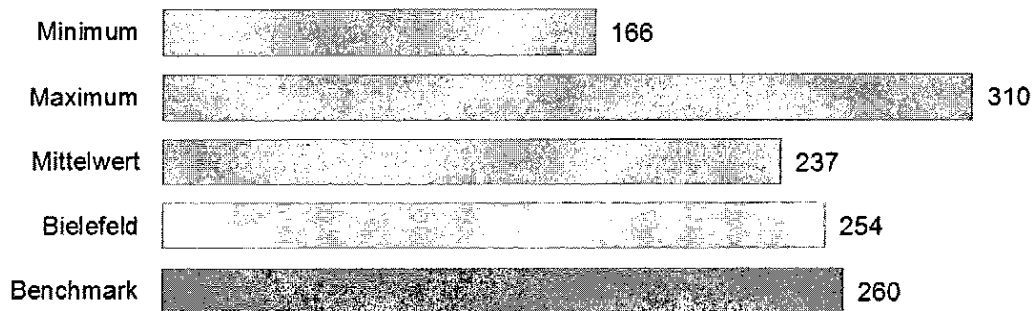
Die Stadt Bielefeld machte von der bestehenden Möglichkeit zum Erlass einer abweichenden Gebührenordnung Gebrauch. Hierdurch schafft sie für einige Teilbereiche im Personenstandswesen die Voraussetzung, höhere Erträge zu erwirtschaften und den Personalaufwandsdeckungsgrad zu verbessern.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte darauf achten, dass insbesondere bei freiwilligen Angeboten bzw. höheren Standards wie Ambiente-Traungen die damit verbundenen Mehraufwendungen durch Gebühren oder Aufwandsentschädigungen gedeckt werden.

Durch einen interkommunalen Vergleich der Leistungskennzahl wird ermittelt, ob die unterdurchschnittlichen Personalaufwendungen je Fall in einem wirtschaftlichen Personaleinsatz begründet liegen.

**Fälle je Vollzeit-Stelle Personenstandswesen 2011**



Vergleichsjahr	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
2011	254	166	310	237	217	235	260	22
2012	258	191	300	245	229	248	270	22

Im Team Geburten/Sterbefälle bestehen Arbeitsrückstände bzw. hohe Überstunden. So konnten die Hinweise (ca. 5.000 Fälle) nicht zeitnah in das Personenstandsregister eingetragen werden.

→ **Feststellung**

Die Stadt Bielefeld erreicht ab dem Jahr 2012 im Personenstandswesen den Benchmark. Allerdings bestehen im Team Geburten/Sterbefälle eine hohe Arbeitsbelastung und Rückstände, so dass die Stadt Bielefeld Handlungsmöglichkeiten zur Arbeitsentlastung nutzen sollte.

Durch weitere Personalreduzierungen ab 2013 würde sich bei gleich bleibenden Fallzahlen der Leistungswert weiter erhöhen.

**Berücksichtigung der Ausländerbeteiligung bei den Geburten**

Geburtsbeurkundungen mit ausländischen Eltern verursachen einen zeitlichen Mehraufwand. Dieser entsteht z.B. durch Prüfung von ausländischen Urkunden, Kontakte mit ausländischen

Konsulaten und Prüfung des ausländischen Rechts. Daher wird für diese Fälle in einer alternativen Betrachtung ein Zusatzfaktor berücksichtigt.

Die Anzahl der Fälle mit Ausländerbeteiligung bei den Geburten konnten nur einige Städte benennen. Das Standesamt Bielefeld hat während der Prüfung die Daten über einen Zeitraum von fünf Monaten manuell erhoben. Der so für Bielefeld ermittelte Anteil an Fällen mit Ausländerbeteiligung in Höhe von 27 Prozent wurde bei den Fallzahlen 2011 und 2012 angewandt, um so einen Annäherungswert zu erhalten. Bei der Ermittlung der Kennzahlen für diese alternative Betrachtung sind 5.218 Fälle die Bezugsgröße. Im Jahr 2012 werden 5.188 Fälle berücksichtigt.

