Beilage N 1.4 zur Sitzung
des Personal- und Organisations-
ausschusses vom 27.05.2014

Stellungnahme der GSBV zum Grobkonzept – ServiceCenter (Vorlage) vom 06.05.2014
100-10.41.10-11/17/4 für POA 27.05.2014

I. Die GSBV begrüßt grundsätzlich die Erweiterung des Spektrums an potenziellen Arbeitsmöglichkeiten für behinderte oder leistungsgewandelte Beschäftigte Hier erschließen sich in Zukunft neue Personalressourcen für die Personalverwaltung.

Die Kosten für eine barrierefreie Gestaltung von Arbeitsstätten (ASR V3a.2) werden im Grobkonzept Pilotbetrieb ServiceCenter bei EP nur teilweise erwähnt, obwohl es noch Änderungen vom ersten zum jetzigen Grobkonzept vom 30.04.14 gegeben hat. Eine Anpassung der entsprechenden Bedarfskosten erfolgte nicht. Eine Bezifferung von Kosten für die Anschaffung von einem barrierefreiem Computeranwendungsprogramm wurde nicht eingearbeitet. Die Überleitungsmodalitäten für die Beschäftigten der jetzigen Telefonzentrale (Anzahl / Beschäftigte mit Sehbehinderung / Blinde) in das neue ServiceCenter bei EP sind noch nicht vorhanden. Angaben über eine Anzahl und Möglichkeit zur Schaffung für neue Arbeitsplätze für hochgradig sehbehinderte oder erblindete Menschen sind ebenfalls nicht erwähnt. Diese Aussage sollte nach Auffassung der GSBV bereits zum Start für die baulichen Veränderungen / Raumfindung im Grobkonzept eine Berücksichtigung finden. Auf die Baurichtlinien der Stadt Nürnberg 2.4 sowie der Integrationsvereinbarung und der Beteiligungsrechte der Schwerbehindertenvertretung im Stellenprofil bei individuellen Lösungen in Einzelfällen wird verwiesen. Darüber hinaus sind insgesamt die Regelungen bei Gestaltung von Büro- und Bildschirmarbeitsplätzen zu beachten und entsprechend umzusetzen (BildscharbV / ArbStättV).

Das vorgeschlagene Job-Rotations-Prinzip wird von der GSBV kritisch gesehen. Die Koppelung von Parteiverkehr im EP und dem Verauskunften im ServiceCenter mit Beschäftigten mit hochgradiger Sehbehinderung und anderen Leistungsgewandelten ist nicht leistbar.

Grundsätzlich ist ein ServiceCenter ein Arbeitsumfeld, in das Beschäftigte mit Behinderungen in der Regel sehr gut integriert werden können.

II. Herrn Ref. I 19. Mai 2014

Nürnberg, 15.05.2014
GSBV

- 47 67 –

Abdruck:
OrgA
Ref.II
BgA
BA/NOS
OA
EP
StN
Tg
SÖR
GPR

Referat für Allgemeine Verwaltung		
Eingang: 19. MAI 2014		
Org A	ASi	Zur Stellungnahme
PA	BÄD	Antwort vor Absendung vorlegen
ZD	SKN	Antwort zur Unterschrift vorlegen
Ref. I/PM	DSB	Rücksprache mit .....
Ref. I/WM	POA	z. w. V.

NÜRNBERG

GPR-Stellungnahme zum Grobkonzept „ServiceCenter“ vom 15.04.2014
hier: Tischvorlage für den POA am 27.05.2014

I. Das Grobkonzept wurde der Projektgruppe ServiceCenter in der 4. PG-Sitzung vom 10.04.2014 erstmalig präsentiert und nach inhaltlicher Kritik in einer überarbeitenden Fassung vom 15.04.2014 dem GPR in der Sitzung vom 08.05.2014 abschließend durch die Projektgruppenleitung vorgestellt. Der POA-Vorlage liegt eine inhaltsgleiche Fassung mit Datum 30.04.2014 bei. Die Personalvertretung weist darauf hin, dass aufgrund der von der Verwaltung gewählten Zeitschiene (extrem kurzfristig, ohne übliche Vorankündigung und während der Osterferien) eine inhaltliche Auseinandersetzung mit der komplexen Thematik (Redaktionsschluss POA 29.04.2014) nicht möglich war und daher die Form der Tischvorlage gewählt werden muss.

