

07

12.06.2025 Mal ☎ 93790

**Über Herrn Oberbürgermeister Dr. Keller**  
**An Amt 14 - Amt für kommunale Prüfung**

Landeshauptstadt Düsseldorf Büro Oberbürgermeister		
Eingang: 16. Juni 2025		
<i>ly</i>		<i>R</i>

**Überörtliche Prüfung der Stadt Düsseldorf 2024/2025**  
**Gesamtbericht gpaNRW**

*16.6.*

Bezugnehmend auf das Schreiben der Stadtkämmerin vom 28.05.2025 erhalten Sie anbei die Stellungnahmen zu den Feststellungen und Empfehlungen im Gesamtbericht das Ordnungsamt und das Gesundheitsamt betreffen.



Christian Zaum

**Anlage**

Stellungnahme des Ordnungsamtes  
Stellungnahme des Gesundheitsamtes

Zusammenstellung der Feststellungen und Empfehlungen der gpaNRW zur überörtlichen Prüfung [Jahr] /  
Beratung im RPA am [Datum] / der [Name der Kommune]

Handlungsfeld:

**Hinweis: Der von der gpa in der Tabelle vorgegebene Freiraum für Stellungnahmen zu den das Amt 32 betreffenden Punkten reicht leider nicht aus, um im gebotenen Maß detailliert zu entgegnen. Insofern wird ergänzend zu den getätigten Angaben auf die beigefügte Stellungnahme im Fließtext verwiesen.**

Büro 07

**Überörtliche Prüfung der Landeshauptstadt Düsseldorf  
Bericht der Gemeindeprüfungsanstalt zu Punkt 6 „Ordnungsbehördliche  
Bestattungen“ (S. 191 – 210 des Gesamtberichts)**

Zum o.g. Bericht und den darin enthaltenen Empfehlungen wird seitens des Ordnungsamtes wie folgt Stellung genommen.

**F1 - Begehung von Wohnungen**

Die Gemeindeprüfungsanstalt empfiehlt, standardmäßig die Begehung von Wohnungen der verstorbenen Personen in die Ermittlungstätigkeiten einzubeziehen mit dem Ziel das Stammbuch bzw. familiäre Kontaktdaten aufzufinden, Eigentumssicherung sowie der Nachschau nach etwaigen hilfsbedürftigen Personen oder Tieren in der Wohnung.

Die Begehung von Wohnungen wird aktuell – mit Ausnahme von Sterbefällen in der Wohnung bei natürlichem Tod – in Düsseldorf nicht durchgeführt.

Eine Änderung der Praxis wird nicht für angebracht gehalten.

Auf der einen Seite würde dies erhebliche personelle Kapazitäten des Außendienstes binden; z. B. wurden in 2023 322 Sterbefälle aus Krankenhäusern gemeldet, bei denen im Großteil davon auszugehen ist, dass die verstorbene Person bis zuletzt einen eigenen Haushalt geführt hat und somit potenziell für das Begehen der Wohnung in Betracht kämen. Auf der anderen Seite ist der zu erwartende Mehrwert überschaubar.

Ermittlungen zu Angehörigen erfolgen routinemäßig über die Standesämter; Rückmeldungen erfolgen in der Regel zeitnah.

Die von der Gemeindeprüfungsanstalt angeratene Eigentumssicherung ist nicht primär Aufgabe der Ordnungsbehörde, sondern des örtlich zuständigen Nachlassgerichts. Die empfohlene Eigentumssicherung quasi unter Erklärung von Gefahr im Verzug ist im Gegensatz zu den offiziellen und durchweg rechtssicheren und erfolgreichen Ermittlungsansätzen über die jeweiligen Standesämter als nicht effizient und zudem mit hohen finanziellen und rechtlichen Risiken behaftet anzusehen.

Die Nachschau nach etwaigen hilfsbedürftigen Personen oder Tieren in der Wohnung ist der Erfahrung nach vernachlässigbar. Dies erfolgt regelmäßig bereits zum Zeitpunkt des Verbringens einer erkrankten Person in ein Krankenhaus. Hier ist kein Fall bekannt, in dem eine hilfsbedürftige Person oder Tiere in der Wohnung einer verstorbenen Person zu Schaden gekommen wären.

Zu berücksichtigen wären auch zusätzlich entstehende Kosten für den personellen Einsatz mit mindestens zwei Personen, der Türöffnung und Wiederverschluss in zahlreichen Fällen, bei denen der Verbleib der Wohnungsschlüssel dem Amt nicht rechtzeitig bekannt wird.

