

<b>Vorlage</b> Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation Beteiligte Dienststelle/n: Bürgeramt	Vorlage-Nr: FB 11/0108/WP17 Status: öffentlich AZ: FB 11 Datum: 29.12.2015 Verfasser: Herr Zimmermann
<b>Weiterentwicklung des Servicecenters Call-Aachen (FB 12/200)          sowie Einrichtung von 1,5 Stellen für Mitarbeiter/-innen</b>	
Beratungsfolge: <span style="float: right;"><b>TOP: 3</b></span>	
Datum: 21.01.2016 Gremium: PVA	Kompetenz: Anhörung/Empfehlung

**Beschlussvorschlag:**

Der Personal- und Verwaltungsausschuss nimmt die Weiterentwicklung des Servicecenters Call Aachen gemäß dem vorgestellten Organisations- und Personalentwicklungskonzept zur Kenntnis. Auf Vorschlag des Oberbürgermeisters empfiehlt der Personal- und Verwaltungsausschuss dem Rat der Stadt Aachen, im Rahmen der Beschlussfassung des Stellenplans 2016 1,5 Stellen, ausgewiesen nach Entgeltgruppe 5 TVöD für Mitarbeiter/innen im Fachbereich Bürgeramt Abteilung "Servicecenter Call Aachen" einzurichten.

Die Stelleneinrichtung erfolgt unter dem Haushaltsvorbehalt mit einer eventuellen Einzelabstimmung mit der Kommunalaufsicht.

## Finanzielle Auswirkungen:

<b>konsumtive Auswirkungen</b>	Ansatz 2016	Fortgeschriebener Ansatz 2016	Ansatz 2017 ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 2017 ff.	Folgekos- ten (alt)	Folgekos- ten (neu)
Ertrag	0 €	126.663 €	0 €	379.989 €	0 €	0 €
Personal-/ Sachaufwand	0 €	76.700 €* Abschreibungen	0 €	230.100 €* Ergebnis	0 €	0 €
<b>+ Verbesserung / - Verschlechterung</b>		+49.963 €* Ausreichende Deckung bei Verbesserung der Einnahmesituation vorhanden		+149.889 €* Ausreichende Deckung bei Verbesserung der Einnahmesituation vorhanden		

- \* ohne Sach- und Gemeinkosten  
 KGST-Materialien 19/2014: Kosten eines Arbeitsplatzes (Stand 2014/2015); Bereich 7  
 Verwaltungsdienst

## **Erläuterungen:**

Nach zehnjährigem Bestehen von Call Aachen zeigt sich ein Veränderungsbedarf in der Organisation, dem Stellenbedarf sowie dem Personaleinsatz.

Die Erbringung der Dienstleistungen des Servicecenters ist durch eine hohe Personalfuktuation erschwert, die im letzten Jahr zu einem negativen Aufsehen auch im politischen Raum geführt hat. Der Service-Level der Erreichbarkeit konnte unter den gegebenen Bedingungen nicht mehr eingehalten werden. Im Jahr 2014 bis Mai 2015 stand Call Aachen vor der Herausforderung, insgesamt 20 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den ordnungsgemäßen Dienstbetrieb zu schulen und einzuarbeiten.

In Gesprächen des Fachbereiches Personal und Organisation (FB 11) mit dem Fachbereich Bürgeramt (FB 12) sowie dem Personalrat ist die Weiterentwicklung des Servicecenters mit dem Ziel der Stabilisierung des Personalbestandes diskutiert worden. Es wurde sich verständigt, hieraufhin ein Lösungskonzept zur Organisations- und Personalentwicklung (OE und PE) im Servicecenter Call Aachen auf den Entscheidungsweg zu bringen. Hierzu wurde der Personalrat der allgemeinen Verwaltung prozessbegleitend gem. § 65 LPVG informiert. Dieser hat dem Konzept mit Sitzungsbeschluss vom 12.08.2015 zugestimmt.

## **A - Neue Organisationsstruktur:**

### **a) Teamkoordination im Servicecenter**

Alternativ zur vorhandenen Struktur mit zwei Teamleitungen - davon ist eine bereits lange Zeit unbesetzt - wird ein schichtführendes Modell in Vollzeit mit Vertretungsfunktionen vorgeschlagen. Die zwischenzeitlich als treffend abgestimmte Funktionsbezeichnung lautet "Teamkoordination im Servicecenter".