Aus GPR-Sicht ist das Grobkonzept in wichtigen Teilen nicht geeint. GPR steht einem ServiceCenter offen und wohlwollend gegenüber, hat aber bei der im Grobkonzept dargestellten Ausgestaltung erhebliche Bedenken und verweist in diesem Zusammenhang auf seine Mitbestimmungs- bzw. Beteiligungsrechte.

Der GPR fordert daher, folgende Punkte in das Grob- und Feinkonzept zu übernehmen bzw. zu berücksichtigen:

- **Personalbemessung**

Mit POA-Beschluss vom Februar 2013 wurde aufgrund des von der Verwaltung ermittelten Anrufvolumens eine Stellenbemessung von 18 Vollkraftstellen (VK) der Qualifikationsebene 2 als notwendig erachtet. Die Personalvertretung hat seinerzeit unter Zurückstellung von Bedenken von dieser Vorlage Kenntnis genommen und die weitere inhaltliche Ausarbeitung mit der Verwaltung im Rahmen der Projektgruppe angestrebt. Als Basis dieser Berechnung wurde die Faustformel des D115-Projektes 1:20.000 angewandt (die begründete Annahme, dass jeder Einwohner mindestens einmal jährlich das ServiceCenter als Informationsquelle benötigt), um einen geregelten und funktionierenden Dienstbetrieb von Anfang an zu gewährleisten. Der jetzt beschriebene Stellenbedarf von 12 VK ist in keinerlei Hinsicht sachlich begründbar. Die Argumentation der Verwaltung, dass man damals von einem höheren Anrufvolumen wegen Vollausbau ausgegangen ist, kann nicht nachvollzogen werden. Die Akzeptanz und Annahme eines Servicecenters seitens der Bürgerinnen und Bürger und auch seitens der Beschäftigten kann unseres Erachtens nur gelingen, wenn von Beginn an eine ausreichende Personalausstattung gewährleistet ist. Die Erfahrungen von ServiceCentern anderer Städte zeigen, dass gerade in den Anfangswochen diverse Anlaufschwierigkeiten zu erwarten sind. Demotivation und Überlastung der Beschäftigten darf nicht das Ziel sein.

Der GPR fordert deshalb eindringlich, mit den ursprünglich geplanten und beschlossenen 18 Vollkraftstellen zu starten.

Der GPR ist damit einverstanden, dass die Personalbemessung nach Einrichten des ServiceCenters nochmals geprüft und ggf. angepasst wird. In der Implementierungsphase dürfen aus GPR-Sicht bis zum Abschluss des Pilotprojektes wegen der unveränderten intensiven Vorsprachen der Bürgerschaft keine Personalverschiebungen (z.B. von OA/1) erfolgen. Sollten aufgrund der vereinbarten Verkehrsmessungen realisierbare Entlastungseffekte festgestellt werden, so können Stellenverlagerungen in Absprache mit den Dienststellen einvernehmlich angestrebt werden. Die Publikumsdienststellen beklagen bereits jetzt die stattgefundene enorme Arbeitsverdichtung und enorme Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine Reduzierung der Personalkapazitäten im Vorgriff möglicher

Synergien kann den Beschäftigten nicht zugemutet werden.

- **Rotationsprinzip**

Bereits in der Vergangenheit waren die zu langen Wartezeiten in der Schalterhalle bei EP immer wieder Anlass von Bürger-Beschwerden. Das im Grobkonzept beschriebene Rotationssystem zwischen Servicecenter und den Beschäftigten der Meldebehörde (EP/1), stellt zusätzliche hohe Anforderungen an die Mitarbeiter/innen (großes Leistungsspektrum, Flexibilität hinsichtlich Einsatzort und Tätigkeit, Schichtdienst, evtl. längere Funktionszeiten etc.).