**Fälle je Vollzeit-Stelle Personenstandswesen – Berücksichtigung der Geburten mit Ausländerbeteiligung**

Vergleichsjahr	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quantil	2. Quantil (Median)	3. Quantil	Anzahl Werte
2011		184	326	260	228	257	300	13
2012		204	328	265	230	268	291	13

Da die Werte der Stadt Bielefeld keine Echtzahlen sind, sind diese nicht in den interkommunalen Vergleich eingeflossen. Im Jahr 2011 erzielte Bielefeld einen Wert von 292, der im Jahr 2012 auf 296 Fälle je Vollzeit-Stelle anstieg.

➔ **Feststellung**

Die Positionierung der Stadt Bielefeld ändert sich bei dieser alternativen Betrachtung nicht. Die Stadt Bielefeld ist durch die Geburten mit ausländischen Eltern im interkommunalen Vergleich nicht im Besonderen be- oder entlastet.

Im Personenstandswesen werden die Fallzahlen von den örtlichen Rahmenbedingungen stark beeinflusst.

Die Anzahl der zu beurkundenden Geburten hängt vom örtlichen Angebot der Geburtskliniken ab. Bielefeld erreicht hier aufgrund der bestehenden Geburtskliniken mit einem über Bielefeld hinausgehenden Einzugsgebiet eine sehr hohe Fallintensität.

Bei den Eheschließungen gibt es Unterschiede in der Beliebtheit der Brautpaare aufgrund der Angebote an Trauorten und Trauzeiten, so dass die Fallintensität auch stark variiert. Bielefeld erreicht hier eine durchschnittliche Fallintensität an beurkundeten Eheschließungen. Die nähere Betrachtung zeigt, dass wenige auswärtige Brautpaare sich in Bielefeld trauen lassen. Zudem sind Fallzahlen durchschnittlich, bei denen das Standesamt Bielefeld lediglich das Anmeldeverfahren durchführt und es zu keiner Trauung kommt oder das Paar in einer anderen Kommune heiratet. Das von der Verwaltung vorgehaltene Angebot wird damit von den Bielefelder Brautpaaren angenommen. Bei den Sterbefällen gibt es keine deutlichen Unterschiede in der Fallintensität.

Die Stadt Bielefeld hat Maßnahmen zur Prozessverbesserung und Arbeitsentlastung durchgeführt:

- Im Bereich der Eheschließungen wurden die Trautermin und Trauorte konzentriert. So gelingt es, die gleiche Anzahl an Trauungen mit weniger Terminen durchzuführen. Hier-

durch konnte die Stadt Bielefeld die benötigten Rüstzeiten der Standesbeamten verringern.

Rund 50 Prozent der Eheschließungen erfolgen außerhalb des Standesamtes.

Der Anteil der außerhalb der Öffnungszeiten erfolgten Trauungen konnte nicht benannt werden. Die Stadt Bielefeld bietet jeden ersten und dritten Samstag im Monat je 5 Trauungen an. Außerdem sind immer am Montagnachmittag je 5 Trauungen im Bauernhausmuseum möglich. Die individuellen Privattrauungen in anderen Räumen erfolgen auch außerhalb der Öffnungszeiten.

- Für die Sterbefälle vereinbarte das Standesamt mit den Bestattern eine Verlängerung der Bearbeitungszeiten, um den Arbeitsdruck zu verringern. Die Beurkundung erfolgt nun spätestens innerhalb von zwei Tagen. Die Unterlagen geben die Bestatter in der Regel ab und holen diese nach der Bearbeitung wieder.
- Die Stadt Bielefeld veränderte für das Team Geburten/Sterbefälle die Öffnungszeiten. Jeden Mittwoch werden Anträge auf Geburten nur nach vorherigen Terminvereinbarungen entgegen genommen.

→ **Feststellung**

Die Stadt Bielefeld hat wirksame Maßnahmen durchgeführt, um Synergien durch Zusammenfassung von Aufgaben und eine verbesserte Steuerung der Besucherströme zu erzielen.

