



Freie und Hansestadt Hamburg
Bezirksamt Hamburg-Nord
Bezirksversammlung

Kleine Anfrage nach § 24 BezVG öffentlich	Drucksachen-Nr.: 20-0806
	Datum: 12.01.2015
von Herrn Fischer und Herrn Baumann, CDU	Aktenzeichen: 123.30-11

Beratungsfolge		
	Gremium	Datum

Bürgernahe Verwaltung vor dem Kollaps?
**Kleine Anfrage Nr. 09/2015 von Herrn Fischer und Herrn Baumann,
CDU-Fraktion**

Sachverhalt:

Mit den Antworten zur Kleinen Anfrage Nr. 173/2014 wurde dargestellt, dass das Online-Terminmanagement in den Kundenzentren Teil des Projektes „Optimierung und Standardisierung der Kundenzentren“ ist. Der Bezirksamtsleiter hat in der Vorbemerkung weiterhin ausgeführt, dass voraussichtlich eine neue bezirksübergreifende Vereinbarung zum Terminmanagement ab dem 01.01.2015 umgesetzt werden soll. Es wurde ebenfalls dargestellt, dass eine 100%ige Terminbearbeitung „kurzfristig nicht umsetzbar“ ist.

Zu dem Thema hat der dbb Hamburg in einer Presseerklärung vom 31.10.2014 zu einer Personalversammlung der Mitarbeiter der Kundenzentren am 29.10.2014 unter der Überschrift „Bezirkliche Kundenzentren vor dem Kollaps“ Stellung genommen. In der Presseerklärung wird berichtet, dass:

- zur Abwicklung, Planung und Durchführung der Terminvergaben zusätzliche Personalressourcen gebunden werden – ohne neues Personal
- die Zahl der Beschäftigten in den Kundenzentren von 230 auf 206 gesunken ist
- die Krankheitsquote der Mitarbeiter im Sommer 2014 bei 20% lag
- die Beschäftigten teilweise mehr als 10 Stunden täglich arbeiten.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Herren Bezirksamtsleiter:

1. Ist die in den Antworten zur Kleinen Anfrage Nr. 173/2014 „bezirksübergreifende Vereinbarung zum Terminmanagement“ am 01.01.2015 in Kraft getreten?
 - a) Wenn ja, welche grundsätzlichen Änderungen ergeben sich draus? Bitte konkret darstellen und die Vereinbarung als Anlage beifügen.
 - b) Wenn nein, warum nicht?

Die Vereinbarung ist im Bezirksamt Hamburg-Nord nicht zum 01.01.2015 in Kraft getreten, da sich die Dienststelle hierzu noch im Austausch mit der Personalvertretung befindet.

2. *Wie hoch sind die zusätzlich gebundenen Personalressourcen durch die Einführung des Terminmanagements? Bitte aufschlüsseln auf die drei Kundenzentren (Bezirksamt, Fuhsbüttel, Barmbek-Uhlenhorst) und beim Dezernat Bürgerservice.*

Es werden keine zusätzlichen Personalressourcen durch das Terminmanagement in der Sachbearbeitung gebunden; der Bearbeitungsablauf der Dienstleistungen hat hierbei keine Veränderung erfahren. Das Terminmanagement führt zu einer gleichmäßigeren Auslastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im Bedienbereich. Arbeitsspitzen werden dadurch reduziert.

Die Terminbuchung erfolgt in der Regel online durch den Kunden selbst oder durch den Telefonischen HamburgService.

Da es sich bei dem Terminmanagement um ein Steuerungsinstrument handelt, obliegt es der Leitungskraft - abgestimmt auf die jeweils vorhandenen Personalressourcen - entsprechende Terminvolumina zur Buchung für die Kundinnen und Kunden freizugeben. Der Aufgabenbereich der Leitungskräfte hat sich hierdurch erweitert, der Umfang lässt sich noch nicht verlässlich beziffern.

3. *Hat es durch die Einführung des Terminmanagements ggf. Einsparungen von Personalressourcen an anderer Stelle gegeben?*

Nein.

4. *Ist dem Bezirksamtsleiter bekannt, in welchem Bezirksamt bzw. welchen Kundenzentren die vom dbb Hamburg angegebenen 24 Vollzeitäquivalente/Stellen gestrichen wurden?*

Nein.

