

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.

Einwohnermeldeaufgaben

Die Einwohnermeldeaufgaben erledigte die Stadt Bielefeld im Jahr 2011 mit 42,35 Vollzeit-Stellen in der Sachbearbeitung. Im Jahr 2012 sank der Anteil für die Sachbearbeitung auf 40,29 Vollzeit-Stellen. Zusätzlich bildeten 3,90 Vollzeit-Stellen den Overhead. Auch dieser Stellenanteil sank im Jahr 2012 auf 3,52 Vollzeit-Stellen. Im Vergleichsjahr 2011 berücksichtigte die GPA NRW 2.288.240 Euro Personalaufwendungen und 815.673 Euro Erträge. Die Bezugsgröße für den Kennzahlenvergleich 2011 waren 80.527 gewichtete Fälle. Diese gingen im Jahr 2012 auf 78.483 Fälle zurück.

Die Einwohnermeldeaufgaben nehmen in Bielefeld die Bürgerberatungen wahr. Hier sind zudem weitere Aufgaben² angesiedelt. Um eine Vergleichbarkeit zu erzielen, mussten die Städte unabhängig von der Organisationsstruktur die Stellenanteile für die definierten Tätigkeiten zuzuordnen. Da in Bielefeld keine Daten für fallbezogene oder aufgabenbezogene Aufteilungen der Stellen vorlagen, schätzte die Verwaltung die Stellenanteile. Sie ordnete rd. zwölf Stellen anderen Prüfbereichen (z.B. Führerscheinwesen) zu bzw. bereinigte diese (z.B. Parkausweise).

→ Feststellung

Es bestehen keine aktuellen Daten über die konkret benötigten Zeiteile für die in den Bürgerberatungen angefallenen Aufgaben. Die Bereinigung der sonstigen Aufgaben wurde geschätzt. Daher sind evtl. Ungenauigkeiten in der Aufteilung zwischen Einwohnermeldeaufgaben und sonstigen Aufgaben in Kauf zu nehmen.

Personalaufwendungen Einwohnermeldeaufgaben 2011

Kennzahl	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
Personalaufwendungen je Fall Einwohnermeldeaufgaben in Euro	28,42	17,57	33,53	24,64	22,29	24,94	27,14	22
Personalaufwandsdeckungsgrad Einwohnermeldeaufgaben in Prozent	35,6	26,7	54,2	37,3	33,8	35,6	41,3	21

Das Fallaufkommen im Handlungsfeld Einwohnermeldeaufgaben kann von der Stadt nicht direkt beeinflusst werden. Die Personalausstattung und die organisatorischen Bedingungen sind von der Verwaltung jedoch steuerbar.

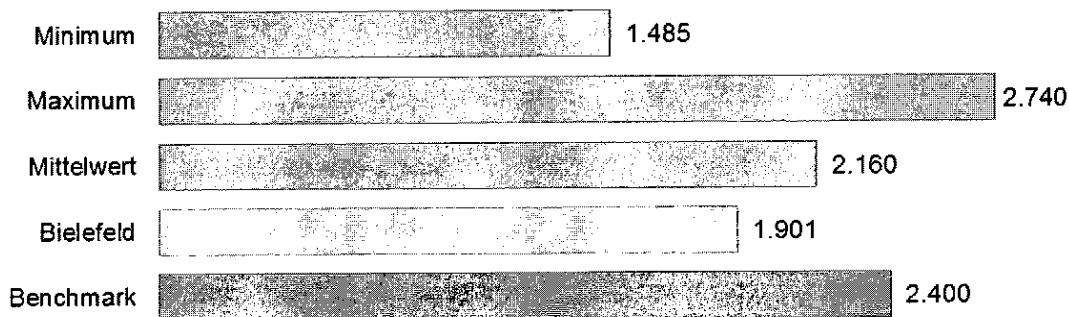
² Abfallbeseitigung (Spermmülltermine, Verkauf Müllsäcke, Behälteränderungen), Parkausweise, Fundsachen, Fischereischeine, Hundesteuermarken, Anzeigen LHundG, Schwerbehindertenausweise, Schwerbehindertenparkberechtigungen, Führerscheinanträge, Kfz-Zulassung Änderung Name/Anschrift, Gewerbezentralregister,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

Bei den betrachteten Personalaufwendungen sind der Stellenanteil für Overhead und Sachbearbeitung sowie die Stellenwertigkeit entscheidend. Der Overheadanteil ist mit rund acht Prozent unauffällig.