Die ortsansässigen Krankenhäuser kamen nach Auskunft des Standesamtes in den Jahren 2011 und 2012 nicht immer der Meldepflicht gem. § 20 Personenstandsgesetz (PStG) nach, indem Sie die Geburtsanzeigen beim Standesamt einreichten. Die Krankenhäuser übergaben teilweise die Geburtsanzeigen an die Eltern. Somit konnte die Verwaltung nicht sicher sein, dass ordnungsgemäß alle Geburten im Standesamt gemeldet wurden. Daher hat Bielefeld mit einem hohen Aufwand die Übereinstimmung der in Bielefeld erfolgten Geburten und die angemeldeten Geburten überprüfen müssen. Das Standesamt ist derzeit in einem Dialog mit den Krankenhäusern, dass die Meldungen nun ordnungsgemäß direkt an das Standesamt erfolgen.

→ **Feststellung**

Die Stadt Bielefeld hat einen erhöhten Arbeitsaufwand, da nicht alle Geburtskliniken ihrer Meldepflicht ordnungsgemäß nachkommen. Das Standesamt ist derzeit in einem Dialog mit den betroffenen Einrichtungen, um das ordnungsgemäße Verfahren sicherzustellen.

In anderen Städten profitieren die Eltern und das Standesamt zusätzlich von dem Geburtenservice der Krankenhäuser. Häufig bieten Krankenhäuser den Eltern an, die Anmeldung der Geburten zu übernehmen. Der Krankenhausservice bringt alle erforderlichen Unterlagen zum Standesamt, dieses beurkundet die Geburt und die Unterlagen werden vom Krankenhaus wieder abgeholt. Die Eltern müssen dann im Regelfall nicht persönlich beim Standesamt vorsprechen. Auch die Sachbearbeitung ist durch diesen Service optimiert, da sie unabhängig von Öffnungszeiten erfolgen kann.

In der Vergangenheit wurden nur wenige Geburtsbeurkundungen in Bielefeld über einen solchen Geburtenservice beantragt. Dies führt dazu, dass die Bürger in Bielefeld in der Regel persönlich im Standesamt die Geburten der Kinder anmelden müssen.



Das Standesamt bietet den Krankenhäusern an, die Anträge für die Geburtsbeurkundungen gesammelt abzugeben. Zudem stellt das Standesamt den Bürgern Informationsmaterial für die Beurkundung von Geburten in mehreren Sprachen zur Verfügung. Dieses Infomaterial wird an die Krankenhäuser verteilt. So werden werdende Eltern bereits bei Besichtigung der Geburtsstationen über die später erforderlichen Unterlagen informiert.

⇒ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte versuchen, die Beurkundungen für Geburten zu optimieren. Zumindest bei Geburten ohne besondere Prüfungen von ausländischen Urkunden sollte versucht werden, auf persönliche Vorsprache zu verzichten. Hierfür müssten die Krankenhäuser vermehrt einen Geburtenservice anbieten.

Bielefeld führt bereits ab Frühjahr 2010 das elektronische Personenstandsregister. Die Überführung der Fälle ab 2009 wurde danach zeitnah erledigt. Andere kreisfreie Städte haben das elektronische Register erst später eingeführt. Daher haben diese die Überführung der Fälle erst in den Jahren 2011 bis 2014 durchgeführt. Auch setzt die Stadt Bielefeld bereits die elektronische Sammelakte parallel zur Papierakte ein.

Elektronisch erfasste Erstbeurkundungen sind für alle Sachbearbeiter direkt verfügbar und erleichtern die Bearbeitung von Folgebeurkundungen, Hinweisen und Urkundenausstellungen. Damit entfällt die händische Fortschreibung der in der Vergangenheit geführten Papierregister und kann durch die Nutzung des elektronischen Mitteilungsverkehrs „xpersonenstand“ zukünftig medienbruchfrei erfolgen. Daher rückt die Nacherfassung älterer Beurkundungen verstärkt in den Fokus der Standesämter. Hierbei liegt die höhere Priorität auf dem Geburtenregister, da hier vermehrt nachträgliche Arbeiten anfallen.

Die anlassbezogene Nacherfassung der Altregister ist in den Standesämtern mittlerweile üblich. Hier werden betroffene Erstbeurkundungen im Rahmen der anfallenden Fallbearbeitung (z.B. Hinweise, Folgebeurkundungen) nacherfasst. Die Stadt Bielefeld führt diese anlassbezogenen Nacherfassungen durch, wobei es für die Sachbearbeiter keine verbindlichen Vorgaben gibt. Dies liegt an der hohen Arbeitsbelastung in dem Team Geburten/Sterbefälle. Mittlerweile erfolgt die anlassbezogene Nacherfassung standardisiert.