Das Modell ermöglicht zwei Funktionen nach EG 8 und in Vertretung zwei Funktionen nach EG 6 vorzuhalten. Dies entspricht auch dem erhöhten Führungsbedarf im Call Aachen. Erfahrungsgemäß steigt in Organisationseinheiten wie dem Servicecenter der Führungsaufwand, wobei eine Dienstzeit montags bis freitags durchgehend von 7:00 bis 18:00 Uhr abzudecken ist.

Durch die neue Struktur werden vier Personen – neben der Abteilungsleitung und deren Vertretung – im laufenden Betrieb zur Verfügung stehen, die Leitungsaufgaben übernehmen.

Organisatorische Konsequenzen:

- Die Teamleitungsfunktionen werden durch die Schichtführungen – Funktion „Teamkoordination im Servicecenter“ – abgelöst, die zur Regelung des alltäglichen Dienstbetriebes weisungsberechtigt sind.

Aufgaben der Teamkoordination im Servicecenter bzw. der Stellvertretung:

- Einbindung in die Telefonie (unter Gleichen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der jeweiligen Schicht erst genommen als „wechselnder Helferinnen und Helfer mit

Erfahrungsschatz“; hierzu sind gute Erfahrungen anderer Servicecenter bekannt). Zeitanteil Teamkoordination – 90%. Zeitanteil stellvertretene Teamkoordination – 30%, d.h. 10% bzw. 70% Einbindung in Telefonie.

- Coaching in Anwendung der Wissensdatenbank, der Online-Verfahren und Gesprächstraining.
- Sicherung der Einhaltung der Ausschaltzeiten durch Beobachtung und ggf. persönliche Ansprache (dienstbetriebliche Weisungsbefugnisse quasi als „VorarbeiterIn“)
- Evtl. Einbindung in die Planung dienstfreier Zeiten.
- Ansprechpartnerin/ Ansprechpartner für persönliche Belange.
- Abdeckung der kompletten Schichtzeiten (in den Randzeiten kann somit zukünftig eine Anwesenheit qualitativ besser abgesichert werden)  
(Hinweis: Die Dienst- und Fachaufsicht wird umfassend bei der Abteilungsleitung Call Aachen und deren Vertretung angesiedelt. Monitoring und Supervision sollen in der Abteilungsleitungsfunktion wahrgenommen werden.)
- Die Organisation von VertreterInnen und Vertretern der Teamkoordination im Servicecenter schafft die Möglichkeit, Leistungsträgerinnen und Leistungsträger mit Aussicht auf eine bessere Eingruppierung hoch zu entwickeln und damit an das Servicecenter länger als bisher zu binden. Die Stellen der Teamkoordination werden nach EG 8 bzw. EG 6 (Vertretungen) ausgewiesen und die Mitarbeiter/-innen in Folge bei Erfüllung der persönlichen Voraussetzungen und sodann Übertragung der Tätigkeit entsprechend eingruppiert. Die Eingruppierung der schichtführenden Kräfte nach EG 8 bzw. EG 6 wird an die tatsächliche Wahrnehmung dieser Funktion gebunden.

Personelle Konsequenzen:

- Der derzeit einzigen Teamleitung ist die Übernahme einer Teamkoordinationsfunktion vorbehalten.
- Ansonsten wird für den Zugang zur Teamkoordination eine 3-jährige Beschäftigungszeit im Call Aachen, eine positive Leistungsbeurteilung sowie eine Potentialeinschätzung verlangt. Für die vertretende Funktion wird mit Blick auf die geringe Zahl der Langzeitbeschäftigten im Servicecenter auf die Zugangsvoraussetzung der Beschäftigungszeit verzichtet. Von der schichtführenden Funktion aus ist ein Zugang zu anderen Stellen der Verwaltung grundsätzlich nur über die sogenannte „Bürgerservicekarriere“ (über den Angestelltenlehrgang I) möglich. Der Arbeitsvertrag als Beschäftigte/Beschäftigter im Servicecenter Call Aachen bleibt bei Übernahme in der schichtführenden Funktion (Teamkoordination) bestehen.

