

Fachdienst Bürgeramt

Herr Stefan Frenz, Tel. 17-1403

TOP: Vorstellung des Fachdienstes Bürgeramt

Bericht Nr. 085/2026

Produkt:	01.05.02	Telefonzentrale
	02.02.01	Einwohnerangelegenheiten
	02.02.02	Bürgerservice gesetzlich vorgeschriebene Aufgaben
	02.02.03	Bürgerservice sonstige freiwillige Aufgaben
	02.03.02	Wahlen

Beratungsfolge

Hauptausschuss

Behandlung

öffentlich

Sitzungstermine

23.03.2026

Beschlussvorschlag:

Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.

Bericht:1. Genese

Das Bürgeramt hat am 01. Juni 1999 seinen Dienst aufgenommen. In einem zuvor erfolgten längeren verwaltungsinternen Prozess wurden Verwaltungsleistungen identifiziert und untersucht, die den Kundinnen und Kunden zukünftig an einer zentralen Stelle im Rathaus angeboten werden sollen. In den Jahren nach dem Start des Bürgeramtes kam das zusammengestellte Leistungsportfolio auf den Prüfstand. Es kam zu Anpassungen, da sich in den ersten Jahren gezeigt hat, dass manche Leistungen, die zunächst dem Bürgeramt zugewiesen waren, zu komplex waren, was dazu führte, dass eine Rückverlagerung in die ursprünglichen Fachabteilungen der Verwaltung erfolgte.

2. Räumliche Unterbringung

Das Bürgeramt war anfangs in dem heutigen Rathaus II im dortigen Erdgeschoss untergebracht. Nach dem Umbau des Rathauses zu Beginn der 2000er Jahre, bei dem auch der Bereich der ehemaligen Schalterhalle der vormaligen Einwohnermeldeabteilung umgebaut und erweitert wurde, erfolgte der Umzug des Bürgeramtes ins Rathaus in diesen Bereich. 2015/16 erfolgte in Teilen ein Umbau, in dessen Zuge Sicht- und Schallschutzelemente zwischen den einzelnen Serviceplätzen installiert wurden, um zeitgemäßen Bürgerservice zu ermöglichen.

Heute stehen dem Bürgeramt an diesem Standort im barrierefrei erreichbaren Erdgeschoss des Rathauses ein großer Servicebereich (Frontoffice) mit einer Informationstheke sowie neun Servicearbeitsplätzen zur Verfügung. Kunden, die bis zum Aufruf ihres Termins noch ein paar Minuten warten müssen, tun dies in dem Wartebereich direkt hinter dem Eingang.

Weiterhin stehen für Nachbearbeitungen aus dem Servicegeschäft sowie für reguläre Sachbearbeitung weitere Büroräume im Backoffice zur Verfügung.

3. Einbindung in die Verwaltung, Organisation und Aufgaben des Fachdienstes

Der heutige Fachdienst Bürgeramt (FD 33) ist in den Fachbereich 3 – Bürgerservice / Soziale Hilfen in die Gesamtorganisation der Verwaltung eingebunden.

Der Fachdienst umfasst aktuell 22 Vollzeitäquivalente mit 25 Mitarbeitenden. Die Leitung des Fachdienstes wurde vom 01.01.2021 bis 28.02.2025 und wird nach einer zwischenzeitlichen Vakanz erneut seit 01.02.2026 von Herrn Stefan Frenz wahrgenommen.

Unterhalb der Fachdienstebene gibt es keine weitere organisatorische Untergliederung. Gleichwohl können die unterschiedlichen Tätigkeitsbereiche voneinander abgegrenzt werden:

a) Bürgerservice

Das ist der klassische Bereich, den die Bürgerinnen und Bürger meinen, wenn sie von ihrem BÜRGERAMT sprechen. Die dort anfallenden Anliegen werden in der Hauptsache an den Serviceschaltern im Frontoffice erledigt, je nach Komplexität auch in der Nachbearbeitung im Backoffice. In der Hauptsache geht es hier um Angelegenheiten des

Melderechts, insbesondere

- Ummeldungen bei Wohnungswechsel innerhalb Lüdenscheids
- Anmeldungen bei Zuzug aus einer anderen Gemeinde oder aus dem Ausland, selten auch Abmeldungen (bei Wegzug ins Ausland)
- Statuswechsel (Hauptwohnsitz/Nebenwohnsitz)
- Klärung von melderechtlichen Fragen mit anderen Behörden
- Ausstellung von melderechtlichen Bescheinigungen und Bestätigungen für Bürgerinnen und Bürger
- etc.

Im Bereich des **Pass- und Ausweiswesens** geht es vor allen Dingen um die Beantragung und Aushändigung von hoheitlichen Dokumenten (Personalausweis, Reisepass), die Bewertung pass- und ausweisrechtlicher Fragen (z. B. Befreiung von der Ausweispflicht, Verstoß gegen die Ausweispflicht, Zweitpassregelung, Bewertung von Gültigkeit/Ungültigkeit von hoheitlichen Dokumenten) sowie den Datenaustausch zwischen Behörden in diesem Kontext.