⇒ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte zumindest die anlassbezogenen Nacherfassungen der Geburtenregister standardmäßig weiter durchführen. Für den Umfang der Nacherfassung sollte Bielefeld konkrete Zielvorgaben festlegen und die erforderlichen Zeitanteile bei den betroffenen Personengruppen schaffen.

Die systematische Nacherfassung des Geburtenregisters ist bisher noch nicht der Regelfall. Durch die systematische Nacherfassung der Geburten werden alle Altfälle lückenlos elektronisch erfasst. Hier muss die Stadt Bielefeld noch entscheiden, ob sich eine systematische Nacherfassung lohnt. Um von den Nacherfassungen schnellstmöglich profitieren zu können, sollte Bielefeld dann zunächst die Jahrgänge (ab ca. 1985) nacherfassen, bei denen durch Eheschließungen und Kinder besonders viele Mitteilungen eingehen.

⇒ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte prüfen, ob sie durch die systematische Nacherfassung zukünftig Potenziale in der Sachbearbeitung erschließen kann.

Die Stadt Bielefeld erfasste im Prüfungszeitraum mit einer halben überplanmäßigen Stelle die Eheregister in einer gesonderten Datenbank. Nach Angaben der Verwaltung werden alle in Bielefeld geschlossenen Ehen dort registriert. Der Vorteil dieser Erfassung liegt darin, dass die Standesbeamten schnell Auskünfte geben können, ob Unterlagen zu der jeweiligen Eheschließung in Bielefeld vorliegen. Diese Erfassung ist jedoch nicht mit einer Nacherfassung im elektronischen Personenregister gleichzusetzen. Sofern z.B. nachträgliche Urkunden beantragt werden oder Fortschreibungen erforderlich sind, müssen weiterhin die Erstbeurkundungen in Papierform herangezogen werden.

Das Standesamt ist in dem Bürgeramt als Abteilung integriert. Die Dienstleistungen des Standesamtes werden zentral im Rathaus angeboten. Das Standesamt wurde im Jahr 2014 von drei Teams zu zwei Teams zusammengefasst. Diese Aufgabenverteilung der beiden Teams ist wie folgt:

- Team Eheschließung und
- Team Geburten/Sterbefälle mit der Urkundenstelle.

Andere Städte haben den Personaleinsatz flexibilisiert, umso besser auf Kundenströme und Saisonschwankungen reagieren zu können. Der flexible Personaleinsatz bietet für Bielefeld folgende Vorteile:

- Der Personalpool für Eheschließungen außerhalb der Öffnungszeiten wird größer und jeder Sachbearbeiter weniger durch diese Einsätze entlastet.
- Die Nacherfassungen der Geburtenregister können von beiden Teams erfolgen. Auch können die bestehenden Arbeitsrückstände im Team Geburten/Sterbefälle durch flexible personelle Unterstützung abgebaut werden.
- Saisonal bedingte Schwankungen wie beispielsweise bei den Eheschließungen können in größeren Teams besser aufgefangen werden.
- Die im Rahmen der Korruptionsprävention vom Rechnungsprüfungsamt geforderte Rotation kann umgesetzt werden.

Denkbar wäre auch, dass zumindest einige Personen im Rahmen von Personalentwicklungsmaßnahmen flexibel eingesetzt werden.

#### ⇒ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte die erforderlichen Zeitanteile und Besucherströme der beiden Teams überprüfen. Die Stadt Bielefeld sollte den Personaleinsatz im Standesamt flexibilisieren.

Das Standesamt Bielefeld hat mit 24 Stunden geringere Öffnungszeiten als der Durchschnitt. Der Mittelwert liegt bei 27,6 Stunden und der Median bei 26 Stunden. In Bielefeld sind außerhalb der Öffnungszeiten noch Terminvergaben möglich.

Jeder Sachbearbeiter hat eine eigene Handkasse. Da Autista bisher nicht die Möglichkeit für eine Schnittstelle zum Kassensystem bietet, muss der Sachbearbeiter die Einnahmen in jedem Fall in das Kassensystem buchen. Zusätzlich gibt jeder Standesbeamte in Bielefeld die Daten in Autista ein, um eine Quittung zu generieren. Damit werden die Daten in zwei Systeme eingege-

ben. Andere Städte verzichten auf die Quittungserstellung aus Autista und erstellen die Quittungen direkt durch das Kassensprogramm.

