

An den Vorsitzenden des Finanzausschusses  
Herrn Martin Börschel

Frau Oberbürgermeisterin  
Henriette Reker

**SPD-Fraktion  
im Rat der Stadt Köln**

Rathaus, Spanischer Bau  
50667 Köln

fon 0221. 221 259 50

fax 0221. 221 246 57

mail fraktion@koelnsdpd.de

web www.koelnsdpd.de

Eingang beim Büro der Oberbürgermeisterin: 03.05.2017

**AN/0721/2017**

**Anfrage gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates**

<b>Gremium</b>	<b>Datum der Sitzung</b>
Finanzausschuss	15.05.2017

**Einzug der Elternentgelte für die Kinderbetreuung**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,  
sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin,

die Verwaltung hat in einer Anschreibewelle an betroffene Eltern erstmalig mitgeteilt, dass es aufgrund einer Systemumstellung (Kassenverfahren) zu Schwierigkeiten beim Einzug der Elternentgelte für die Kindertagesbetreuung gekommen ist. Die betroffenen Eltern werden weiter darüber informiert, dass für den Zeitraum von Januar bis einschließlich Mai 2017 keine Abbuchungen der Elternentgelte getätigt wurden und die Gesamtsumme für diese Monate nunmehr im Mai abgebucht werden sollte. Die Betroffenen werden aufgefordert für eine ausreichende Kontodeckung Sorge zu tragen oder innerhalb eines Zeitfensters von ca. einer Woche eine Ratenzahlungsvereinbarung mit der Stadt zu treffen.

Das ist seit 2016 bereits das zweite Mal innerhalb kurzer Zeit, dass dieser Personenkreis von Problemen bei der Einziehung von Elternentgelten für die Kinderbetreuung durch die Stadt betroffen ist. Gerade im Bereich der Lastschriftverfahren ist das besonders brisant, da dieses Verfahren regelmäßig deshalb gewählt wird, damit die laufenden Kontobewegungen nicht ständig nachgehalten werden müssen. Viele Betroffene wird das Anschreiben der Verwaltung deshalb unvorbereitet getroffen haben.

Der Vorgang lässt hinsichtlich der Ansprache und des Verfahrens die angemessene Kunden- und Serviceorientierung vermissen, insbesondere, wenn man berücksichtigt, dass der Fehler erneut aus der Sphäre Stadt stammt und die Eltern mit dem Aufwand der Korrektur belastet.

Die SPD-Fraktion bittet deshalb um Beantwortung folgender Fragen:

1. Warum hat die Finanzverwaltung die betroffenen Eltern nicht bereits im Vorfeld auf die Probleme bei der Abbuchung von Lastschufteinzügen hingewiesen, immerhin sind die Schwierigkeiten hinsichtlich der Lastschrift-Abbuchungen beim neuen Kassenverfahren offensichtlich schon länger bekannt? Dann hätten die Betroffenen entsprechende Vorkehrungen bezüglich ihrer Finanzplanungen treffen können (z.B.

Rücklagen in Höhe der Beiträge bilden).

2. Die Betroffenen müssen sich jetzt an zwei unterschiedliche Stellen bei der Stadtverwaltung wenden, um mühsam die erforderlichen Informationen zusammenzutragen und das Ganze noch in einem sehr engen Zeitfenster. Warum wurde den Betroffenen in der Zahlungsaufforderung nicht bereits mitgeteilt, wie hoch der aufgelaufene Betrag ist und z.B. ein Mustervordruck für eine Ratenzahlungsvereinbarung mitgeschickt? Warum wurde für den Betroffenen nicht eine zentrale Stelle bei der Stadtverwaltung genannt, die für Fragen und die Abwicklung verantwortlich ist? Warum wird den Betroffenen eine so enge Frist gesetzt, obwohl die Verwaltung es über Monate nicht für nötig gehalten hat, über die bestehenden Schwierigkeiten zu informieren?
3. Wie gedenkt die Verwaltung sicherzustellen, dass es ab dem 15.06.2017 nicht zu weiteren Störungen bei der Abwicklung des Einzugs der Elternentgelte kommt?
4. Welche Maßnahmen plant die Verwaltung zu treffen, um in solchen Fällen zukünftig die Kundenorientierung zu verbessern?

Mit freundlichen Grüßen

gez. Dr. Barbara Lübbecke  
SPD-Fraktionsgeschäftsführerin