Weitere häufig nachgefragte Leistungen im Bürgeramt sind

- Anträge auf Ausstellung von Führungszeugnissen und Gewerbezentralregisterauszügen
- Beglaubigungen
- Bewohnerparkausweise
- Parkerleichterungen für Menschen mit Behinderungen
- Fischereischeine
- steuerrechtliche Angelegenheiten
- ... und verschiedene weitere Leistungen

Darüber hinaus ist die Informationstheke im Bürgeramt oftmals allgemeine Auskunftsstelle für die verschiedenen Anliegen im Rathaus und ganz allgemein zum Leben in Lüdenscheid – dies ergänzend zur Informationstheke im Jürgen-Dietrich-Forum des Rathauses. Daher erfolgen hier stets ein enger Austausch und ein gutes Zusammenspiel der Mitarbeiter.

Für den Bürgerservice stehen 13,5 Vollzeitäquivalente mit derzeit 15 Mitarbeitenden zur Verfügung.

b) Einbürgerung, Staatsangehörigkeitsrecht

Zu den Aufgaben im Bereich der Einbürgerungsbehörde gehört die Erstberatung von einbürgerungsinteressierten Personen zu den allgemeinen gesetzlichen Voraussetzungen, Verfahrensabläufen und erforderlichen Nachweisen. Kommt es nach der Erstberatung zu einer Antragstellung, erfolgt die komplette Antragsbearbeitung mit allen erforderlichen Verfahrensschritten und Verfahrensbeteiligungen bis zur Aushändigung der Einbürgerungsurkunde. Diese erfolgt regelmäßig durch den Bürgermeister im Rahmen einer kleinen Feierstunde im Ratssaal.

Besonders anspruchsvoll ist dieses Sachgebiet durch das Zusammenspiel des deutschen Staatsangehörigkeitsrechts mit dem Recht des Heimatlandes, das je nach Herkunftsland sehr komplex ist.

Die Einbürgerung in den deutschen Staatsverband stellt für viele Menschen einen wichtigen Schritt zur gleichberechtigten politischen und gesellschaftlichen Teilhabe dar. Die Stadt Lüdenscheid als Einbürgerungsbehörde leistet daher einen wichtigen Beitrag zur Integration von Zugewanderten in Lüdenscheid. Sie unterstützt Menschen, die dauerhaft hier leben, arbeiten und ihren Lebensmittelpunkt in unserer Stadt haben, auf dem Weg zur deutschen Staatsangehörigkeit. Damit fördert sie langfristig gesellschaftliche Teilhabe, Identifikation mit der Kommune und demokratische Mitwirkung.

Neben der klassischen Einbürgerung umfasst das Aufgabenspektrum auch die Klärung von Staatsangehörigkeitsfragen, z. B. bei Geburt oder Adoption und die Bearbeitung von Verfahren zur Feststellung des Bestehens oder Nichtbestehens der deutschen Staatsangehörigkeit ggf. mit der anschließenden Ausstellung von Staatsangehörigkeitsausweisen.

Die Einbürgerungsbehörde der Stadt Lüdenscheid wirkt im Rahmen des vom Land Nordrhein-Westfalen geförderten Kommunalen Integrationsmanagements (KIM) mit und nimmt dort wichtige Aufgaben des dortigen Bausteins 3 wahr. Ziel ist es, integrationswilligen und langfristig hier lebenden Menschen einen rechtskonformen und hürdenfreien Zugang zur deutschen Staatsangehörigkeit zu ermöglichen.

Die Tätigkeiten in der Einbürgerungsbehörde werden derzeit von 5 Mitarbeitenden wahrgenommen. Es stehen 3,7 Vollzeitäquivalente zur Verfügung.

c) Durchführung von Wahlen

Bei der Durchführung von Wahlen und Abstimmungen sind die Kommunen stets stark in die Planung und in den Ablauf eingebunden. Dies ist der Fall bei Kommunalwahlen, die ohnehin auf kommunaler Ebene durchzuführen sind, als auch bei allen anderen Wahlen, also bei Landtagswahlen, Bundestagswahlen und Europawahlen.

Die Aufgaben des kommunalen Wahlamtes sind in der Lüdenscheider Verwaltung dem Bürgeramt zugewiesen, das auch bei weiteren Abstimmungen vor Ort, zum Beispiel bei Bürgerbegehren und Bürgerentscheiden, für die Durchführung die Federführung hat.

