

# GESCHÄFTSPRÜFUNGSKOMMISSION

Bevölkerungsdienste Einwohnerdienste  
Bewilligung Stellenaufstockung / Stellendach

P1.9.4

---

## Ausgangslage

Der Abteilung Bevölkerungsdienste stehen für den Empfang und Telefondienst 100 Stellenprozente, für den breit gefächerten Dienstleistungsbereich von Stadtkasse, IPV, Vollzug Gastgewerbe und Hundegesetz, Zivilstandsamt und Parkplatzbewirtschaftung 150 Stellenprozente und für die klassischen Aufgaben der Einwohnerdienste 200 Stellenprozente zur Verfügung. Diese insgesamt 4.5 Stellen (inkl. Führung) genügen zur Bewältigung der heutigen Anforderungen nicht mehr.

## Dienstleistungen der Abteilung Bevölkerungsdienste

Die angebotenen Dienstleistungen sind vielfältig und teilweise sehr arbeitsaufwändig.

### Empfang/Telefon (100 Stellenprozente)

Am Empfang werden pro Jahr ca. 15'000 Kunden direkt beraten und ca. 25'000 Anfragen telefonisch beantwortet oder weitervermittelt. Die Erteilung von Adressauskünften, Führung des Fundbüros und Ausführung verschiedener Verwaltungsaufträge gehören ebenso zum Aufgabenbereich.

### Übrige Dienstleistungen (150 Stellenprozente)

#### Stadtkasse

An der Stadtkasse wird der ganze Bargeldverkehr der Stadtverwaltung abgewickelt.

#### Individuelle Prämienverbilligung

Ein grosser administrativer Aufwand ist bei der Individuellen Prämienverbilligung (IPV) zu verzeichnen. Ca. 6000 Personen bezogen im Jahr 2010 diese Vergünstigung. Insbesondere für die ca. 1000 Nachmeldungen müssen die Sachbearbeiterinnen zwingend umfangreiche Abklärungen tätigen und die Angaben der Sozialversicherungsanstalt des Kantons Zürich melden.

#### Vollzug Gastgewerbegesetz

Der Gemeinde obliegen drei Hauptaufgaben: Erteilung von Betriebs-Patenten, Einzug von Abgaben auf gebrannten Wassern und Erteilung von Bewilligung zur Hinausschiebung der Schliessungsstunde.

#### Vollzug Hundegesetz

Seit Inkrafttreten des Hundegesetzes per 1. Januar 2010 und den Änderungen per 1. Januar 2011 im Kanton Zürich sind neue vielfältige Vollzugsaufgaben hinzugekommen, die in der Verantwortung der Gemeinde liegen.

#### Parkplatzbewirtschaftung

Die Stadt Opfikon besitzt gesamthaft 927 öffentliche Parkplätze, von denen zurzeit nur ein kleiner Teil bewirtschaftet wird. Ein umfassendes Parkplatzmanagement soll in den nächsten Jahren realisiert werden.

## **Klassische Einwohnerdienste (EWD) (200 Stellenprozente [inkl. Leitungsaufgaben] )**

Folgende Aufgaben gehören zu den Einwohnerdiensten: Meldewesen, Anträge für ID, Mutationen, Anträge und Verlängerung von Ausländerausweisen, Prüfen der obligatorischen Krankenversicherung, Kontrolle der Fristen im Zusammenhang mit dem zentralen Migrationssystem und mit Wochenaufenthalten, Stimmregisterführung, Wahlen und Abstimmungen, statistische Auswertungen usw.

### **Problemlage und Schlussfolgerungen**

Der hohe Ausländeranteil sowie der stetige Bevölkerungszuwachs in der Stadt Opfikon sind die Hauptgründe für die angespannte Personalsituation. In den letzten 10 Jahren stieg die Einwohnerzahl um 5000 Personen (32.6%) und der Ausländeranteil liegt im Jahre 2010 bei rund 43%. Das sind im Vergleich mit anderen Gemeinden Spitzenwerte. Auch die Wanderbewegungen (knapp 25%) sind in unserer Gemeinde ausserordentlich hoch und stellen einen weiteren Problempunkt dar.

