

Stuttgart, 25.07.2022

Gewährung einer Zulage für Mitarbeitende der Bürgerbüros, der KFZ-Zulassungsstelle und der Führerscheinstelle - Ergänzung Mitarbeitende des ServiceCenter Stuttgart

Beschlussvorlage

Vorlage an	zur	Sitzungsart	Sitzungstermin
Verwaltungsausschuss Gemeinderat	Vorberatung Beschlussfassung	öffentlich öffentlich	27.07.2022 27.07.2022

Beschlussantrag

1. Die in der Vorlage 330/2022 beschlossene Zulage von 100,- EUR monatlich bei Vollzeitbeschäftigung wird zu denselben Konditionen auch den Beschäftigten des ServiceCenters Stuttgart (SCS) gewährt, die dort aktuell zu rund 80% Anrufe entgegennehmen und bearbeiten, die für Bürgerbüros, KFZ-Zulassungsstelle und Führerscheinstelle bestimmt sind. Die Eingruppierung ist identisch.
2. Die Zulage erhält dieser Personenkreis ebenfalls ab 1. Juli 2022.
3. Dem hieraus entstehenden überplanmäßigen Personalaufwand in Höhe von bis zu maximal 11.900 EUR im Haushaltsjahr 2022 und bis zu 27.800 EUR im Haushaltsjahr 2023 wird zugestimmt. Die Deckung erfolgt innerhalb der Personalkostenbudgets. Erforderlichenfalls erfolgt eine Inanspruchnahme der im Teilhaushalt 900 – Allgemeine Finanzwirtschaft, Amtsbereich 9006120 – Sonstige allgemeine Finanzwirtschaft, in Kontengruppe 440 – Sonstige ordentliche Aufwendungen veranschlagten Deckungsreserve (Teilplanansatz für Personalaufwand).
4. Die Verwaltung wird rechtzeitig zu den Haushaltsberatungen 2024/2025 über die aktuelle Personalsituation bei den betroffenen Bereichen berichten, damit sachgerecht über eine eventuelle Fortsetzung der Zulage oder alternative Maßnahmen entschieden werden kann.

Kurzfassung der Begründung

Ende Juni wurde für die Tarifbeschäftigten in Bürgerbüros, KFZ-Zulassungs- und Führerscheinstelle mit der Vorlage 330/2022 eine monatliche Zulage in Höhe von 100,- EUR bei Vollzeitbeschäftigung beschlossen. Die Zulage stellt in erster Linie eine Personalerhaltungsmaßnahme dar und bedeutet Wertschätzung und Anerkennung für die Mitarbeitenden der publikumsintensiven Bereiche der Bürgerbüros, der KFZ-Zulassungsstelle und der Führerscheinstelle, die dauerhaft sehr großen Belastungen und einem hohen persönlichen Druck durch ihre Kundschaft ausgesetzt sind.

Bei der Festlegung des Personenkreises, der in den Genuss der Zulage kommen soll, wurde nicht berücksichtigt, dass nahezu alle Telefongespräche, die bei der Stadtverwaltung für Bürgerbüros, KFZ-Zulassungsstelle und Führerscheinstelle eingehen, vom ServiceCenter Stuttgart (SCS) angenommen und beauskunftet werden. Da die genannten Organisationseinheiten wegen der aktuellen Situation vor Ort viele Aufgaben nicht mehr vollumfänglich und nicht in gewohnter Weise erledigen können, wenden sich Bürgerinnen und Bürger Hilfe suchend an das SCS, wo die Mitarbeitenden unter dem Einfluss ständiger Prozessanpassungen und Schließungen von Dienststellen versuchen, alternative Bearbeitungswege aufzuzeigen. Sie entlasten so direkt die Mitarbeitenden der Bürgerbüros, der KFZ-Zulassungsstelle und der Führerscheinstelle