Die fehlende Schnittstelle zwischen Autista und dem Gebührenprogramm ist eine Schwachstelle, da die Eingabe der Gebühren nicht zwingend bei Abschluss eines Falles erfolgen muss. Auch die Überprüfung der Stimmigkeit von Dienstleistung und eingenommenen Gebühren im Rahmen der Korruptionsprävention könnte optimiert werden, da diese jetzt manuell erfolgen muss oder auf Stichproben beschränkt ist.

Im Bereich der Urkundenbestellungen überprüft das Standesamt manuell den Zahlungseingang. Erst dann werden die bestellten Urkunden versandt. Bielefeld hatte wie andere Städte auch das Lastschriftverfahren, so dass der Zahlungseingang durch die Stadtkasse überprüft werden kann. Die manuelle Überprüfung verhindert einerseits Gebührenverluste, andererseits ist sie mit einem erhöhten Arbeitsaufwand verbunden. Mit SEPA<sup>5</sup> entfällt das bisherige Lastschriftverfahren und muss daher durch andere Verfahren ersetzt werden. Die Stadt Bielefeld sucht derzeit nach Lösungen.

#### → **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte den Prozess der Ertrags- und Einzahlungsbuchungen optimieren.

Weitere Entwicklung im Personenstandswesen haben Auswirkungen auf die Prozesse und den Personalbedarf:

- Durch die elektronische Schnittstelle xpersonenstand sind ab 2014 die Standesämter und andere Behörden elektronisch verbunden. So erfolgen bisher in Papier erfolgte Geburtsmeldungen aus auswärtige Meldeämter zukünftig automatisiert und in elektronischer Form.
- Perspektivisch würden sich Arbeitserleichterungen ergeben, wenn angebotene Tools zur elektronischen Datenübersendung durch Bestatter und Krankenhäuser genutzt würden.
- Eine absehbare Arbeitsentlastung tritt in Bielefeld durch Abgabe des Testamentsregisters ein. Im Februar 2015 ist die Übergabe der Kartei an das zentrale Testamentsregister der Bundesnotarkammer vorgesehen. Auch wenn zunächst Zeiten für Rückfragen und Abklärung von Einzelfällen mit der Bundesnotarkammer anfallen, wird sich perspektivisch eine Reduzierung von Arbeitszeiten durch Abgabe der Aufgabe ergeben.

## **Gesamtbetrachtung**

Die Analyseergebnisse und wesentlichen Handlungsempfehlungen lauten zusammengefasst:

- Die leistungsbezogenen Kennzahlen im Handlungsfeld Personenstandswesen sind in den Jahren 2011 und 2012 stabil. Sie zeigen keine personellen Optimierungspotenziale auf, da Bielefeld den Benchmark erreicht.

<sup>5</sup> SEPA - Single Euro Payments Area: ein europaweit einheitliches Verfahren für den bargeldlosen Zahlungsverkehr (Überweisungen, Lastschriften)

- Aufgrund bestehender Arbeitsrückstände und einer hohen Überstundenbelastung im Team Geburten/Sterbefälle sollte die Stadt Bielefeld Prozessverbesserungen zur Arbeitsentlastung nutzen.
- Das Standesamt und die Bürger könnten im Bereich der Geburtsbeurkundungen durch einen stärkeren Geburtenservice der Krankenhäuser profitieren.
- Die Stadt Bielefeld sollte die Flexibilisierung in der Sachbearbeitung verstärken.
- Weitere Handlungsmöglichkeiten ergeben sich durch die verstärkte elektronische Kommunikation zwischen Behörden und der elektronischen Verarbeitung von Fällen. Die Stadt Bielefeld kann zumindest die anlassbezogene Nacherfassung mit dem im Prüfzeitraum bestehenden Personal durchführen.

⇒ **KIWI-Bewertung**

Die GPA NRW bewertet das Handlungsfeld Personenstandswesen der Stadt Bielefeld mit dem Index 3.