

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

<b>Gremium</b>	<b>Datum</b>
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	07.11.2016
Bezirksvertretung 2 (Rodenkirchen)	07.11.2016
Bezirksvertretung 4 (Ehrenfeld)	07.11.2016
Bezirksvertretung 9 (Mülheim)	07.11.2016
Bezirksvertretung 7 (Porz)	08.11.2016
Bezirksvertretung 1 (Innenstadt)	10.11.2016
Bezirksvertretung 5 (Nippes)	10.11.2016
Bezirksvertretung 3 (Lindenthal)	14.11.2016
Bezirksvertretung 8 (Kalk)	08.12.2016
Bezirksvertretung 6 (Chorweiler)	15.12.2016

### **Personalsituation in den Kundenzentren**

Im Rahmen der zum Jahresbeginn abgeschlossenen Organisationsuntersuchung wurde unter anderem festgestellt, dass es trotz auskömmlicher Stellenausstattung (144,0 Stellen) situationsbedingt immer wieder zu Einschränkungen des Bürgerservices in Form von längeren Wartezeiten in einem einzelnen Kundenzentrum kommen kann. Solche Ausnahme-situationen finden ihre Ursache in kurzfristig fehlendem Personal (Fluktuation, Krankheitsausfälle, etc.) und/oder erheblichem Kundenaufkommen.

Zur Sicherstellung eines einheitlichen und angemessenen Bürgerservices wurde daher ein zentraler Springerpool im Umfang von 10,0 zusätzlichen Stellen für die Kundenzentren zum Stellenplan 2016/2017 eingerichtet.

Die Stellenausstattung der neun Kundenzentren umfasst nunmehr 154,0 Stellen.

In Aufgabengebieten dieser Größenordnung entstehen fortwährend Vakanzen, die in der Regel über das städtische Stellenbesetzungsverfahren nachbesetzt werden können. Im ersten Halbjahr 2016 war in den Kundenzentren aus unterschiedlichen Gründen (unter anderem Wechsel auf höherwertige Stellen in anderen Ämtern) jedoch eine deutlich erhöhte Fluktuation zu verzeichnen, die nicht mehr in Gänze durch interne Besetzungsverfahren aufgefangen werden konnte.

Vor diesem Hintergrund wurde eine Sonderaktion zur Besetzung der Stellen mit dem Ziel, externe Bewerberinnen und Bewerber zu gewinnen, durchgeführt.

Nach eingehender Prüfung wurden knapp 80 externe Bewerberinnen und Bewerber, die sich im Rahmen der Kampagne „1000 freie Stellen“ initiativ beworben hatten, zu Auswahlrunden für die Kun-

denzentren eingeladen. Parallel wurde bei den stadtinternen Kräften für einen Einsatz in den Kundenzentren geworben, unter anderem durch eine Dauerausschreibung in den Bewertungen der Besoldungsgruppen A 6 und A 7 Landesbesoldungsgesetz NRW, durch die gezielte Ansprache von Teilzeitkräften hinsichtlich einer Erhöhung der wöchentlichen Arbeitszeit sowie von beurlaubten Kräften hinsichtlich einer vorzeitigen Rückkehr.

Im Zeitraum 01.07.-31.10.2016 konnten so 24 Personen extern eingestellt bzw. intern umgesetzt werden. Nach derzeitigem Stand werden bis Ende des Jahres 2016 weitere zehn neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinzukommen. Zusätzlich wurden einzelne Stellen (z.B. Führerscheinsachbearbeitung) nach interner Ausschreibung besetzt sowie Ersteinsatzkräfte zugewiesen. Die Besetzung zukünftiger einzelner Vakanzen wird über das Stellenbesetzungsverfahren weiterhin sichergestellt.

Unter Berücksichtigung der oben aufgeführten Stellenbesetzungen wird sich nach derzeitigem Stand die Situation ab 01.01.2017 wie folgt darstellen:

Von 144 Stellen in den Kundenzentren sind 141,85 Stellen besetzt.

Von 10 Stellen im Springerpool sind 8 Stellen besetzt.

Insgesamt besteht dann eine Besetzungsquote von 97%.

gez. Kahlen