Mit 49.475 Personalaufwendungen je Vollzeit-Stelle liegt die Stadt Bielefeld über dem Mittelwert von 47.710 Euro. Eine Überprüfung der Stellenbewertung war nicht Bestandteil dieser überörtlichen Prüfung. Die Bewertung der Stellen hängt von den jeweils zugeordneten Aufgaben und dem damit verbundenen zeitlichen Aufwand ab. In den meisten Kommunen ist die Sachbearbeitung wie in Bielefeld den Entgeltgruppen 8 bzw. Besoldungsstufe A8 zugeordnet.

Die über dem 3. Quartil liegenden Personalaufwendungen sind durch den Personaleinsatz auf der Sachbearbeitungsebene verursacht. In der nachfolgenden Kennzahl werden die Stellen der Sachbearbeitung im Hinblick auf die Leistungserbringung verglichen.

Fälle je Vollzeit-Stelle Einwohnermeldeaufgaben 2011



Vergleichsjahr	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	1. Quartil	2. Quartil (Median)	3. Quartil	Anzahl Werte
2011	1.901	1.485	2.740	2.160	1.923	2.021	2.473	21
2012	1.948	1.613	2.727	2.114	1.868	2.057	2.324	22

→ **Feststellung**

Orientiert am Benchmark ergibt sich für das Vergleichsjahr 2011 ein rechnerisches Potenzial von 8,8 Vollzeit-Stellen bzw. monetär in Höhe von rd. 440.000 Euro. Für das Jahr 2012 reduziert sich das Potenzial auf 7,6 Vollzeit-Stellen bzw. rd. 380.000 Euro.

Die Stadt Bielefeld baute Ende 2012 0,75 Vollzeit-Stellen in der Sachbearbeitung ab. Durch die Einführung der elektronischen Akte und Wegfall der Samstag-Öffnungszeiten wurden 2013 weitere 1,1 Vollzeit-Stellen reduziert. Das von der GPA NRW ausgewiesene Potenzial wäre damit noch nicht ausgeschöpft.

Wie in allen Vergleichskommunen gehen die Fallzahlen für die beantragten Personalausweise ab dem Jahr 2010 deutlich zurück. Neben den regelmäßig starken Fallschwankungen bei den Ausweisbeanträgen wurde diese rückläufige Entwicklung durch die Einführung des neuen Personalausweises durch vorgezogene Anträge noch verstärkt. So verringerten sich die beantragten Personalausweise im Eckvergleich 2010 und 2012 um rund 9.500 Anträge.

Allerdings stellt der interkommunale Vergleich über zwei Jahre lediglich eine Momentaufnahme dar. Wichtiger für die interne Steuerung sind vielmehr die mittelfristigen Auswirkungen von Fallschwankungen bei den Ausweisdokumenten. Diese können in Bielefeld jedoch aufgrund bislang fehlender Datengrundlagen nicht abgebildet werden. Grundsätzlich empfiehlt die GPA NRW, die obigen Leistungskennzahlen in der Zeitreihe fortzuschreiben und den Personaleinsatz stärker über das Fallvolumen zu steuern. Diese Kennzahlen unterstützen die in Bielefeld bereits bestehenden, in erster Linie jedoch qualitätsorientierten Kennzahlen, (z.B. Wartezeiten als Indikator für Bürgerorientierung und Kundenzufriedenheit usw.).

Auch ersetzt dieser Vergleich keine analytische Personalbemessung und eine kritische Prozessanalyse. Mit Hilfe einer analytischen Personalbemessung wird vor allem auch die eindeutige Zuordnung der Stellenanteile zwischen Einwohnermeldeaufgaben und anderen Tätigkeiten möglich. Auf Basis der tatsächlich benötigten Stellenanteile für einzelne Tätigkeiten können eine Aufgabenkritik erfolgen und Prozessverbesserungen angestoßen werden. Die konkreten Prozessabläufe und die örtlichen Gegebenheiten können in einer solchen analytischen Betrachtung exakter ermittelt und bewertet werden.

Aus Sicht der GPA NRW zeigt das hohe Potenzial jedoch, dass selbst bei einer Veränderung der Zuordnung von Stellenanteilen infolge einer analytischen Vorgehensweise voraussichtlich nach wie vor Stellenpotenziale bei den Einwohnermeldeaufgaben verbleiben werden.

