



Freie und Hansestadt Hamburg

Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke

Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke
Postfach 76 01 07, D - 22051 Hamburg

Freie und Hansestadt Hamburg
Bezirksamt Wandsbek
Vorsitzender der Bezirksversammlung Wandsbek
Herr Philip Buse
über Geschäftsstelle der Bezirksversammlung Wandsbek
Schloßstraße 60
22041 Hamburg

nachrichtl.: Bezirksamtsleiter Herr Thomas Ritzenhoff

Staatsrat
Alexander von Vogel

Gänsemarkt 36
D - 20354 Hamburg

Telefon 040 - 4 28 63 - 4200
E-Mail Alexander.vonVogel@bwfgeb.hamburg.de

Hamburg, den 16.09.2024

Beabsichtigte Umstellung von drei Standorten Einwohnerangelegenheiten auf Einschichtbetrieb ab 15. November 2024 sowie Ausweitung HASPA Kooperation in Curslack und neuer Kooperation in Horn auf jeweils zwei Öffnungstage pro Monat

hier: Anhörung der Bezirksversammlung Wandsbek gem. § 28 Bezirksverwaltungsgesetz (BezVG)

Sehr geehrter Herr Buse,

die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke (BWFGB) Hamburg Service möchte Ihnen auf diesem Wege Gelegenheit zur Stellungnahme nach § 28 Satz 1 Nr. 9 BezVG innerhalb der Monatsfrist geben. Es ist die Umstellung von drei Standorten Einwohnerangelegenheiten auf den Einschichtbetrieb ab 15. November 2024 sowie Ausweitung HASPA Kooperation in Curslack und neuer Kooperation in Horn auf jeweils zwei Öffnungstage pro Monat geplant.

Hintergrund:

Die Standorte Einwohnerangelegenheiten Alstertal und Süderelbe des Hamburg Service vor Ort (HS) sind schon heute im Einschichtbetrieb mit 30 Stunden Öffnungszeiten pro Woche tätig¹. Ab dem 15. November 2024 sollen auch die Standorte Billstedt, Rahlstedt und Niendorf auf Einschichtbetrieb umgestellt werden. Für alle Einschichtstandorte sollen dann einheitliche Öffnungszeiten gelten, welche den Bedarfen der Bürgerinnen und Bürger entsprechen².

Zusätzlich soll die HASPA-Kooperation auf den Standort Horn ausgedehnt werden. Diese neue Kooperation und die Kooperation am Standort Curslack mit bisher einem Öffnungstag sollen auf jeweils zwei Öffnungstage pro Monat erweitert werden.

Begründung:

Effizienzsteigerungen mit dem Ziel höherer Terminverfügbarkeiten für Kunden sind nur möglich, wenn Schichten tatsächlich mit mindestens acht parallel arbeitenden Mitarbeitenden besetzt werden können. Bei den üblichen Abwesenheiten bedeutet dies die Planung mit zwölf Mitarbeitenden pro Schicht.

Diese Teamgröße von acht Personen ermöglicht eine Steigerung des Terminangebotes um 10% im Vergleich zu heute üblichen kleineren Schichtbesetzungen. Damit lassen sich auch sogenannte „no-shows“³ ausgleichen und tagesgleich Notfallkunden einschieben. Dies erhöht die Kapazität eines Einschichtstandortes um mindestens 180 Termine⁴ pro Woche. Die zwei Stellen für eine Hauptsachbearbeitung und eine Empfangs- und Infothekenbesetzung, die für die zweite Schicht nicht mehr nötig sind, können für die Terminsachbearbeitung eingesetzt werden, was ein zusätzliches Terminvolumen pro Woche schafft (mindestens 240 Termine)⁵. Pro Standort lassen sich durch die Umstellung auf Einschichtbetrieb somit ca. 420⁶ zusätzliche Kundentermine pro Woche und Standort erreichen, also für die drei Standorte insgesamt mindestens 1.260 Termine pro Woche oder 65.520 Termine pro Jahr. Das entspricht etwa einer Effizienzsteigerung von 4,7% des Jahresvolumens von rund 1,4 Mio. Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden im Hamburg Service vor Ort.

Insgesamt schafft die Maßnahme Raum für stabilere Schichten in den von der Veränderung betroffenen Standorten und perspektivisch auch für die verbleibenden Zweischichtstandorte.