## **b) Sonderfunktionen Telekommunikations-Koordination und Wissensmanagement im Servicecenter**

Die zurzeit bestehenden Sonderfunktionen Telekommunikations-Koordination (TK-Koordination) und Wissensmanagement werden wie folgt umgestaltet. Der Personalrat wird hierüber mit Schreiben vom 16.12.2015 prozessbegleitend in Ergänzung zum OE- und PE-Konzept informiert:

- Der bisherig überwiegende Anteil der TK-Koordination in einer Stelle kann auf ein Mindestmaß abgesenkt werden, da bereits zum jetzigen Zeitpunkt die IT-Koordination des FB 12 die Aufgabeninhalte mit ausführt. Die TK-Koordination soll diesen unterstützend begleiten. Die

Stellenausweisung soll – wie bei allen anderen Mitarbeitern im Servicecenter – nach EG 5 erfolgen, aufgrund der Sonderfunktion mit entsprechender Zulage nach EG 6.

- Um die von Beginn des Servicecenters Call Aachen an gestellten Anforderungen an das Wissensmanagement zukünftig konsequenter und nachhaltiger fortführen bzw. umsetzen zu können, erfährt diese Sonderfunktion eine qualitative Aufwertung der Aufgaben durch Zuordnung im gehobenen Dienst mit gleichzeitiger Übernahme der stellvertretenden Abteilungsleitung. Zur näheren Begründung:
  - Die Anforderungen an die Aufbereitung vorhandenen Wissens und die selbstständige Weiterentwicklung der Wissensdatenbank rechtfertigt auch eine strategische Neuausrichtung und Anhebung dieser Funktion in den gehobenen Dienst. Wissen wird zurzeit an verschiedenen Stellen der Verwaltung vorgehalten und bearbeitet. Gerade die im Jahr 2016 geplante Umstellung auf ein neues Bürgerportal, welches ein Wissensportal beinhaltet, führt dazu, dass das bei Call Aachen bereit gehaltene Wissen hierfür aufbereitet werden muss. Die mit den Informationsbereitstellern ohnehin regelmäßigen Kontakte sind noch intensiver zu nutzen.
  - Des Weiteren ist Wissen in unterschiedlicher Art bereit zu stellen. Zum einen müssen die Mitarbeiter/-innen im Servicecenter telefonisch aus der Wissensdatenbank beauskunften, zum anderen muss dieses Wissen aber auch an den Infopunkten des Bürgeramtes und den Bürgerservicearbeitsplätzen vorhanden sein. Aus den Wissensdatensätzen sollten Ausdrücke für die Kunden ermöglicht werden. Das erfordert andere differenziertere Redaktionssysteme, die allen Anforderungen gerecht werden.
  - Die Zugehörigkeit zur bundeseinheitlichen Rufnummer 115 erfordert eine weitere Schnittstelle zum Wissenssystem, die durch wachsende Anforderungen von Bund und Land aktuell gehalten werden muss. Auf jeden Fall müssen die TOP 100 der Wissenssuche in der 115 aktuell sein, da hier auch andere Verbundteilnehmer drauf zugreifen.

### **c) MitarbeiterInnen im Servicecenter**

Der Beschäftigungsumfang von 25 Wochenstunden ist aus Sicht des Servicecenters für den Dienstbetrieb optimal. Andererseits besteht aus Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teils das Anliegen einer Vollbeschäftigung, dem in einem angemessenen Umfang auch nachgekommen wird. Für die Einhaltung des Service-Levels bei einer Dienstplangestaltung in 3 Schichten muss die Relation der Vollzeit- und Teilzeitkräfte den Anruffrequenzen zu verschiedenen Tageszeiten und an unterschiedlichen Wochentagen genügen (ausreichende Tischbesetzungen). Zudem spielen individuelle Belastbarkeit und Leistungsfähigkeit eine Rolle.

Die tarifkonforme Feststellung bleibt, dass die Stellen nicht höher als EG 5 zu bewerten sind. Es finden unmittelbare Auskünfte aus der Wissensdatenbank und Online-Bearbeitungen wie aus der Bürger/innenrolle heraus statt (keine sachbearbeitende Funktion). Dieser Bewertungssituation ist von Beginn an durch die organisatorische Differenzierung in Front Office und Back Office Funktionen begegnet worden: Die Back Office Stellen wurden unter dem Aspekt einer möglichen Entwicklungsperspektive innerhalb des Call Aachen nach EG 6 ausgewiesen. Die betriebliche Praxis

hat jedoch zu der Erkenntnis geführt, dass die vermeintliche qualitative Unterscheidung zwischen den beiden Funktionen nicht sachgerecht aufrechterhalten werden kann und im Alltag zu Unzufriedenheit unter den Beschäftigten führt. Gleichwohl besteht einvernehmlich das Anliegen, Perspektiven eher schaffen als nehmen zu wollen, um zielgruppenspezifisch einen attraktiven Arbeitsbereich zu erhalten und eine berufliche Weiterentwicklung zu fördern.

