

Servicecenter Aufbau in schwieriger Haushaltssituation

5. Regionalkonferenz
der Metropolregion Rhein-Neckar am 17.06.10

Axel Heinemann
Leiter bergisches Servicecenter Wuppertal-Remscheid-Solingen

Profil

Bergisches ServiceCenter
Wuppertal, Remscheid,
Solingen

450.000 Einwohner und
Anrufe in 2009

35 Mitarbeiter

Fallabschlussquote

75 – 95 %

ab 1.7.2010

610.000 Einwohner

50 Mitarbeiter



Ausgangslage vor 2006

- Bürger kritisieren immer wieder schlechte Erreichbarkeit
- Verkehrsmessung (95% in Fachbereiche, 5% in Telefonzentrale), 56% Erreichbarkeit
- Anhaltend schwierige Haushaltssituation in Wuppertal
- Zusammenarbeit mit finanzaufsichtführender Behörde Bezirksregierung Düsseldorf
- Ratsbeschluss mit Stelleneinsparung

Ratsbeschluss

- Anfang 2007 Beschluss zum Aufbau und zur Einrichtung eines Servicecenters
- Einsparung von 48 Stellen in den Fachbereichen einschl. ehemaligen Telefonzentralen
- Aufbau von 40 Stellen im Servicecenter
- Abbau von 8 Stellen

Kritische Erfolgsfaktoren für die Umsetzung

- Geschlossenheit des Verwaltungsvorstandes
- Intensive Information der Fachämter
- Konzeptionelle Unterstützung der Fachämter durch Stadtdirektor in der Einsparungsumsetzung
- Einfordern der Unterstützung der Fachämter
- Professioneller Aufbau des Servicecenters mit Einholen der Erfahrungen aus Nachbarstädten

Weg zum Bergischen Servicecenter

- Überzeugung der finanzaussichtführenden Behörde durch stringente Umsetzung
- Identische Verkehrsmessungen in Solingen und Remscheid
- Verwaltungsvereinbarung
- Gemeinsame, sehr sorgfältige Personalauswahl

Chance „schwieriger Haushaltssituationen“

- Haushaltslage diszipliniert
 - Bemühung zur kostenneutralen Realisierung
 - Haushaltsnot fördert politische Unterstützung
 - Fördert Interkommunale Zusammenarbeit zur Nutzung sinnvoller Synergien
- Haushaltslage beschleunigt Entscheidungssituationen
 - Prozesse lassen sich plötzlich reorganisieren
 - Widerstände schwinden
 - Fachbereiche nutzen Effekte für eigene Konsolidierung und Remotivation

Fazit

- Stelleneinsparungen konnten realisiert werden
- Fachverwaltungen wurden trotz Stellenkürzungen entlastet
- Erreichbarkeit wurde erhöht
- Zusätzliche Serviceangebote für Bürger wurden geschaffen
- Potentiale wurden durch Kooperationen erhöht

Wuppertal als Pate

Nutzen Sie unsere Erfahrung

Gesprächspartner:

Stadtdirektor/Kämmerer: Dr. Johannes Slawig

Projektleiter: Stefan Friedrich

Servicecenterleitung: Axel Heinemann

Kontakt: Axel Heinemann

+49 202 - 563 5513

axel.heinemann@stadt.wuppertal.de