Der kantonalzürcherische Verband geht von einer Richtgrösse von ca. 5'000 Einwohner/-innen pro 100 Stellenprozente aus. Hinzu kommen die beiden Indikatoren, nämlich der Ausländeranteil sowie die Höhe der Wanderbewegung. Wie aus obigen Zahlen deutlich wird, sind die Personalressourcen in den klassischen Einwohnerdiensten ganz klar zu knapp bemessen.

Die heutige Situation stellt sich so dar, dass dank der gegenseitigen Unterstützung in den Bereichen „Übrige Dienstleistungen“ und der EWD zwar die Öffnungszeiten sichergestellt werden, aber anstehende Pendenzen kaum mehr abgebaut werden können. Eine ordnungsgemässe Erfüllung wesentlicher Aufgaben ist nicht mehr möglich. Abwesenheiten müssen notdürftig durch Mitarbeitende von anderen Fachbereichen abgedeckt werden. Die beiden Mitarbeiterinnen der EWD sind voll und ganz mit Schalter- und Telefondienst beschäftigt, so dass alle Arbeiten im Backoffice nur sehr verzögert erfolgen und zum grössten Teil ausserhalb der Öffnungszeiten erledigt werden müssen. Dies führt zu Überzeiten, die eigentlich kompensiert werden müssten, was aber wiederum zu Engpässen führt.

Die Führungsaufgaben können von der Bereichsleiterin EWD aus Zeitmangel nur unzureichend wahrgenommen werden.

In den Einwohnerdiensten ist die Sicherheit der Qualität eminent wichtig, da dieser Bereich die zentrale Stelle der Verwaltung darstellt und eine Unterlassung der hoheitlichen Aufgabenerfüllung rechtsstaatlich bedenklich ist und negative finanzielle und Image schädigende Folgen nach sich ziehen kann.

### **Erwägungen der GPK**

Die Geschäftsprüfungskommission hat sich gründlich mit der Thematik befasst und ist der Meinung, dass eine Stellenaufstockung unumgänglich ist. Die Einwohnerdienste sind meist die erste Amtsstelle, die von Neuzuzügern besucht wird und sind wohl darum auch eine Visitenkarte der Stadt Opfikon. Ist die Qualität der Dienstleistungen nicht mehr optimal, führt das schnell zu einem Imageverlust der Stadt Opfikon.

Nach gründlicher Diskussion mit den Verantwortlichen der Abteilung Bevölkerungsdienste sind für die GPK die vom Stadtrat beantragten zusätzlichen 100 Stellenprozente in allen Belangen ausgewiesen.

Die Geschäftsprüfungskommission erlaubt sich aber trotzdem, noch eine Bemerkung anzufügen.

Die Abteilung Bevölkerungsdienste stellt sich als relativ komplexes Konstrukt dar in Bezug auf Verantwortlichkeiten und Aufgabenverteilung. Die einzelnen Mitarbeiterinnen weisen ein dementsprechendes unterschiedliches Know-how auf. Somit ist eine Austauschbarkeit in den einzelnen Abteilungsbereichen nur bedingt möglich. Der Abteilungsleiter und der zuständige Stadtrat bekräftigten aber, dass an diesem Punkt gearbeitet wird, um die Situation zu verbessern. Ebenso würden nach Möglichkeit unnötige und ineffiziente Arbeitsabläufe optimiert werden. Die Geschäftsprüfungskommission vertraut diesen Aussagen, betont aber nochmals die Wichtigkeit dieser angesprochenen Punkte.

### **Antrag**

Die Geschäftsprüfungskommission beantragt dem Gemeinderat einstimmig mit 7:0 Stimmen, die vom Stadtrat mit Beschluss 2011-152 am 14. Juni 2011 genehmigte 100% Stelle für die Einwohnerdienste zu bewilligen und im Stellenplan aufzunehmen. Damit erhöht sich das Stellendach von zwei auf drei Stellen.

Referentin: Doris Schläpfer

Der Präsident

Ein Mitglied

Tan Birlesik

Doris Schläpfer

Opfikon, 6. November 2011