Zukünftig wird die Tätigkeit einer Mitarbeiterin/ eines Mitarbeiters im Servicecenter grundsätzlich gleichartig durch alle Kräfte wahrgenommen. Unterschiedliche, bewertungsunabhängige Skills nach Erfahrung bzw. Spezialisierung sind zur Optimierung des Dienstbetriebs und Einhaltung von Service-Levels nicht ausgeschlossen. Darüber hinaus besteht weiterhin ein wechselnder Personaleinsatz bei der Besetzung der Infopunkte an den Standorten Verwaltungsgebäude Bahnhofplatz und Katschhof.

Zur Wertschätzung des allgemein stützenden Erfahrungsaufbaus und zum Erhalt von Stammkräften im Servicecenter wird nach 3-jähriger Bewährung im Servicecenter eine persönliche Zulage von 4,5 % bezogen auf die EG 5 gewährt.

## **B - Verbesserung der Personalgewinnung und Personalentwicklung im Servicecenter:**

### **a) Personalgewinnung**

Da in der Personalgewinnung verschiedene Zielgruppen bzw. Einsatzmöglichkeiten bestehen, sollen Stellen zukünftig regelkonform ausgeschrieben werden. Die Gewinnung von geeignetem Personal ist hierbei über ein differenziertes Anforderungsprofil sicherzustellen, welches das Auswahlgeschäft für FB 12 und FB 11 erleichtert. Der Versuch der internen Besetzung ist grundsätzlich vorrangig. Zur Beschleunigung der Stellenbesetzungsverfahren und aufgrund der unterschiedlichen Zielgruppen (inklusive der geringfügig Beschäftigten – siehe Bc)) wird FB 11 dem Personalrat die interne und externe Ausschreibung gleichzeitig vorlegen. Da die Stellen beim Servicecenter Call Aachen nicht der Wiederbesetzungssperre unterliegen, soll zeitnah ausgeschrieben werden. Bei freien Stellenanteilen unter 1,0 werden soweit möglich befristete Stundenaufstockungen weiter genutzt.

Als Mindestqualifikation wird vorzugsweise eine abgeschlossene Berufsausbildung mit kaufmännischer bzw. rechtlicher bzw. dienstleistungsbezogener Ausrichtung für die Stammkräfte des Servicecenters vorausgesetzt. Anforderungen sind zum Beispiel: Vollständigkeit und Aussagekraft der Bewerbungsunterlagen, Kommunikationsfähigkeit, Beratungskompetenz, Umgangsformen, Motivation, Sozialkompetenz auch in Bezug auf das Großraumbüro.

Arbeitsvertraglich werden die Bewerberinnen und Bewerber weiterhin als Mitarbeiter im Servicecenter (Call Agentinnen und Agenten) mit einer 3-jährigen Bleibeverpflichtung eingestellt.

Bei Auffälligkeiten von Unregelmäßigkeiten in der Befristungszeit (ersten 6 Monate) muss der umgekehrte Weg der Trennung ordnungsgemäß gewählt werden. Dem hierzu angemeldeten Bedarf seitens FB 12 für arbeitsrechtliche Schulung der Vorgesetzten wird FB 11 nachkommen.

### **b) Karriereformen**

Für Servicecenter Mitarbeiter/-innen sollen verschiedene Karriereformen möglich werden. Hierbei wird ein dreijähriger Zeitraum der Beschäftigung im Servicecenter Call Aachen vorausgesetzt. Die Mitarbeiter/-innen sowie Führungskräfte können auf den Entscheidungszeitpunkt hinarbeiten, welcher Karriereweg begangen wird:

- als Stammkraft zugehörig bleibend (s.o.),
- Teamkoordination (s.o.),
- Sachbearbeiter/in im Bürgerservice.