Hinzu kommt ein erhebliches Potential für Haftungsdiskussionen z.B. bei den Dienstkräften der Ordnungsbehörden vermeintlich unterstellten Diebstählen.

## **F2 – Durchsetzung von Kostenerstattungsansprüchen**

Die Feststellung, dass die Stadt ihre Kostenerstattungsansprüche »nicht immer zeitnah und vollständig geltend machen« könne, wird durch die nachfolgend präsentierten Erkenntnisse nach hiesiger Einschätzung nicht gedeckt und daher ausdrücklich als nichtzutreffend zurückgewiesen.

Anhaltspunkte dafür, dass die Geltendmachung nicht vollständig erfolgen würde, haben sich im Rahmen der Prüfung und auch bei einer eigenen Nachschau tatsächlich nicht ergeben. Zur Zeitnähe der Geltendmachung sei angemerkt, dass die Geltendmachung jedenfalls so rechtzeitig erfolgte, dass keine Erstattungsansprüche verjährt oder durch Verzicht o.ä. untergegangen sind. Auch die Ausführungen zur Ertragsseite deuten darauf hin, dass die Zeitnähe zumindest kein kritischer Faktor im Hinblick auf die Höhe der Erträge ist.

Als Ursache für späte Zahlungseingänge kann neben Zahlungsschwierigkeiten auf Seiten der Pflichtigen vermutet werden, dass es bei der (stadtinternen) Erstattung des Sozialhilfeträgers nach § 74 SGB XII zu erheblichen Verzögerungen kommt, weil die dortige Prüfung oftmals mehrere Monate bis hin zu Jahren in Anspruch nimmt.

Die im Bericht erwähnten Arbeitsrückstände sind zwischenzeitlich abgebaut. Sie beruhen auf einer Verkettung unglücklicher Umstände zum Zeitpunkt der Prüfung, da unter den Mitarbeitenden einen Todesfall und eine lang andauernde Erkrankung gegeben hatte. Durch die Nachbesetzung vakanter Stellen wurden die Rückstände zwischenzeitlich abgebaut (siehe auch Bericht zu F 3 – Personaleinsatz).

Auch die Feststellung auf Seite 208 des Berichts, dass Düsseldorf überdurchschnittlich hohe Beträge je durchgeführte ordnungsbehördliche Bestattung erzielen kann, spricht dafür, dass der verbleibende Fehlbetrag nicht auf die Qualität der Bemühungen um die Ertragsseite zurückzuführen ist.

## **F 3 – Personaleinsatz**

Der von der Gemeindeprüfungsanstalt im Bericht dargestellte interkommunale Vergleich belegt, dass die Stadt Düsseldorf einwohnerbezogen weniger Personal für die Sachbearbeitung der ordnungsbehördlichen Bestattungsfälle einsetzt als die Mehrheit der Vergleichskommunen.

Diese Empfehlung wurde umgesetzt, zwischenzeitlich konnte eine zusätzliche Planstelle eingerichtet und besetzt werden konnte.

Ferner hat der zusätzliche längerfristige Einsatz einer Aushilfe dazu beigetragen, die Fallbearbeitung zu forcieren.

Aktuell wird der in Rede stehende Fachbereich durch die Organisationsabteilung des Hauptamts untersucht.

## **F4 – Fehlbetrag durchgeführte ordnungsbehördliche Bestattungen Düsseldorf in Euro 2020 – 2023**

Die Gemeindeprüfungsanstalt empfiehlt, dass die Stadt Düsseldorf ihre Erträge konsequent und zeitnah geltend machen solle, um den Fehlbetrag zukünftig zu entlasten. Darüber hinaus sollte sie die Ursachen für die hohen fallbezogenen Aufwendungen ermitteln.

In tatsächlicher Hinsicht ist zu berichten, dass sich der im Bericht aufgeführte Fehlbetrag zum heutigen Datum durch die reguläre Bearbeitung deutlich reduziert hat.

	zum Berichtsstichtag April 2024	Stand Juni 2025
Aufwendungen	1.200.386 EUR	1.200.386 EUR
./ Nachlässe	295.077 EUR	379.310 EUR
./ Zahlungen	161.002 EUR	246.579 EUR
Erträge gesamt	456.079 EUR	625.889 EUR
Fehlbetrag	744.307 EUR	574.497 EUR

Das ergibt bei 423 durchgeführten Bestattungen einen Fehlbetrag von „nur noch“ ca. 1.358 EUR pro Fall anstelle der seinerzeit ermittelten 1.760 EUR.