5. *Wie viele Vollzeitäquivalente/Stellen verteilen sich auf die einzelnen Kundenzentren des Bezirksamtes Hamburg-Nord? Bitte aufschlüsseln nach Anzahl der Mitarbeiter, Entgeltgruppen und Besoldungsgruppen.*

Zum Stichtag 01.01.2015 stellt sich die Stellen/- Vollzeitäquivalenten –Ausstattung in den Kundenzentren wie folgt dar:

Kundenzentrum	Stellen	Wertigkeiten	VZÄ	Vakanzen**
Hamburg-Nord	1	A 11	1,0	
	1	A 9	1,0	
	13	E 8/A 8	11,5	1,5
Barmbek-Uhlenhorst	1	A 11	1,0	
	2	E 9/A 9	1,92	0,08
	13	E 8/A 8	12,6	0,40
Fuhsbüttel	1	A 11	0	1
	1	A 9	0,8	0,2
	7,75	E 8/A 8	7,75	

** Soweit Stellen unbesetzt sind (Stichtagserhebung), liegt dies in der regelhaften Dauer von Ausschreibungen, Auswahlverfahren und Vorlaufzeiten für Einstellungen begründet. Grundsätzlich ergeben sich zudem freie Stellen(-anteile) aus Teilzeitbeschäftigungen.

Das Kundenzentrum Barmbek-Uhlenhorst verfügt über eine Geschäftsstelle im Umfang von 2 Stellen der Wertigkeit A7/E 6 mit 1,0 VZÄ und 1,0 Vakanz.

6. *Ist eine Veränderung an der Struktur bei den Vollzeitäquivalenten durch Personalumsetzung bzw. Veränderung von Voll- und Teilzeit geplant?*

Nein.

7. *Wie viele Stellen sind derzeit in den Kundenzentren vakant?*

Siehe Antwort zu Frage 5.

8. *Wie hoch war die Krankheitsquote in den einzelnen Kundenzentren in den Jahren 2012, 2013 und 2014?*

Kundenzentrum	2012	2013	2014 (bis einschl. November)*
Hamburg-Nord	14,2 %	10,4 %	6,3 %
Fuhlsbüttel	6,2 %	4,5 %	11,0 %
Barmbek-Uhlenhorst	11,5 %	10,5 %	10,1 %

*) Die Dezember-Daten liegen derzeit noch nicht vor.

9. *Wie oft kommt es vor, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr als 10 Stunden arbeiten müssen? Bitte aufschlüsseln nach den einzelnen Kundenzentren.*

Die Leitungskräfte in den Kundenzentren achten im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht darauf, dass eine Überschreitung der 10 Stunden-Grenze gem. den Arbeitszeitvorschriften nicht erfolgt und steuern das Kundenaufkommen entsprechend. Das Terminmanagement erweist sich hierbei als ein sehr gut geeignetes und unterstützendes Instrument, um die Kundenbedienungszeiten planen zu können.

10. *Wer hat durch die Bezirksamtsleitung an der Personalversammlung am 29. Oktober 2014 teilgenommen?*

Die Dezernatsleitung Bürgerservice und die Fachamtsleitung Einwohnerwesen.

11. *Welche Maßnahmen im Rahmen der Personalfürsorge werden durch das Bezirksamt Hamburg-Nord*

a) *regelmäßig bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kundenzentren ergriffen?*

b) *wurden seit der Personalversammlung ergriffen?*

Die Personalfürsorge gehört zum Aufgabenbereich der Leitungskräfte auf allen Ebenen im Dezernat Bürgerservice und ist damit eine Daueraufgabe, der mit dem Einsatz aller vorhandenen Personalentwicklungsinstrumente Rechnung getragen wird. Regelmäßig werden Teamseminare, Maßnahmen des Gesundheitscoachings, Qualifizierungsmaßnahmen, wie z.B. „Professioneller Umgang mit Kunden, Anti-Stress-Strategien und Deeskalationsstrategien im Kundenkontakt“ durchgeführt.

Die Personalversammlung hat nicht dazu geführt, von dieser erfolgreichen Vorgehensweise abzuweichen.

12. *Welche Stellungnahme hat der Personalrat des Bezirksamts Hamburg-Nord zur Situation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Kundenzentren des Bezirksamtes nach der Personalversammlung abgegeben? Welche Maßnahmen wurden von dort gefordert?*

Der Personalrat hat keine formale Stellungnahme gegenüber der Dienststelle abgegeben.

20.01.2015

Harald Rösler

Anlage/n:

Keine