Die Planung und Organisation von Wahlen und Abstimmungen ist für das Bürgeramt stets eine große Herausforderung. Dazu zählt die Einteilung des Stadtgebietes in sinnvolle und praktikable Einheiten, die Bildung von Wahlvorständen einschl. ihrer Besetzung mit Wahlhelferinnen und Wahlhelfer, die Festlegung der Wahlräume, die Ausstattung derselben, die Beschaffung sämtlicher Wahlutensilien und -unterlagen einschl. ihrer Bereithaltung am Wahltag, was im Vorfeld stets eine große logistische Leistung erfordert. Dazu kommt die komplette Organisation des Briefwahlgeschäftes einschl. Einrichtung und Betrieb des Briefwahlamtes in

den Wochen vor der Wahl. Für das Gelingen und die rechtlich einwandfreie Durchführung von Wahlen zeichnet das Bürgeramt als Wahlamt verantwortlich, es ist aber wie alle anderen Gemeinden auch auf die Mitwirkung von vielen anderen Mitarbeitenden der Verwaltung und noch mehr ehrenamtlichen Helfern am Wahltag angewiesen.

Der Arbeitseinsatz für diese Aufgabe ist anlassbezogen stark schwankend. Wenn in Zeiten ohne anstehende Wahl hierfür keine Tätigkeiten zu verrichten sind, ist dies in den Monaten vor einem angesetzten Wahltermin anders. Ab ca. sechs Monate davor nimmt die Arbeitsintensität hierfür kontinuierlich zu bis zu einer ausschließlich wahlorientierten Tätigkeit. In den letzten Wochen vor einer Wahl sind alle Mitarbeitenden des Bürgeramtes in die konkreten letzten Vorbereitungen eingebunden.

d) Telefonzentrale

Schließlich ist auch die Telefonzentrale des Rathauses dem Bürgeramt organisatorisch angegliedert. Anrufe im Rathaus, die über die zentrale Nummer 0 23 51 / 17-0 eingehen, landen dort, werden von den dortigen Mitarbeitenden angenommen und je nach geschildertem Anliegen weitervermittelt oder zum Teil auch direkt beantwortet.

In der Telefonzentrale arbeiten zwei Mitarbeitenden, es stehen 1,5 Vollzeitäquivalente zur Verfügung.

4. Service- und Kundenorientierung

Als der Bereich der Verwaltung, der mit Abstand die meisten Kundenkontakte zu verzeichnen hat, wird das Bürgeramt ausgezeichnet mit einer besonderen Serviceorientierung. Dies wird zum einen sichtbar in ausgedehnten Öffnungszeiten (Montag und Donnerstag 8.30 Uhr bis 17.30 Uhr sowie Dienstag, Mittwoch, Freitag und Samstag 8.30 Uhr bis 13 Uhr), als auch in der Tatsache, dass nach der Umstellung des Servicebetriebes auf einen überwiegenden termingebundenen Betrieb (Frühjahr 2024) die Wartezeiten für die Kundinnen und Kunden erheblich reduziert werden konnten. Für einige wenige Leistungen, die in aller Regel sehr schnell abgewickelt werden können, ist keine vorherige Terminvereinbarung/-buchung erforderlich.

5. Ausbildung

Regelmäßig werden Auszubildende in der Stadtverwaltung auch im Bürgeramt eingesetzt. Auszubildende für den Bereich der Verwaltungsfachangestellte durchlaufen vorrangig den Bereich des Bürgerservice. Hier stehen drei Mitarbeiterinnen zu Verfügung, die die Befähigung zum Ausbilden besitzen. Nachwuchskräfte für den Bereich Bachelor of Laws werden vorrangig in dem Bereich Einbürgerung/Staatsangehörigkeitsrecht eingesetzt. Hier stehen zwei Ausbilder zur Verfügung. Unabhängig von den Haupteinsatzbereichen lernen alle Nachwuchskräfte alle Sparten des Bürgeramtes kennen, so dass ein möglichst umfassender Einblick gewährt wird.

6. Haushalt und Produkte

Dem Fachdienst 33 – Bürgeramt sind im Haushaltsplan 2024/2025 folgende Produkte zugeordnet:

- Produkt 01.05.02 – Telefonzentrale
- Produkt 02.02.01 – Einwohnerangelegenheiten
- Produkt 02.02.02 – Bürgerservice gesetzlich vorgeschriebene Aufgaben
- Produkt 02.02.03 – Bürgerservice sonstige freiwillige Aufgaben
- Produkt 02.03.02 – Wahlen

Im letzten beschlossenen Doppelhaushalt 2024/25 umfasst das Budget des Fachdienstes für das Haushaltsjahr 2025 ordentliche Erträge in Höhe von 1.035.495 € und ordentliche Aufwendungen in Höhe von 2.075.384 €.

Beigefügt ist der dem Fachausschuss zuletzt vorgelegte Jahresbericht aus dem Fachdienst.

Lüdenscheid, den 05.06.2026

In Vertretung:

gez. Kessler

Fabian Kessler
Erster Beigeordneter

Anlagen:

Jahresbericht Bürgeramt 2024 (Sitzungsdrucksache 161/2025)