Die Ausführungen zum Fehlbetrag durchgeführter ordnungsbehördlicher Bestattungen sind allerdings aufgrund der gewählten Methodik, die vom Fehlbetrag und den Quoten ausgeht und erst später auf die Faktoren (Aufwendungen und Erträge eingeht), nicht so klar, wie sie z. B. bei einer an den Bearbeitungsprioritäten orientierten Präsentation (1. Aufwendungen senken, 2. Erträge erhöhen, 3. Quoten optimieren) sein könnten.

**Primäres Ziel der Bearbeitung muss es nach hiesiger Auffassung sein, die tatsächlichen Aufwendungen gering zu halten, da die Stadt hier nicht nur auf eigene Rechnung handelt, sondern zugleich auch treuhänderisch für alle erstattungspflichtigen Angehörigen.**

Sekundär ist es städtische Aufgabe, möglichst hohe Erträge aus Erstattungen zu erzielen und erst als dritter Indikator können im interkommunalen Vergleich ggf. die Verhältnisse von Erträgen zu Aufwendungen weitere Hinweise geben.

Die Aufwendungen je Bestattungsfall gliedern sich im Wesentlichen in zwei Positionen, nämlich die Gebühren für Krematorium und Friedhof und in die Dienstleistungen eines Bestattungsunternehmers. Für das Prüfungsjahr 2023 beliefen sich die Gebühren auf Gebührenpositionen für eine Kremierung und Beisetzung in Düsseldorf auf rund 2.100 EUR und die Kosten des Bestattungsunternehmens auf rund 530 EUR.

In Umsetzung des Berichts wurden die Aufwendungen nunmehr dadurch gesenkt, dass eine Nutzung der Friedhofskapelle bei konfessionsangehörigen Verstorbenen nicht mehr vorgesehen wird. Dadurch werden die Aufwendungen um jährlich ca. 125.000 Euro reduziert.

Unter der Prämisse, dass Personen, die in Düsseldorf versterben, grundsätzlich auch in Düsseldorf beigesetzt werden sollen, ergeben sich bei den Friedhofsgebühren keine Gestaltungsspielräume.

Die Dienstleistungen des Bestattungsunternehmens werden aufgrund der vergaberechtlichen Anforderungen regelmäßig europaweit für einen Zeitraum von jeweils drei Jahren ausgeschrieben. Der günstigste zugelassene Anbieter erhält hierbei den Zuschlag. Hier ist für eine Kostenreduzierung kein Raum.



Lfd. Nr.	Handlungsfeld/Thema	Seite im gpa-Bericht	Feststellung der gpaNRW	Bemerkung zur Feststellung	Empfehlung der gpaNRW	Vorschlag der Verwaltung		
						Empfehlung umgesetz/ erledigt	Empfehlung wird geprüft/ Beschlussvorschlag der Verwaltung	Empfehlung wird umgesetzt/ nicht umgesetzt/ weil...
F2	9.4 Steuerung und Organisation 9.4.2 Organisation	292	Die Aufgaben und Prozesse werden derzeit im Gesundheitsamt erfasst und überarbeitet. Die Aufgabenbereiche werden noch nicht umfassend durch eine Fachsoftware unterstützt, um Medienbrüche zu reduzieren.	Das Organisationsmanagement des Gesundheitsamtes erfasst derzeit die Prozesse des Gesundheitsamtes. Die Vereinheitlichung der vorhandenen Softwareprodukte (MicroPro) wird im Rahmen der Digitalstrategien vorangetrieben.	Das Gesundheitsamt Düsseldorf sollte den begonnenen Weg die Prozesse aufzunehmen, regelmäßig zu überprüfen und zu digitalisieren, fortführen. Daraus können dann Qualitätsstandards auf Basis der Prozessdokumentationen implementiert werden.		x	
					Das Gesundheitsamt sollte verbindliche Verfahrensstandards für alle relevanten Aufgaben entwickeln und zentral sowie digital bereitstellen. Dies fördert eine einheitliche Vorgangsbearbeitung, reduziert Fehler und erleichtert die Identifikation von Optimierungsmöglichkeiten.		x	
					Das Gesundheitsamt sollte den Plan zur Einführung einer Fachsoftware für die medizinischen Gesundheitsleistungen weiterverfolgen, um die Vorteile einer einheitlichen IT-Infrastruktur zu nutzen.		x	