Die Vielzahl von Anrufen führt auch im SCS zu langen Wartezeiten. Die dauerhaft sehr große Belastung und ein enormer persönlicher Druck durch Anruferinnen und Anrufer ist auch dort bei allen Kolleginnen und Kollegen gegeben – zumal schon seit vielen Monaten fast ausschließlich Anrufe zu Themen des Amtes für öffentliche Ordnung eingehen. So bearbeitete das SCS in den vergangenen 12 Monaten mehr als 270.000 Anrufe (von 1.350.000 Anfragen), von denen durchschnittlich 80 % Themen der Bürgerbüros, KFZ-Zulassungsstelle und Führerscheinstelle betrafen. Die Beschäftigten des SCS sind kompetenter Ansprechpartner bei vielen Prozessen und gleichzeitig Emotionsarbeiter. Sie fangen den ersten heftigen Frust auf, hören sich die Sorgen, Nöte und Ängste der Anrufenden an, wenn die Beschäftigten von Bürgerbüro, KFZ-Zulassungsstelle und Führerscheinstelle nicht erreicht werden können. Das ServiceCenter ist täglich von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr erreichbar und hatte seit Beginn ohne Ausnahme alle Werktage über das Jahr hinweg geöffnet.

Auch beim SCS sind derzeit 20 % der Stellen nicht besetzt. Die erste Ausschreibung 2022 brachte keine passenden Bewerberinnen und Bewerber. Auf die erneute Veröffentlichung des Stellenangebots kam ebenfalls wenig Resonanz – die Unterlagen deuten darauf hin, dass auch diesmal nur ein kleiner Teil der freien Positionen besetzt werden kann. Die Einbeziehung der SCS-Beschäftigten in die Zulage und die damit verbundene Anerkennung und Wertschätzung wird einen großen Beitrag dazu leisten, vorhandenes Personal zu halten.

Da das ServiceCenter Stuttgart nicht zum Amt für öffentliche Ordnung gehört, sondern beim Haupt- und Personalamt angesiedelt ist, waren sie nicht Teil der Vorlage 330/2022. Da diese Mitarbeitenden den Telefonservice für die genannten Dienststellen abwickeln, besteht ein unmittelbarer und direkter Zusammenhang mit der Situation bei den Dienststellen beim Amt für öffentliche Ordnung und die Mitarbeitenden des ServiceCenter Stuttgart sind einer identischen Belastungssituation ausgesetzt. Sie sollen nachträglich in die Zulagen-Regelung (GRDrs 330/2022) eingeschlossen werden.

Finanzielle Auswirkungen

Die jährlichen Kosten belaufen sich - mit Arbeitgeberanteil zur Sozialversicherung und zur ZVK - auf 1.690,00 Euro bei Vollzeitbeschäftigung.

Für 2022 ergibt sich auf der Grundlage der aktuell besetzten Stellen ein hochgerechneter finanzieller Mehraufwand i.H.v. rund 10.400 Euro. Im Zuge einer Vollbesetzung der Stellen und organisatorischer Änderungen ab Mitte 2023 ist eine Kostensteigerung auf bis zu rund 11.900 Euro im Jahr 2022 und bis zu 27.800 Euro im Jahr 2023 möglich.

In den Folgejahren gestalten sich die jährlichen Aufwendungen entsprechend der vorgesehenen Abschmelzung der Zulagen wie folgt:

2024: 25.700 Euro

2025: 17.200 Euro

2026: 8.600 Euro

Die Deckung erfolgt innerhalb der Personalkostenbudgets. Erforderlichenfalls erfolgt eine Inanspruchnahme der im Teilhaushalt 900 – Allgemeine Finanzwirtschaft, Amtsbereich 9006120 – Sonstige allgemeine Finanzwirtschaft, in Kontengruppe 440 – Sonstige ordentliche Aufwendungen veranschlagten Deckungsreserve (Teilplanansatz für Personalaufwand).

Die Aufwendungen ab 2024 werden entsprechend der Abschmelzung der Zulage bei der Aufstellung des Doppelhaushaltsplans 2024/2025 berücksichtigt. Sofern eine eventuelle befristete Weiterführung der Zulage in voller Höhe vorgesehen werden soll, werden die erforderlichen Mittel vom Haupt- und Personalamt zum Planverfahren des DHH 2024/2025 angemeldet.

Mitzeichnung der beteiligten Stellen:

WFB

Vorliegende Anfragen/Anträge:

-

Erledigte Anfragen/Anträge:

-

Dr. Fabian Mayer
Erster Bürgermeister

Anlagen

-

<Anlagen>