→ **Feststellung**

Die Stadt Bielefeld kann mit der geplanten Organisationsuntersuchung in den Bürgerämtern Verbesserungen in den Prozessen sowie in der Steuerung der Auslastung ermitteln und den Personalbedarf festlegen.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte aufgrund der Größe der Organisationseinheit, der Dezentralität der Aufgabenerledigung und der Aufgabenvielfalt die Steuerung des Personalbedarfs verbessern. Hierzu sollte die Verwaltung detaillierte Informationen zu Bearbeitungszeiten und zur Verteilung von Stellenanteilen auf die einzelnen Aufgabenblöcke oder Tätigkeiten im Bürgeramt erheben.

Die Stadt Bielefeld sollte die Personalausstattung im Handlungsfeld Einwohnermeldeaufgaben reduzieren und an dem zu bearbeitenden Fallvolumen orientieren.

Öffnungszeiten und Nebenstellen

Bielefeld lag im Betrachtungsjahr 2011 mit 46 Wochenöffnungsstunden in der Hauptstelle über dem Median von 37 Stunden und dem Mittelwert von 39 Stunden. Hintergrund waren hier insbesondere auch die Öffnungszeiten am Samstag, die nicht in allen kreisfreien Städten angeboten werden. Allerdings hat Bielefeld den Samstag im Jahr 2013 aufgegeben und damit zwischenzeitlich eine Reduzierung der Wochenöffnungszeiten umgesetzt. Diese sind mit nun 41,5 Wochenöffnungsstunden jedoch nach wie vorvergleichsweise hoch.

Die Öffnungszeiten in den Nebenstellen Brackwede und Heepen liegen ebenfalls bei 41,5 Wochenstunden. Die Wochenöffnungszeiten in den anderen Bürgerbüros liegen bei 24 Stunden, lediglich das Bürgerbüro in Brake hat noch geringere Öffnungszeiten von 19 Stunden.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld kann die Öffnungszeiten der Hauptstelle weiter reduzieren. Die Öffnungszeiten in den Nebenstellen sollten verringert werden. Insgesamt sollten sich die Öffnungszeiten in den Haupt- und Nebenstellen an den Kundenströmen und –umfang orientieren.

Einige Städte nutzten bereits im betrachteten Prüfzeitraum die Möglichkeit einer Terminvereinbarung. In den Jahren 2013 und 2014 haben einige Städte die Terminvergaben ausgeweitet bzw. neu eingerichtet. Die Varianten reichen von einer begrenzten Anzahl an Terminen pro Woche bis zu einer ausschließlichen Terminvergabe. Es bestehen zudem Modelle, bei denen gewisse Zeiten oder Tage ausschließlich Spontankontakten oder lediglich Terminkontakten vorbehalten sind.

Für Bielefeld ist derzeit noch kein entsprechendes Modell geplant, da zunächst die Erfahrungen aus der Kfz-Zulassung ausgewertet werden sollen. Bei einer Terminvergabe wäre wichtig, dass die vergebenen Termine automatisch in das Wartesystem eingebunden werden können. Insoweit ist aufgrund der jetzigen Voraussetzungen eine Terminvereinbarung in allen Nebenstellen nicht zu empfehlen. Andernfalls wäre die Koordination der Termine mit einem zu hohen Organisationsaufwand verbunden.

Durch eine Terminvergabe lässt sich der Personaleinsatz besser auf die geplanten Kundenkontakte abstimmen, so dass für den Bürger mit vorheriger Terminvereinbarung auch lange Wartezeiten entfallen.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte prüfen, ob durch die Terminvergabe die Kundenkontakte und damit die Personalauslastung gleichmäßiger verteilt werden können.

Viele Nebenstellen und lange Öffnungszeiten führen zu einem höheren Personaleinsatz, wenn das Personal nicht angemessen ausgelastet werden kann. Durch die erforderlichen Mindestbesetzungen aller Nebenstellen während der Öffnungszeiten orientiert sich dann der Personalbedarf nicht an dem Arbeitsvolumen sondern an den von der Politik gesetzten Standards für einen hohen Bürgerservice. Hierdurch entstehen vermeidbare Vorhaltekosten.

→ **Feststellung**

In Bielefeld bestehen neben dem zentralen Bürgerbüro im Rathaus noch zehn weitere Nebenstellen. Damit bietet die Stadt ihren Bürgern eine sehr dezentrale Struktur an, die mit hohen vermeidbaren Kosten verbunden ist.

