

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

München, den 02.02.2016

Chaos in der Zentralen Gebührenstelle im Referat für Bildung und Sport?

Anfrage

Viele Eltern, deren Kinder in städtischen Kindertagesstätten betreut werden, haben in den letzten Tagen Post von der Zentralen Gebührenstelle im Referat für Bildung und Sport erhalten. Darin betont die Verwaltung, dass sie derzeit große Schwierigkeiten habe, die ihr übertragenen Aufgaben zeitnah und zur Zufriedenheit der Eltern zu erfüllen. Aufgrund von „Jahresumstellungsarbeiten im EDV-System“ kam es zudem dazu, dass Eltern, obwohl sie am Abbuchungsverfahren teilnehmen, einen Festsetzungsbescheid über die Dezembergebühren 2015 mit einer entsprechenden Zahlungsaufforderung erhielten. Weiter führt das Schreiben aus: „Aktuell sind unsere SachbearbeiterInnen damit beschäftigt, die Flut der Rückfragen, die diesbezüglich per E-Mail, Brief, Telefon oder im Parteiverkehr eingehen, zu beantworten“. Zudem verweist die Verwaltung darauf, dass ihre Telefonanlage keine Warteschleife habe und daher viele AnruferInnen nur ein Besetzt-Zeichen erhielten. Es wird auf die persönlichen Sprechzeiten verwiesen, jedoch von Rückfragen abgeraten, da dadurch die „angespannte und für beide Seiten belastende Situation so schnell wie möglich normalisiert“ werden könne. Die Gebührenstelle empfiehlt den Eltern, sich (monatlich) Beträge zurückzulegen um die hohen Nachforderungen begleichen zu können, und verweist auf ihre Broschüre um die Beträge in etwa abschätzen zu können. Als letztes informiert das Schreiben, dass die Gebührenstelle am 17. und 18. Februar nicht erreichbar sei, da sich die MitarbeiterInnen bei einem Workshop mit dem Ziel der Optimierung und Beschleunigung der Arbeitsabläufe befinden. Im Sommer des vergangenen Jahres hat sich das Referat für Bildung und Sport zusätzliches Personal für die Abarbeitung der Elternansprüche aufgrund des Kita-Streiks genehmigen lassen. Die Zentrale Gebührenstelle gibt jedoch jetzt an, dass sie bereits mit großen Rückständen in das neue Kindertageseinrichtungsjahr startete. Dieses Schreiben lässt große Zweifel an der aktuellen Arbeitsfähigkeit der Gebührenstelle aufkommen und verunsichert viele Eltern.

Wir fragen daher:

1. Seit wann weiß das Referat für Bildung und Sport, dass die Gebührenbescheide für Kinder, welche neu eine Einrichtung besuchen, erst sehr verspätet erstellt werden können?
2. Seit wann ist dem Referat für Bildung und Sport die schwierige Personalsituation in der Gebührenstelle bekannt und wieso wurde nicht schon früher reagiert?

3. Hat sich das Referat für Bildung und Sport im Sommer vergangenen Jahres zu wenig zusätzliches Personal für die Zentrale Gebührenstelle vom Stadtrat genehmigen lassen? Wenn ja, warum?

4. Auf welchen Zeitraum bezieht sich die Aussage „dass Sie Ihren Gebührenbescheid erst sehr spät und mit einer hohen Nachforderung erhalten“?

5. Wie viele Gebührenbescheide sind bisher (Stand 1.2.2016) noch nicht für das Einrichtungsjahr 2015/2016 erstellt?

6. Ist es für Eltern, die in komplizierten wirtschaftlichen Verhältnissen leben, bzw. sich selbst damit schwer tun, ihr tatsächliches Einkommen zu beziffern, ersichtlich, welche Beträge sie (monatlich) zurücklegen müssen, bis sie ihren Gebührenbescheid erhalten?

7. Welches EDV-System verwendet die zentrale Gebührenstelle und wie geschult sind die MitarbeiterInnen mit dem Umgang des Systems?

8. Wieso hat die Telefonanlage der Gebührenstelle keine Warteschleife und wird diese jetzt eingerichtet?

9. Wie stellt sich die Arbeitssituation hinsichtlich der Belastung für die einzelnen MitarbeiterInnen in der Zentralen Gebührenstelle dar?

10. Wie waren die Ergebnisse der „Great place to work“-Befragung in der Zentralen Gebührenstelle? Gab es aus dieser Abteilung Anregungen für Arbeitsverbesserungen?

11. Wie stellt sich das Referat für Bildung und Sport die zukünftige Arbeit der Zentralen Gebührenstelle vor um Situationen wie die jetzige nicht wieder auftreten zu lassen?

Wir bitten, wie in der Geschäftsordnung des Stadtrates vorgesehen, um eine fristgemäße Bearbeitung unserer Anfrage.

Initiative:

Jutta Koller

Sabine Krieger

Oswald Utz

Mitglieder des Stadtrates