



Stadtratsfraktion
Bündnis 90 / Die Grünen - rosa liste

Rathaus

18.03.2016

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

Schriftliche Anfrage gem. § 68 GeschO
Anfrage Nr. 14-20 / F 00510
von Frau StRin Jutta Koller, Frau StRin Sabine Krieger und Herrn StR Oswald Utz
vom 02.02.2016, eingegangen am 02.02.2016

Sehr geehrte Frau Koller, sehr geehrte Frau Krieger,
sehr geehrter Herr Utz,

in Ihrer Anfrage vom 02.02.2016 thematisieren Sie die Verzögerungen und Schwierigkeiten bei der Bearbeitung der Vorgänge in der Zentralen Gebührenstelle des Geschäftsbereichs KITA im Referat für Bildung und Sport.

Zu Ihren im einzelnen gestellten Fragen kann ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Frage 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?“

Frage 2: „Seit wann ist dem Referat für Bildung und Sport die schwierige Personalsituation in der Gebührenstelle bekannt und wieso wurde nicht schon früher reagiert?“

Im Rahmen einer stadtweiten IT-Umstellung wurden Anfang 2016 fälschlicherweise automatisch monatliche Gebührenbescheide auch an Eltern versandt, die der Landeshauptstadt München eigentlich einen Lastschriftauftrag erteilt hatten. Diese erhielten dadurch leider einen Monatsbescheid mit Zahlungsaufforderung.

Die Zentrale Gebührenstelle erfuhr davon erst im Nachhinein und hat alle Eltern und Sorgeberechtigten unverzüglich informiert.

Die Auswirkungen dieser technischen Panne treffen die Zentrale Gebührenstelle zu einer Zeit, in der sie erhebliche neue Aufgaben und Herausforderungen zu bewältigen hat. In der jüngeren Vergangenheit wurden mehrere Maßnahmen umgesetzt, die zu Umstellungen und Aufgabenerweiterungen bei der Gebührenstelle geführt haben. Diese sind im Besonderen

- die Abarbeitung der taggenauen Rückerstattungen aufgrund des Kindertageseinrichtungstriks im vergangenen Jahr,
- die Einkommensberechnung für freie und sonstige Träger im Rahmen der Münchner Förderformel.

Die jährlichen Gebührenbescheide versendet die Zentrale Gebührenstelle in der Regel im Laufe des jeweiligen Kindertageseinrichtungsjahres. Sowohl die Personalausstattung als auch das Verwaltungsverfahren sind darauf abgestellt. Ziel ist es, dass die Bescheide für das Tageseinrichtungsjahr 2015/2016 grundsätzlich bis zum Ende des Tageseinrichtungsjahres abgearbeitet werden.

Wie in verschiedenen anderen Bereichen der Verwaltung/des öffentlichen Dienstes auch, stellt die zeitnahe (Nach-)Besetzung von Stellen eine grundsätzliche Herausforderung dar. Dieses Grundsatzthema wird auf unterschiedlichsten Ebenen mit verschiedenen Akteuren intensiv bearbeitet.

Frage 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?“

Im Zusammenhang mit der Abwicklung der Gebührenrückerstattung wegen des Kindertageseinrichtungstriks hat der Stadtrat als schnelle Unterstützung für die Zentrale Gebührenstelle fünf zusätzliche befristete Stellen beschlossen. Diese der Unterstützung der eingearbeiteten Sachbearbeitungen dienenden Stellen konnten sehr kurzfristig besetzt werden. Sie sind die erwartete und erforderliche Unterstützung für die Zentrale Gebührenstelle zu diesem Aufgabenfeld.

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

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

Die Zentrale Gebührenstelle versendet die Bescheide in der Regel im Lauf des jeweiligen Tageseinrichtungsjahres. Sowohl die Personalausstattung als auch das Verwaltungsverfahren sind darauf abgestellt. Hierauf bezieht sich die Aussage im Elternbrief. Zum derzeitigen Zeitpunkt sollten maximal 20.000 Bescheide noch nicht erlassen sein. In diesem Jahr sind insbesondere wegen der Kita-Streik-Rückerstattungen und der Einkommensberechnung für freie und sonstige Träger derzeit noch rund 26.000 bis zum Ende des Tageseinrichtungsjahres zu erstellen.