Die Auswirkungen der dezentralen Struktur des Bürgerservice in Bielefeld zeigen sich im interkommunalen Vergleich:

Strukturdaten für Nebenstellen Einwohnermeldeaufgaben 2011

	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	Anzahl Werte
Anzahl Einwohner je Haupt-Nebenstellen	29.400	21.309	167.156	63.521	22
Fälle je Haupt-Nebenstelle*	8.919	6.092	47.314	18.531	22
Stadtfläche je Haupt-	23	13	91	34	22

	Bielefeld	Minimum	Maximum	Mittelwert	Anzahl Werte
Nebenstelle in km ²					

*es wurden berücksichtigt: Anzahl Anmeldungen, Ummeldungen und Anträge auf Ausweisdokumente

Die Anzahl der betreuten Einwohner und Fälle je Haupt- und Nebenstelle ist vergleichsweise gering. Auch wenn die Stadt Bielefeld als Flächenkommune einzuordnen ist, rechtfertigt sich hierdurch nicht die hohe Anzahl an Nebenstellen. Hier verweist die GPA NRW neben dem Vergleich der kreisfreien Städte auch explizit auf die kreisangehörigen Kommunen, die im Regelfall über keine Nebenstellen für Einwohnermeldeaufgaben verfügen und damit durchschnittlich größere Einzugsgebiete als die kreisfreien Städte aufweisen. Eine Reduzierung von Nebenstellen ist daher sinnvoll und die damit verbundenen größeren Wegstrecken für die Bürger vertretbar.

Die Stadt Bielefeld weist unauffällige Fallintensitäten auf. Auch unter Berücksichtigung der höheren Fallzahlen in den Jahren 2009 und 2010 würde die Stadt Bielefeld den Benchmark nicht erreichen. Deshalb ist es umso wichtiger, zu hinterfragen, ob die vorhandenen Nebenstellen notwendig sind oder durch Schließung von einzelnen Nebenstellen die Arbeit effektiver erfolgen kann.

Schließlich ist auch die demografische Entwicklung des städtischen Personals zu berücksichtigen. Das Durchschnittsalter des Personals steigt in Bielefeld ständig und betrug 2012 bereits 45,6 Jahre. Fast 60 Prozent der Beamten und Beschäftigten sind älter als 44 Jahre³. Damit wird deutlich, dass auch bei einer stärkeren Ausbildung die Altersabgänge kaum aufzufangen sind. Die Stadt Bielefeld muss sich heute schon überlegen, wie sie ihre Aufgaben mit weniger Personal erledigen wird. Dies können Standardreduzierungen wie beispielsweise die Schließung von Nebenstellen sein.

Die Gewährleistung einer angemessenen Auslastung der Beschäftigten bei einer hohen Anzahl von Nebenstellen ist problematisch. Die Planbarkeit der Fallverteilung und damit die Personalausstattung auf elf Bürgerbüros sind mit entsprechenden Unsicherheiten verbunden.

Das Einwohnermeldewesen ist geprägt durch Tätigkeiten, die spontan bei Erscheinen der Bürger zu erledigen sind. Daher muss das Personal dann eingesetzt werden, wenn der Kunde mit dem Anliegen erscheint. Fehlt zu den nachgefragten Zeiten das Personal, entstehen Wartezeiten für den Bürger. Umgekehrt ist bei fehlenden Besuchskontakten die ausreichende Auslastung des Personals nicht gewährleistet.

Um Zeiten ohne Kundenkontakte sinnvoll auszunutzen, verteilt die Stadt Bielefeld verschiedene Hintergrundarbeiten zwischen dem Bürgeramt Mitte und den weiteren Nebenstellen. Aufgrund der Positionierung im interkommunalen Vergleich ist es fraglich, ob der benötigte Zeiteil für Hintergrundarbeiten für die Auslastung der Haupt- und Nebenstellen ausreicht.

³ Quelle: Personal und Organisationsbericht 2012 der Stadt Bielefeld - https://www.bielefeld.de/de/rv/ds_stadtverwaltung/personal/ am 04.06.2014

Eine Auswertung der in den einzelnen Bürgerbüros anfallenden Kundenkontakte lag nicht vor, so dass keine Aussage zu den Auslastungen der einzelnen Bürgerämter getroffen werden kann.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte die Anzahl an Nebenstellen reduzieren. Das Angebot an Nebenstellen und Öffnungszeiten sollte sich hierbei an Kundenkontakten orientieren.

Die Stadt Bielefeld sollte die ausreichende und gleichmäßige Arbeitsauslastung stärker steuern. Hierfür sollten Kundenströme und Personalbesetzungen aufeinander abgestimmt werden.