Die Verwaltung öffnet für die Stammkräfte die Weiterentwicklung für eine sachbearbeitende Funktion im mittleren Dienst vorzugsweise im Bürgerservice. Für den Zugang zu dieser Funktion wird wie bei der Teamkoordination eine positive Leistungsbeurteilung sowie eine Potentialeinschätzung verlangt. Beurteilungsmöglichkeiten werden über die verstärkten Einsätze an den Infopunkten Bahnhofplatz und Katschhof sowie perspektivisch durch Übernahme einfacher Aufgaben des Bürgerservice (einfache Melderegisterauskünfte) sowie Hospitationen im Bürgerservice verfolgt.

Dies wird mit dem Angebot des Angestelltenlehrgangs I und damit einer zweijährigen Ausbildung verknüpft. Hierzu soll eine geschlossene Ausschreibung innerhalb des Servicecenters erfolgen.

Diese PE-Maßnahme wird als echter Anreiz einer beruflichen Weiterentwicklung verstanden, die bei erfolgreichem Abschluss letztlich dem eigenen Fachbereich Bürgeramt im sachbearbeitenden Bereich der Abteilung Bürgerservice zugutekommt, der auch nach den Erfahrungen der Wiederbesetzung von Stellen an einer verbesserten Personalgewinnung gelegen ist.

Der Zugang als Mitarbeiter/in im Servicecenter zu anderen Stellen in der Verwaltung kann grundsätzlich nur über die Bürgerservicekarriere erfolgen.

### **c) Aushilfs-/ Unterstützungspersonal:**

Ausgeschrieben wird zukünftig auch je nach Bedarf für die Zielgruppe unter 10 W'Std. (450 € Kräfte: Studierende, Familienzuerdienende, ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,...).. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass möglichst alle denkbaren Arbeitszeitmodelle im Rahmen der Dienstpläne abgebildet werden können. Aus Sicht des FB 12 lassen sich hier pilotenabhängig Einsatzfelder im Servicecenter Call Aachen definieren. Ansonsten können bestimmte Servicezeiten (Schulferien, Randzeiten, Sonderaktionen, Vertretungen) durch geringfügig Beschäftigte unterstützt werden. Falls das Anforderungsprofil niederschwelliger als bei einer Stammkraft zu definieren ist, wird die Bewertung entsprechend angepasst. Diese werden auf den Stellenbedarf angerechnet (Bewirtschaftung eines Stundenkontingents nach Maßgabe der Planstellenanzahl; Klärung eines zweckmäßigen Umfangs in Relation zum Stammpersonal).

### **C - Stellenbedarf im Servicecenter Call Aachen:**

Seitens des Organisationsmanagements des FB 11 wurden in Abstimmung mit dem FB 12 die Stellenbedarfe im Servicecenter Call Aachen fortschreibungsfähig im Rahmen einer

Organisationsuntersuchung ermittelt. Betrachtungs- und Berechnungsgrundlage bildete das Jahr 2014. Zudem wurde das Servicecenter mit seinen externen Kunden einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung unterzogen.

Nachfolgende Leistungsdaten des Servicecenters wurden bei der Berechnung u.a. berücksichtigt:

- Arbeiten der Telefonie = 706.767 Fälle,
- Arbeiten außerhalb der Telefonie (z.B. email-Bearbeitung, Onlinedienste) = 64.581 Fälle.

Im Hinblick auf die seit Gründung des Servicecenters Call Aachen bestehenden Aufgabenzuwächse ergibt sich insgesamt ein Stellenmehrbedarf i.H.v. 1,5 Stellen für Mitarbeiter/innen zur Erledigung der v.g. Arbeiten:

Bezeichnung	Stellenbedarf neu	Stellenanteil bisher
Stellenbedarf Call AC - exklusive Overhead	22,5	20,5
Stellenbedarf Call AC - Overhead	3,9 <sup>1</sup>	4,5
<b>Stellenbedarf gesamt Call AC</b>	<b>26,4</b>	<b>25,0</b>

Stellenmehrbedarf gesamt Call AC	<b>1,4</b>
Stellenmehrbedarf gesamt Call AC - gerundet	<b>1,5</b>

<sup>1)</sup> 1 Abteilungsleitung, 1 Wissensmanagement, 1,8 Teamkoordination, 0,1 TK-Koordination

Der seit Gründung des Servicecenters gebildete Overhead bestehend aus der Abteilungsleitung, den Teamleitungen und der Arbeiten für das Wissensmanagement konnte im Abstimmungsprozess auf 3,9 Stellen reduziert werden. Damit führt die Neuorganisation des Servicecenters und Aufwertung des Wissensmanagements nicht zu einer Ausweitung des Stellenplans.