Da im ServiceCenter lediglich Anrufe abgearbeitet und mündliche Auskünfte erteilt werden, bleibt der intensive Parteiverkehr in der Schalterhalle des Einwohneramtes unverändert. Synergie-Effekte sind somit unmittelbar nicht zu erwarten. Der Abzug von Schalterpersonal in ein ServiceCenter stellt die Personalverantwortlichen künftig vor die schwierige Wahl, entweder den Parteiverkehr – also die Bürgerinnen und Bürger im Haus, oder den Telefonservice im ServiceCenter (städtische Erreichbarkeit von außen) zu präferieren. Dies gestaltet sich unseres Erachtens insbesondere bei Personalengpässen (bei Krankheit/Schulungen, Sonderaktionen wie Wahlen oder Volksbegehren) und/oder starken Nachfrage (persönlich wie telefonisch) als sehr schwierig. Dieser Problematik kann nach Auffassung des Gesamtpersonalrats nur mit ausreichendem Personal von Beginn an begegnet werden.

Das Rotationsprinzip ist im Feinkonzept genau zu hinterfragen und prüfen. Da die Anforderungen an die Beschäftigten im ServiceCenter andere als im Schalterdienst sind, muss der Einsatz von EP/1-Beschäftigten im Servicecenter auf Freiwilligkeit beruhen. Entwicklungsmöglichkeiten und Anreizsysteme sind zwingend im Feinkonzept zu verankern.

- **Eingruppierung**

Sowohl bei der Stadt Frankfurt als auch in Wuppertal sind die Beschäftigten in EGr. E 8 eingruppiert. GPR kann deshalb die beabsichtigte Eingruppierung bei gleichem Tarifvertrag nicht nachvollziehen. Nachdem die geplante Einführung nicht für die Gesamtstadt geplant ist, ist das erforderliche Wissensspektrum zunächst nicht so differenziert. Auch sind Tätigkeiten im Backoffice in unterschiedlicher Ausprägung vorhanden. Im Rahmen der Erprobungsphase muss die Mindesteingruppierung nach EGr. 6 TVöD für alle Beschäftigten des ServiceCenters mit dem Aufgabengebiet „Telefondienstleistungen und weitere zugewiesener Tätigkeiten" gewährleistet sein. Das Servicecenter muss auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 2. Qualifikationsebene hinreichend attraktiv sein. Im Verlauf der Erprobung sind deshalb die Tätigkeiten und die Eingruppierung noch einmal genau zu prüfen. Um qualifiziertes Personal dauerhaft in der zu schaffenden Abteilung vorhalten und gewinnen zu können, sind weitere (monetäre) Anreizmodelle zu generieren.

- **Schulungsmanagement**

Im Rahmen des Feinkonzepts ist ein dauerhaftes und intensives Schulungsmanagement für die Beschäftigten vorzulegen. Dieses muss auch bei der Personalbedarfsberechnung entsprechend berücksichtigt werden. Die unumgänglichen Schulungsmaßnahmen sind bereits im Vorfeld mit den Beschäftigten des ServiceCenters durchzuführen und müssen im laufenden Dienstbetrieb etabliert werden. Schulungskosten sind zusätzlich als laufende Sachkosten einzuplanen. Darauf wurde zwar hingewiesen, die Kosten werden allerdings bei der nachfolgenden Kostenbetrachtung nicht beziffert.

- **Kostenbetrachtung**

Der vorgelegte Kostenplan ist aus Sicht des GPR derzeit noch unvollständig und deshalb unrealistisch. Sämtliche Investitionskosten (baulicher und technischer Art), Personalkosten (incl. Schulung und Weiterbildung) sowie sonstige Ausgaben (u. a. Arbeits- und Gesundheitsschutz) sind zu berücksichtigen. Aus GPR-Sicht sind insgesamt deutlich höhere Kosten zu erwarten. In Städten mit vergleichbarer Größenordnung (z.B. Wuppertal) wurden Investitionskosten von 2 bis 2,5 Mio. Euro veranschlagt. Ein Überblick über die zu erwartenden Gesamtkosten ist aus dem Grobkonzept der Stadt Nürnberg nicht zu ersehen.