Die überörtliche Prüfung konzentriert sich auf den Personaleinsatz. Eine Betrachtung der Aufwendungen für die Unterhaltung und Bewirtschaftung der einzelnen Verwaltungsgebäude erfolgte nicht. Dennoch ist festzuhalten, dass die Schließung von Nebenstellen und Aufgabe von Verwaltungsgebäuden zu erheblichen Einsparungen von Unterhaltungsaufwendungen führen werden.

Die überörtliche Prüfung ersetzt keine individuelle Prüfung der Aufbau –und Ablauforganisation. Im Rahmen der Prüfung wurden durch standardisierte Interviews gleichwohl einzelne Teilaspekte betrachtet:

- Der Zeitaufwand für die Beratungen und Unterstützung bei der Befreiung von Rundfunkgebühren wurde höher als in anderen Städten eingeschätzt. Die Anzahl der Fälle und ggf. auch der Umfang der Beratungen sollte in Bielefeld überprüft werden.
- Die Stadt Bielefeld arbeitete im Betrachtungszeitraum nicht mit der elektronischen Akte. Diese wurde mittlerweile eingeführt. Vergleichskommunen möchten die Arbeitsvorgänge noch effizienter gestalten, indem Unterschriften-Pads sowie Terminals für Lichtbild, Fingerabdruck und Unterschrift angeschafft werden. Andererseits entstehen durch die Anschaffungen auch Kosten, so dass sie durch Einsparungen mindestens kompensiert werden sollten.
- Eine vorgeschaltete Prüfung der Unterlagen und Weiterleitung der Kunden über den Info-Schalter entlastet die Mitarbeiter im Bürgerbüro Mitte. Die Kunden laufen so nicht Gefahr, lange Wartezeiten auf sich zu nehmen, wenn nötige Unterlagen ggf. nicht vollständig sind. Im Falle eines Terminmodells könnte die Vorprüfung zumindest teilweise entfallen, wenn bei Terminvergabe ausdrücklich auf die notwendigen Unterlagen hingewiesen würde.
- Das Personal in dem zentralen Bürgeramt und den Nebenstellen unterliegt einer zentralen Dienst- und Fachaufsicht. Insoweit ist bei der dezentralen Struktur die Rahmenbedingung für die zentrale Steuerung gegeben. Dies wertet die GPA NRW positiv.
- Durch die im Rahmen e-government zu schaffende Möglichkeit von elektronischen Anträgen können persönliche Besuche in Bürgerämtern entbehrlich oder verkürzt werden. Die Bürger können unabhängig von Ort und Öffnungszeiten die Behördengänge virtuell erledigen.

So kann sich die z.B. die Anzahl der zu bearbeitenden Führungszeugnisse durch die geplante online-Bestellung beim Bundesamt für Justiz reduzieren. Rückläufige Fallzahlen

bedeuten in diesem Fall eine personelle Zeitersparnis, haben aber auch reduzierte Erträge zur Folge.

Der Einsatz von Internet-Anträgen wird sich durch die gesetzlichen Vorgaben im e-government zukünftig noch verstärken. Es ist noch ungewiss, inwieweit die Einwohner diese Möglichkeit nutzen oder weiterhin persönlich in das Bürgerbüro kommen. Die Kommunen können dies nur insoweit steuern, dass sie die Angebote schaffen und hierüber aktiv informieren.

Bielefeld bietet seit Jahren Online-Anträge für Melderegisterauskünfte und Meldebescheinigungen auf ihrer Internetseite an. Zudem war Bielefeld an der Internet-Plattform von d-nrw angemeldet bzw. ab dem Jahr 2014 an dem Meldeportal. Das ab 2014 vorgeschriebene bundesweite Meldeportal sollte die bisher manuell bearbeiteten Melderegisterauskünfte deutlich verringern, da alle Behörden in NRW nun über dieses Portal die Meldungen selber elektronisch suchen können. Zudem bleibt abzuwarten, inwieweit auch private Nutzer in Zukunft verstärkt elektronische Melderegisterauskünfte nutzen.

