

Vorlage		Vorlage-Nr:	FB 11/0020/WP17
Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n: Bürgeramt		AZ:	FB 11/210
		Datum:	09.10.2014
		Verfasser:	Frau Weinhold
Darstellung der personellen Situation im Servicecenter Call Aachen			
Beratungsfolge:			TOP: __
Datum	Gremium	Kompetenz	
22.10.2014	PVA	Kenntnisnahme	

Finanzielle Auswirkungen:

Keine

Beschlussvorschlag:

Der Personal- und Verwaltungsausschuss nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

Erläuterungen:

Vor dem Hintergrund der aktuellen Berichterstattung in der Presse wurde die Verwaltung gebeten, die derzeitige personelle Situation im Servicecenter Call Aachen darzustellen.

Der Stellenplan des FB 12 umfasst in der Abteilung 12/2, Servicecenter Call Aachen, derzeit insgesamt 870 Wochenstunden. Dies entspricht 22,3 Vollzeitäquivalenten zuzüglich 3,5 Stellen Overhead für Leitung und Wissensmanagement. Die Besetzung erfolgt aus Gründen der Dienstplangestaltung und mit Rücksicht auf die Arbeitsbelastung in der Regel mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von 25 Wochenstunden je MitarbeiterIn. Nach Wiederbesetzung der aktuell vakanten 104 Wochenstunden sind insgesamt 33 Callagenten im Servicecenter Call Aachen beschäftigt.

Die Wiederbesetzungssperre gilt für das Servicecenter Call Aachen nicht.

Derzeit findet eine Organisationsuntersuchung zur Überprüfung der notwendigen Personalkapazitäten für die Vorhaltung dieser Serviceaufgabe statt, welche im laufenden Jahr noch abgeschlossen werden soll. Es wird jedoch keine gravierende Änderung des Stellenbedarfs bezogen auf den derzeitigen Leistungsumfang erwartet.

Das Qualifikationsprofil der Beschäftigten im Call Aachen erfordert keine abgeschlossene Verwaltungsausbildung. Die notwendigen Kenntnisse werden durch interne Schulungen vermittelt. Die Besetzung der Stellen ist bisher aus dem vorhandenen Bewerberpotential auf dem externen Markt möglich gewesen. Alle neu eingestellten MitarbeiterInnen in diesem Bereich unterliegen einer dreijährigen Bleibeversicherung, um eine übermäßige Fluktuation zu vermeiden und die Investition in interne Schulungen zu rechtfertigen. Es gab jedoch schon seit Inbetriebnahme der Einrichtung regelmäßig Veränderungswünsche der CallagentInnen in den Bereich der allgemeinen Verwaltung, welche im Sinne einer allgemeinen Personalentwicklung zugelassen werden.

Seit Januar 2014 haben insgesamt acht MitarbeiterInnen Call Aachen verlassen, wobei sechs in einen anderen Fachbereich wechselten und zwei die Stadt Aachen verlassen haben. Im gleichen Zeitraum wurden elf MitarbeiterInnen neu eingestellt. Ende Oktober ist das nächste Auswahlverfahren terminiert, um die derzeit vakanten 104 Wochenstunden zu besetzen. Bei Personalfluktuatoin wird generell kurzfristig personell nachgesteuert. Darüber hinaus findet regelmäßig eine begleitende Unterstützung durch Teamentwicklungsmaßnahmen statt.

Im Rahmen der Sitzung des Verwaltungsausschusses kann gerne weitergehend berichtet werden.