Frage 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?“

Über die geltenden städtischen Gebühren werden alle Eltern, die ihr Kind/ihre Kinder in einer städtischen Kindertageseinrichtung betreuen lassen (möchten) frühzeitig, transparent und umfassend informiert. Zum ersten Mal geschieht dies bereits im Aufnahmegespräch in der Einrichtung. Darüber hinaus erhalten die Eltern bei der Erstanmeldung und auch in den Folgejahren eine aktuelle Informationsbroschüre der Zentralen Gebührenstelle zu den Kindertageseinrichtungsgebühren. Sollte es Fragen oder Unklarheiten geben, können sich die Eltern gerne an den Geschäftsbereich KITA, sei es die Zentrale Gebührenstelle, die Elternberatungsstelle oder natürlich auch die jeweilige Einrichtung wenden.

Frage 7: „Welches EDV-System verwendet die Zentrale Gebührenstelle und wie geschult sind die MitarbeiterInnen mit dem Umgang des Systems?“

Die Zentrale Gebührenstelle verwendet eine für die konkreten Rahmenbedingungen bei der Landeshauptstadt München entwickelte IT-Lösung, in die neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter natürlich entsprechend eingearbeitet werden. Für die Berechnung der Gebühren für Kinder in städtischen Kindertageseinrichtungen ist seit dem 01.01.2014 das WEB-basierte IT-Fachverfahren [K@RL](#) (KITA-Gebührenmodul) im Einsatz. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter wurden vor der Inbetriebnahme umfassend geschult.

Frage 8: „Wieso hat die Telefonanlage der Gebührenstelle keine Warteschleife und wird diese jetzt eingerichtet?“

Im Rahmen des Umzugs des Geschäftsbereichs KITA zum Ende des Jahres 2015 in die Landsberger Straße 30 wurde der Bedarf einer entsprechend ausgestatteten Telefonanlage mit Warteschleife frühzeitig im Vorfeld des Umzugs angemeldet. Die technische Umsetzung ist beim städtischen IT-Dienstleister beauftragt worden. Dem bestehenden Auftrag wurde mehrfach Nachdruck verliehen.

Frage 9: „Wie stellt sich die Arbeitssituation hinsichtlich der Belastung für die einzelnen MitarbeiterInnen in der Zentralen Gebührenstelle dar?“

Die Kolleginnen und Kollegen in der Zentralen Gebührenstelle sind trotz der hohen Arbeitsbelastung sehr motiviert und leisten sehr gute Arbeit. Die Gebührenstelle hatte im Jahr 2015 und hat bis heute ein enormes Arbeitspensum zu bewältigen: Zusätzlich zur Bescheiderstellung für das laufende Kindertageseinrichtungsjahr sind seit 2015 die Einkommensberechnung für die nichtstädtischen Träger im Rahmen der Münchner Förderformel und seit November 2015 nach erfolgter Einigung der Tarifparteien die Rückerstattung der Streikgebühren abzuwickeln. Hinzu kam im November 2015 der Umzug in das neue Verwaltungsgebäude an der Landsberger Straße. Zugleich gab es auch immer wieder personelle Engpässe: über das Jahr 2015 verteilt waren im rechnerischen Durchschnitt 6,69 Vollzeitäquivalente von insgesamt 50 Stellen unbesetzt. Zum Januar 2016 hat die Gebührenstelle durch Stadtratsbeschluss 10,5 weitere Stellen erhalten. Die notwendigen Stelleneinrichtungs- und -besetzungsverfahren werden mit Hochdruck vorangetrieben.

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

Die für den Gesamtbereich „Kindertageseinrichtungen – sog. Zentralen" vorliegenden Ergebnisse der GPTW-Befragung lassen keine Rückschlüsse auf die Teilmenge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Zentralen Gebührenstelle zu.

Frage 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?“

Aktuell wird geklärt, wie es im Detail zu dem IT-Fehler kommen konnte und wie sichergestellt werden kann, dass sich Fehler dieser Art künftig nicht wieder ereignen können. Parallel wird eine neue, grundsätzlich verbesserte IT-Lösung angestrebt, die zu Beschleunigungen führen soll.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Rainer Schweppe
Stadtschulrat