- Auch ermöglicht die bundesweit eingeführte Schnittstelle „xpersonenstand“ einen elektronischen Datenaustausch mit anderen Kommunen. Damit erhält Bielefeld die Standesamtsnachrichten anderer Kommunen nicht mehr in Papierform sondern elektronisch. Sie können somit direkt in das Meldeprogramm verarbeitet werden. Wie alle kreisfreien Städte war auch Bielefeld vorher bereits mit dem eigenen Standesamt über die Autista-Schnittstelle verbunden. Da in Bielefeld nur wenige Nachrichten von auswärtigen Kommunen eingehen, ist der Effizienzgewinn nicht sehr hoch.
 - Ab 2014 ist die Schnittstelle xausländerwesen in Bielefeld eingerichtet. Der normierte Austausch mit der Ausländerbehörde löst die bisherigen Papierbenachrichtigungen ab. Die Schnittstelle ermöglicht die Übertragung der Daten aus dem und in das Meldeprogramm und verhindert dabei Übertragungsfehler (Schreibfehler). Eine Kontrolle der darüber eingehenden Nachrichten vor Einpflege in das Meldeprogramm verbleibt nach wie vor beim Bürgeramt.
 - Die Nutzung des vorausgefüllten Meldescheins vereinfacht den Prozess der Anmeldung. Das von Bielefeld genutzte Programm unterstützt allerdings diese Möglichkeit noch nicht.
 - Die Städte sind für die Kontrolle der Personalausweispflicht zuständig. Einige Städte schreiben die Bürger an und weisen auf die ablaufenden Personalausweise hin. Bielefeld macht dies nicht. Dieser Hinweis an die Bürger ist freiwillig und ist mit Druck- und Portokosten verbunden. Andererseits haben diese Städte eine geringere Fallintensität an Anträgen für vorläufige Personalausweise und benötigen weniger Personal für die Fallbearbeitung. Allerdings sollten die mit den Anschreiben entstehenden Aufwendungen mit den Einsparungen abgewogen werden.
- **Empfehlung**
- Die Stadt Bielefeld sollte Möglichkeiten zu Prozessverbesserungen konsequent nutzen. Die Veränderungen im Personalbedarf durch automatisierte Verfahren und elektronische Anträge sollte die Stadt Bielefeld nachhalten und umsetzen.

In den Jahren 2011 und 2012 arbeitete Bielefeld bei den Internetanträgen für Meldebescheinigungen und Auskünften mit dem Lastschriftverfahren. Mit Einführung von SEPA⁴ ist diese Möglichkeit entfallen. Derzeit überprüft das Bürgeramt manuell den Zahlungseingang. Erst dann werden die bestellten Bescheinigungen und Auskünfte versandt. Die Stadt Bielefeld sucht derzeit nach Lösungen für ein vereinfachtes Zahlungsverfahren.

→ **Empfehlung**

Die Stadt Bielefeld sollte das Verfahren zum Zahlungseingang bei Internetanträgen verbessern.

Gesamtbetrachtung

Die Analyseergebnisse und wesentlichen Handlungsempfehlungen lauten zusammengefasst:

- Die Stadt Bielefeld weist im Jahr 2011 erhöhte Personalaufwendungen je Fall auf.
- Die Stadt Bielefeld erreicht bei der Leistungskennzahl „Fälle je Vollzeit-Stelle Einwohnermeldeaufgaben“ einen Wert, der auf Optimierungspotenziale hinweist.
- Die Stadt Bielefeld hat durch Reduzierung der Samstag-Öffnungszeiten im Jahr 2013 bereits Standards gesenkt. Gleichwohl bestehen darüber hinaus weitere Möglichkeiten zur Standardreduzierung.
- Die Stadt Bielefeld verfügt über eine sehr dezentrale Struktur mit zehn Nebenstellen. Durch Reduzierung von Nebenstellen kann die Stadt Bielefeld Personalreduzierungen umsetzen.
- Die Verwaltung sollte die Transparenz zu Tätigkeiten, Prozessen und aufgabenbezogenen Zeitanteilen im Bürgeramt verbessern. Die mittleren Bearbeitungszeiten und der daraus resultierende Personalbedarf werden im Anschluss an die Prüfung durch eine Organisationsuntersuchung ermittelt.
- Schließlich ergeben sich durch die technischen Entwicklungen Veränderungen und Handlungsmöglichkeiten. Während der Anteil an elektronisch zu verarbeitenden Fällen steigt, entfällt beispielsweise durch Einrichtung des Meldeportals ab 2014 ein Großteil der bisher manuell bearbeiteten behördlichen Melderegisterauskünfte. Hieraus entstehen weitere Optimierungspotenziale.

→ **KIWI-Bewertung**

Die GPA NRW bewertet das Handlungsfeld Einwohnermeldeaufgaben der Stadt Bielefeld mit dem Index 2.

⁴ SEPA - Single Euro Payments Area: ein europaweit einheitliches Verfahren für den bargeldlosen Zahlungsverkehr (Überweisungen, Lastschriften)