- **Arbeitsplatzgestaltung/Arbeits- und Gesundheitsschutz**

Hinsichtlich der baulichen Erfordernisse sind die besonderen Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes – insbesondere für Arbeitsplätze in einem „CallCenter" zu berücksichtigen (BGI 773!). So sind z. B. Anforderungen bezüglich des Schallschutzes, der Arbeitsplatzergonomie, der Pausenregelung (incl. geeignete Pausen- bzw. Ruheräume), der Raumtemperierung sowie der Barriere-Freiheit von Anfang an zu beachten. Sollten die vorgeschlagenen Räumlichkeiten nicht ausreichend bzw. geeignet sein, ist eine neue Kostenschätzung einzubringen. Insbesondere sind auch die besonderen psychischen Belastungen dieser Tätigkeit z.B. bei der Erstellung der Gefährdungsbeurteilung der Arbeitsplätze zu berücksichtigen. Der Abschluss einer Dienstvereinbarung ist notwendig.

- **Ausweitung der Erreichbarkeit am Freitag**

Der D115-Standard wird derzeit nicht umgesetzt. Der GPR sieht deshalb keine Veranlassung, die telefonische Erreichbarkeit der Stadt Nürnberg insbesondere in der Implementierungsphase des ServiceCenters am Freitag bis 18:00 Uhr ausweiten zu müssen. Derzeit ist die Telefonzentrale am Freitag bis 15:30 Uhr erreichbar. Die Fachdienststellen bis 14:00 Uhr. Die telefonische Erreichbarkeit des ServiceCenters am Freitag bis 15:30 Uhr erscheint deshalb ausreichend. Während der Funktionszeiten des ServiceCenters wäre ansonsten auch durch OrgA/IT der technische Support und die weiteren Hintergrunddienste (Haussicherung- und Reinigung) ganzwöchig von mindestens 07:30 Uhr bis 18:00 Uhr sicherzustellen. Der GPR stimmt der Ausweitung der telefonischen Erreichbarkeit am Freitag bis 18:00 Uhr im Rahmen seines Mitbestimmungsrechts vorerst nicht zu. Die angestrebten Funktionszeiten sind in einer Feinkonzeptionierung den Bedürfnissen der Bürger (Anrufaufkommen) anzupassen. Der Abschluss ergänzender Dienstvereinbarungen dazu ist erforderlich.

- **Ausblick/Weiteres Vorgehen**

Die Personalvertretung hält es für erforderlich, Rahmenbedingungen für den Betrieb des ServiceCenters hinsichtlich, Arbeitszeit, Personal, Arbeitsplatzgestaltung, Leistung- und Verhaltenskontrollen zu regeln und wird von ihrem Recht zum Abschluss von Dienstvereinbarungen gem. Art. 73 Abs. 1, Art. 75 a und Art. 76 Abs. 1 und 2 Gebrauch machen. Darauf wurde in Gesprächen mit der Projektleitung hingewiesen. In keiner der in Anlage 5 bezeichneten Teilprojektgruppen ist der Abschluss von Dienstvereinbarungen im Projektauftrag vorgesehen. Dies wird einen nicht unerheblichen Zeitaufwand in Anspruch nehmen, der im Zeitplan zur Feinkonzeptionierung zu berücksichtigen ist.

Fazit:

Die Leistungsfähigkeit eines ServiceCenters ist abhängig von der Motivation und dem Engagement der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Motivation und Engagement gedeihen nach Auffassung von fortschrittlichen Unternehmen nur unter sicheren und gesunden Arbeitsbedingungen. Sind im Vorfeld grundsätzliche Fehler in der Implementierung nicht ausgeräumt, so werden diese Ziele, aber auch die berechtigten Interessen der Bürgerinnen und Bürger nach einer umfänglichen und funktionierenden Verwaltung nicht befriedigt. Gerade unter diesen Gesichtspunkten ist die Schaffung eines ServiceCenters dem Gesamtpersonalrat ein wichtiges Anliegen - kann und darf aber nicht unter dem Blickwinkel der Haushaltskonsolidierung zu Lasten von Beschäftigten und den Fachdienststellen betrieben werden. Der GPR fordert, die Einbeziehung der genannten Punkte in das Grob- und noch zu erarbeitende Feinkonzept unter Beteiligung des GPR.

II. Herrn Ref. I/POA

Nürnberg, 19.05.2014 20. Mai 2014

Gesamtpersonalrat

Baumeister (59 90)

Abdruck:

Ref. II
BgA
BA/NOS
OA
EP
StN
Tg
SÖR
GSBV