¹ Die verbleibenden 10 Arbeitsstunden sind für Bearbeitung nach Kundenkontakt sowie Backoffice vorzuhalten.

² Die Kundenbefragungen der dafür beauftragten Firma Qualitize mit jährlich über 250.000 Rückläufen bestätigen Öffnungszeitforderungen /-wünsche an Wochentagen von 07:00 bis 19:00 Uhr.

³ Etwa 9,5 % der Kunden lassen ihre Termine verfallen.

⁴ Bei durchschnittlich 1,5 zusätzlichen Terminleisten (eine Terminleiste = 1 Mitarbeitender) und Planzeiten pro Termin von einer Viertelstunde ergeben sich pro gewonnene Stunde vier zusätzliche Termine für Kundenbesuche (4 Termine/Std. x 30 Stunden x 1,5 Terminleisten = 180 Termine).

⁵ Zwei Mitarbeitende x 30 Stunden x 4 Termine/Std. = 240 Termine.

⁶ 180+240=420 Termine

Neben einer Optimierung des Bürgerservices ergibt sich zusätzlich eine wichtige Verbesserung aus Sicht der Mitarbeitenden, die den Schichtdienst in der Regel als belastend ansehen.

Umsetzung im Detail:

Im einschichtigen Betrieb der Standorte ist ein Öffnungszeitenfenster von 30 Stunden vorgesehen. Aus den Kundenbefragungen des HS ergibt sich der Wunsch/die Forderung nach Öffnungszeiten-Verfügbarkeiten passend zu persönlichen Zeitvorstellungen der Kundinnen und Kunden in einem Zeitfenster von 07:00 bis 19:00 Uhr an Wochentagen. Um dieses Öffnungszeitenfenster aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten, soll diese Zeitspanne über die Woche wechselweise ermöglicht werden.

So gelten folgende Öffnungszeiten einheitlich für die Einschichtstandorte:

- an zwei Wochentagen Öffnung von 07:00 bis 12:00 Uhr
- an zwei anderen Wochentagen Öffnung von 12:00 bis 19:00 Uhr
- freitags Öffnung von 08:00 bis 14:00 Uhr

Wünschen Bürgerinnen und Bürger bspw. einen Termin bis 19:00 Uhr an einem Tag, an dem ein Einschicht-Standort lediglich bis 12:00 Uhr geöffnet hat, so können Nachbarstandorte aufgesucht werden, die bei dem dichten Standortnetz des Hamburg Service vor Ort in der Regel nicht weit entfernt liegen oder in einer Citylage vom Arbeitsort gut erreichbar sind.

Für den neuen, zusätzlichen Standort Horn und die Ausweitung des Services in Curslack - beide in Form von mobilen Einsätzen⁷ - gelten folgende Öffnungszeiten monatlich:

- Horn: an jedem zweiten Montag von 9:30 bis 13:00 Uhr und an jedem vierten Donnerstag eines Monats von 9:30 bis 18:00 Uhr
- Curslack: an jedem vierten Montag von 9:30 bis 13:00 Uhr und jedem zweiten Donnerstag im Monat von 9:30 bis 18:00 Uhr

Das Mobile Team Ost führt diesen Service durch und reorganisiert die entsprechenden Kapazitäten für diese drei zusätzlichen Kooperationstage. Damit sollen im Stadtteil Curslack zu den heute schon 68 Terminen⁸ zusätzlich 28 Termine im Monat angeboten und im Stadtteil Horn insgesamt 96 zusätzliche Termine für Kunden verfügbar werden.

⁷ Als Kooperationen mit der HASPA in ausgewählten Filialen.

⁸ Montags ergibt sich für 2 Mitarbeitende ein Zeitfenster von 3,5 Stunden mit pro Stunde 4 Terminen = 28 Termine, donnerstags ein Zeitfenster für 2 Mitarbeitende von 8,5 Stunden mit pro Stunde 4 Terminen = 68 Termine, in der Woche somit 96 zusätzlichen Terminen.

Ich bitte Sie, die Umsetzung zu unterstützen.

Mit freundlichen Grüßen

Alexander v. Vogel
Staatsrat

Anlage: Neues Standortnetz des Hamburg Service

Anlage - Neues Standortnetz des Hamburg Service vor Ort