Lfd. Nr.	Handlungsfeld/Thema	Seite im gpa-Bericht	Feststellung der gpaNRW	Bemerkung zur Feststellung	Empfehlung der gpaNRW		Vorschlag der Verwaltung	
					Empfehlung umgesetz/erledigt	Empfehlung wird geprüft/Beschlussvorschlag der Verwaltung	Empfehlung umgesetzt/erledigt	Empfehlung wird nicht umgesetzt/gesetzt/weggelassen
F3	9.4 Steuerung und Organisation 9.4.3 Finanz- und Fachcontrolling	295	Das Gesundheitsamt Düsseldorf führt die Finanz- und Fachdaten noch nicht systematisch zusammen, um eine ganzheitliche Steuerung zu ermöglichen. Der parallele Aufbau des Prozessmanagements und das Trägercontrolling der Zuschüsse an freie Träger sind bereits Teil des Controllings.	Das Gesundheitsamt der LHD bemüht sich um eine Verknüpfung der Finanz- und Fachdaten. Dabei sind die gesamtstädtischen Vorgaben zu beachten.	Das Gesundheitsamt sollte die Finanz- und Fachdaten eng miteinander verknüpfen.	x	x	
F4	9.5 Personal 9.5.1 Personalesourcen	287	Die Stadt Düsseldorf hat keine systematische Personalbedarfsplanung. Die Stellenbeschreibungen werden bedarfsorientiert durch das Gesundheitsamt überprüft bzw. neu erstellt. Aufgrund der bekannten Personalfuktuation gibt es noch Verbesserungsmöglichkeiten für eine zielgerichtete Personalgewinnung.	Das Gesundheitsamt steht im engen Austausch mit dem Hauptamt der LHD für eine Personalbedarfsplanung sowie möglichen Maßnahmen zur Personalgewinnung. Das Gesundheitsamt überarbeitet systematisch sämtliche Stellenbeschreibungen. Im Rahmen eines gesamtstädtisch neuen Stellenplanverfahrens soll die Personalbedarfsplanung weiter angepasst werden.	Die Stadt Düsseldorf sollte eine gezielte Personalbedarfsplanung für das Gesundheitsamt entwickeln, um den qualitativen und quantitativen Bedarf an Mitarbeitenden in den kommenden Jahren zu sichern.	x	x	
					Das Gesundheitsamt der Stadt Düsseldorf sollte die	x		

Lfd. Nr.	Handlungsfeld/Thema	Seite im gpa-Bericht	Feststellung der gpaNRW	Bemerkung zur Feststellung	Empfehlung der gpaNRW		Vorschlag der Verwaltung	
					Empfehlung umgesetzt/gesetzl. erledigt	Empfehlung wird geprüft/ Beschlussvorschlag der Verwaltung	Empfehlung umgesetzt/gesetzl. erledigt	Empfehlung wird geprüft/ Beschlussvorschlag der Verwaltung
			Stellenbeschreibungen systematisch und zeitnah überarbeiten.					
			Das Gesundheitsamt sollte Programme für Quereinsteigende und Rückkehrende prüfen, um die Personalsuche im ÖGD zu stärken.					x
			Die Stadt Düsseldorf sollte zusätzliche zielgruppenorientierte Maßnahmen zur Personalgewinnung im Gesundheitsamt umsetzen.					x
F5	9.5 Personal 9.5.2 Arbeitsbedingungen	302	Fachliche und sonstige Fortbildungsmöglichkeiten werden von der Stadt Düsseldorf nach einer Bedarfsabfrage ermittelt. Erste Ansätze im Ausbau der Mitarbeiterpartizipation und beim Wissensmanagement sind vorhanden. Bei beiden Punkten gibt es noch Verbesserungsmöglichkeiten.	Das Gesundheitsamt ist bemüht, ein Wissens- und Qualitätsmanagementsystem einzuführen. Das Gesundheitsamt steht hier im engen Austausch mit dem Hauptamt, welches derzeit an einem solchen System arbeitet. Derzeit befindet sich ein Tool zum Wissensmanagement in der Testphase im Gesundheitsamt. Au-	Die Gesundheitsamt Düsseldorf sollte die Mitarbeitenden stärker einbinden, z. B. durch regelmäßige Befragungen, eine interne Feedbackkultur und projektorientierte Aufgaben.			x

Lfd. Nr.	Handlungsfeld/Thema	Seite im gpa-Bericht	Feststellung der gpaNRW	Bemerkung zur Feststellung	Empfehlung der gpaNRW	Vorschlag der Verwaltung
				<p>ßerdem wird im Rahmen der E-Akte eine Plattform zur Wissensspeicherung etabliert und bereits teilweise genutzt.</p> <p>Ein einheitlicher Onboardingprozess im Gesundheitsamt wurde entwickelt und wird bereits umgesetzt.</p>		<p>Empfehlung wird geprüft/ Beschlussvorschlag der Verwaltung</p> <p>Empfehlung wird umgesetzt/ erledigt</p> <p>Empfehlung wird nicht umgesetzt, weil...</p>

Der Aufbau eines Wissensmanagements sollte in Kombination mit einem Einarbeitungskonzept für alle Aufgabenbereiche erfolgen. Eine vollständige Prozessdokumentation erleichtert die Integration neuer Mitarbeitenden.