Bereits in der Vergangenheit hat FB 12 mit einer bedarfskritischen Sicht bei Veränderungen von Arbeitsmengen konstruktiv mitgewirkt. Zur Deckung des zusätzlichen Stellenbedarfs für das Kerngeschäft des Servicecenters werden durch die Fachbereichsleitung des FB 12 unmittelbar Gespräche mit der ASEAG, APAG, den betroffenen eigenbetriebsähnlichen Einrichtung sowie der StädteRegion aufgenommen. Ziel ist eine Preisanpassung noch in der ersten Jahreshälfte 2016, welche eine Deckung des Personalkostenanteils für diese Kunden zur Folge hätte. Das Risiko, dass die Kunden die Preissteigerung zur Kündigung des Vertragsverhältnisses nutzen, ist in Anbetracht der haushalterischen Notwendigkeiten bewusst einzugehen.

Die Einhaltung des Service-Levels ist wichtig für die Qualität der Dienstleistung und damit auch die Kundenzufriedenheit, die bei einer Preiserhöhung einem berechtigten Anspruch genügen muss. Andererseits ist angesichts der zu bearbeitenden Fälle und der Personalfuktuation eine

Mehrbelastung der Mitarbeiter/-innen bereits eingetreten. Die Berücksichtigung im Stellenplan 2016 setzt ein positives Signal für Call Aachen und verschafft den notwendigen Handlungsspielraum für FB 11 bei positiver Weiterentwicklung des Servicecenters. Sollten einzelne Kunden auf die Dienste des Servicecenters verzichten, kann aufgrund der Ergebnisse der Organisationsuntersuchung die Stellenbemessung bei tatsächlich eintretender Aufwandsreduzierung nachgesteuert werden. Die Verwaltung wird zu gegebener Zeit erneut im Personal und Verwaltungsausschuss berichten.

In den Beschlussvorschlag wurde besonders aufgenommen: „Die Stelleneinrichtung erfolgt unter dem Haushaltsvorbehalt mit einer eventuellen Einzelabstimmung mit der Kommunalaufsicht.“ Dies bedeutet, dass

die Stelleneinrichtungen, welche im Personal- und Verwaltungsausschuss beschlossen werden, vorbehaltlich der Rechtskraft des Haushaltes beschlossen werden und in vereinzelt Fällen dann einer Einzelabstimmung mit der Kommunalaufsicht (Bezirksregierung Köln) bedürfen. Für das Servicecenter führt dies zur personalwirtschaftlichen Konsequenz, dass

- a) die 1,5 zusätzlichen Stellen erst ab Rechtskraft des Haushaltes besetzt werden dürfen und
- b) die Besetzung erst dauerhaft vorgenommen werden darf, wenn in Folge des Preisanpassungsbegehrens der Stadt die Kunden weiterhin die Dienstleistungen des Servicecenters in Anspruch nehmen und haushaltswirksam die Mehreinnahmen zur Deckung der zusätzlichen Personalkosten erzielt werden (Besetzungssperre).

Die Umsetzung des OE- und PE-Konzeptes für das Servicecenter kann gemäß der Beschlussfassung des Verwaltungsvorstandes unabhängig hiervon nach Kenntnisnahme im Personal- und Verwaltungsausschuss und der ergänzenden Information gegenüber dem Personalrat erfolgen. Hierzu sind bereits die Geschäftsverteilung in Form von aktualisierten Arbeitsplatzbeschreibungen für alle Stellen des Servicecenters und die Stellenausschreibung für Wissensmanagement im Entwurf zwischen FB 12 und FB 11 abgestimmt. Als nächster Schritt steht eine Informationsveranstaltung für alle Mitarbeiter/innen unter Beteiligung des FB 11 sowie der Vertretungen (Personalrat, Gleichstellungsbüro und Schwerbehindertenvertretung) an.

Der Gesamtpersonalrat wird gem. § 75 Nr. 1 LPVG mit Übersendung einer Durchschrift dieser Vorlage angehört. Der Personal der Allgemeinen Verwaltung, das Gleichstellungsbüro sowie die Schwerbehindertenvertretung werden zudem informiert.

**Anlage/n:**

Auszug Organigramm FB 12 - Call Aachen