Für die Wissenssicherung sollte das Gesundheitsamt unterschiedliche Möglichkeiten in Betracht ziehen. Das könnte beispielsweise der Einsatz von Multiplikatoren sein oder die Einrichtung einer digitalen Plattform, die der Wissensspeicherung dient.

x

x

Lfd. Nr.	Handlungsfeld/Thema	Seite im gpa-Bericht	Feststellung der gpaNRW	Bemerkung zur Feststellung	Empfehlung der gpaNRW	Vorschlag der Verwaftung
F6	9.6 Digitalisierung 9.6.1 Digitalisierungsstrategie	306	Die Stadt Düsseldorf hat eine gesamtstädtische Digitalisierungsstrategie, aus der das Gesundheitsamt erste Maßnahmen ableitet. Die Fachstrategie für den ÖGD befindet sich im Aufbau.	Das Gesundheitsamt ist in die Digitalisierungsstrategie der Landeshauptstadt eingebunden. Verschiedene digitale Projekte sind bereits angelaufen.	Das Gesundheitsamt sollte die Fachstrategie für den ÖGD weiterverfolgen und zukunftsgerichtete Entscheidungen danach ausrichten.	Empfehlung wird geprüft Beschlussvorschlag der Verwaftung Empfehlung langfristig nicht umgesetzt gesetzlich weiter...
F7	9.6 Digitalisierung 9.6.2 Digitalisierung von Arbeitsabläufen	307	Die Stadt Düsseldorf hat mit dem Ausbau der digitalen Services begonnen, um die Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten und die Kommunikation in und außerhalb der Verwaltung zu verbessern. Eine vollständige Einführung der E-Akte würde die digitalisierte Vorgangsbearbeitung verbessern und Prozesse optimieren.	Das Gesundheitsamt Düsseldorf verfolgt derzeit das Ziel eines neuen Bürger*innen-zentrierten Internetauftritts. Im Rahmen des dritten Forderungsauftrages zur Digitalisierung aus dem Pakt für den ÖGD hat das Gesundheitsamt Forderungsgelder eingeworben, sodass sich das Projekt derzeit in der Umsetzung befindet.	Die Stadt Düsseldorf sollte den eingeschlagenen Weg der Digitalisierung weiter fortsetzen, um die Abläufe effizienter zu gestalten und zu beschleunigen.	x

Lfd. Nr.	Handlungsfeld/Thema	Seite im gpa-Bericht	Feststellung der gpaNRW	Bemerkung zur Feststellung	Empfehlung der gpaNRW	Vorschlag der Verwaltung
9.6 Digitalisierung 9.6.2 Digitalisierung von Arbeitsabläufen 9.6.2.2 Bürgerservice und Öffentlichkeitsarbeit	309	<p>Im Rahmen des neuen Internetauftritts des Gesundheitsamtes soll die digitale Kommunikation mit den Düsseldorfern Bürger*innen ausgebaut werden. Neben einem mehrsprachigen Internetauftritt und neuen digitalen Services, sollen auch digitale Terminvereinbarungen und vieles mehr möglich sein. Das verpflichtende Angebot einer Hygieneschulung wird mittlerweile komplett online angeboten. In 17 verschiedenen Sprachen. Es steht für private Endgeräte oder über Terminals im Amt zur Verfügung.</p>	<p>Um eine breitere Zielgruppe zu erreichen, sollte der Internetauftritt in mehreren Sprachen verfügbar sein.</p>	<p>x</p>	<p>Empfehlung wird geprüft/ Beschlussvorschlag der Verwaltung</p>	<p>Empfehlung wird nicht umgesetzt, weil...</p>

Die Stadt Düsseldorf sollte die Möglichkeit bieten, Anträge vollständig online zu stellen und die digitale Verwaltung weiter vorantreiben.

x

**Handlungsfeld:**

Lfd. Nr.	Handlungsfeld/Thema	Seite im gpa-Bericht	Feststellung der gpaNRW	Bemerkung zur Feststellung	Empfehlung der gpaNRW	Vorschlag der Verwaltung	
					Empfehlung umgesetzt/ erledigt	Empfehlung wird geprüft/ Beschlussvor-schlag der Verwaltung	Empfehlung wird nicht umgesetzt, weil...

**Tabellenfuß**