

MITTEILUNGSVORLAGE

			Vorlage-Nr.: M 15/0024
703 - Fachbereich Gebrauchtwarenhaus			Datum: 20.01.2015
Bearb.:	Klinger, André	Tel.: 609 24 64 - 30	öffentlich
Az.:	703-Herr Klinger/Ja		

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Zuständigkeit
Umweltausschuss	21.01.2015	Anhörung

Sachstandsbericht Hempels

Der Betrieb des Gebrauchtwarenhauses läuft nach wie vor sehr gut. Das Jahresgesamtergebnis für 2014 liegt wie geplant mit gut 5 % über dem Vorjahresergebnis. Hierzu erfolgt noch eine gesonderte Mitteilungsvorlage in einer der nächsten Sitzungen des Umweltausschusses.

Personalsituation

Aktuell weist der Stellenplan 15 Stellen für den Betrieb des Gebrauchtwarenhauses aus; davon sind derzeit 12 Stellen besetzt, drei freie Stellen aus dem Stellenplan 2014/2015 sind noch vakant. Im Rahmen der geplanten Öffnungszeitenenerweiterung in 2015 wird eine freie Stelle im 1. Quartal ausgeschrieben. Folgende Erweiterung der Verkaufs-Öffnungszeiten sind geplant: Montag bis Freitag um jeweils eine Stunde verlängert auf dann 10 Uhr bis 18 Uhr.

Eine weitere Stelle wird zukünftig Sicherheitsprüfungen der Elektroartikel übernehmen, die für den Verkauf bestimmt sind. Kosten/Nutzen Analysen belegen, dass die bisher fremdvergebene Prüfung deutlich preiswerter in Eigenleistung durchgeführt werden kann. Hinzu kommen auf dieser Stelle weitere Tätigkeiten im Lager und im Verkauf.

In der Warenannahme werden momentan drei Beschäftigte aus mittlerweile drei Behindertenwerkstätten beschäftigt. Das sind die „Norderstedter Werkstätten“, die „Elbe Werkstätten“ und die „Alsterarbeit“. Die Einwerbung von weiteren drei Beschäftigten laufen auf Hochtouren. Neue Praktika zum Kennenlernen weiterer Interessenten aus verschiedenen Behindertenwerkstätten starten in diesem Monat. Bei der Kooperationserweiterung mit zusätzlichen Werkstätten handelt es sich um eine Ergänzung und Stabilisierung der Aufgabe „Beschäftigung behinderter Menschen“ im Rahmen des sozialen Auftrages von Hempels.

Der Einsatz von ehrenamtlichen Helfern befindet sich noch in der Klärungsphase. Das Ergebnis der Verwaltung wird voraussichtlich in einer der nächsten UA-Sitzungen bekannt gegeben werden können.

Öffentlichkeitsarbeit

Das Ziel der Betriebsleitung, die Umsätze kontinuierlich zu erhöhen wird aktiv verfolgt. Vor allem im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit sind hier noch Potentiale vorhanden. Im Rückblick wurde eine Vielzahl lokaler Aktivitäten durchgeführt, die sich mit Blick auf das Jahresergebnis auch als sehr zielführend erwiesen haben!

Nachfolgend ein paar Beispiele der Aktivitäten und Aktionen:

Sachbearbeiter/in	Fachbereichsleiter/in	Amtsleiter/in	mitzeichnendes Amt (bei über-/ außerplanm. Ausgaben: Amt 11)	Stadtrat/Stadträtin	Oberbürgermeister
-------------------	-----------------------	---------------	--	---------------------	-------------------

- Erstmalige Teilnahme an der Hamburger Messe „Retrofair“ am 11.+12.10.14 als Werbegebietserweiterung. Teilnahme in 2015 ist geplant.
- Teilnahme an Abfallvermeidungswoche (22.-30.11.14): Jeder Kunde, der etwas abgab bekam einen 25% Gutschein für einen Kauf und jeder Kaufkunde bekam einen Hempels-Stoffbeutel. Diese Aktion wurde sehr gut angenommen.
- Kooperationen mit der Stadtpark GmbH. Zum Beispiel Lieferung von Material für Pippi-Lotta Kinderbasteln im Rahmen der „Klasse im Grünen“.
- In 2015 ist Hempels Kooperationspartner der Aktion „Klasse im Grünen“ vom Stadtpark Norderstedt. Eine „Entdeckungs-Veranstaltung“ für Kinder bei Hempels ist fester Bestandteil im Programmheft mit Logo-Nennung auf der Umschlagseite.
- Am 04.03.15 findet in Kooperation mit VHS Norderstedt eine Lesung der Reihe „Spooky Stories“ statt. Das Publikum sitzt im Verkaufsraum auf den Sofas und lauscht den Auszügen englischsprachiger Kurzgeschichten.
- Im Mai und Juni 2015 sind wieder in der Reihe „Hempels auf dem Sofa“ Revue-Vorstellungen in Kooperation mit der Musikschule Norderstedt geplant.
- Regelmäßige Teilnahme an der Frühjahrs- und Herbstmesse im Rathaus Norderstedt sowie am Ulzburger Straßenfest.
- Initiierung und Unterstützung des Nachhaltigkeits-Projekts „Norderstedter Wanderstühle“ in Kooperation mit „NaNo“ und dem „Bauspielplatz“ der Stadt Norderstedt. Schirmherr des Projektes ist Herr Oberbürgermeister Hans-Joachim Grote. Die „Norderstedter Wanderstühle“ sind alte, schlichte Schulstühle, die durch Kinderhände mit viel kreativer Freiheit zu 15 kunterbunten Kunstwerken wurden. Sie stehen nun bereit, als symbolische Staffelhölzer zukunftsweisende Projekte in Norderstedt öffentlich bekannt(er) zu machen. Schulen, Vereine, Gruppen, Gemeinden etc. haben die Möglichkeit ihre Nachhaltigkeits-Projekte vorzustellen und sich einen oder mehrere Stühle für die Dauer des jeweiligen Projektes auszuleihen. Die Norderstedter Medienwelt wird ständig eingeladen, um über die spannenden Projekte zu berichten.
- Teilnahme an Wettbewerben, wie z. B. am „Nachhaltigkeitspreis Schleswig-Holstein 2015“ und dem „VKU-Innovationspreis 2015“, bei denen das Hempels-Konzept vorgestellt wird.

Kundenbeschwerden und –anregungen

Kundenbeschwerden kommen im Verhältnis zu den Gesamt-Kundenzahlen zum Glück sehr selten vor. Dennoch werden sie sehr ernst genommen und stets (wo möglich auch im Sinne des Kunden) gelöst. Der Kundenservice, die betrieblichen Abläufe und der Umgang mit den Kunden werden so stets überprüft und hinterfragt. Die ständige Verbesserung der Arbeit bei Hempels ist ein wichtiger Bestandteil unserer Unternehmens-Philosophie.

Kritik und Beschwerden sind sehr gute Möglichkeiten das Verbesserungspotential zu erkennen und dann auch auszuschöpfen. Dabei werden Lösungsmöglichkeiten auf unterschiedlichen, angemessenen Wegen gefunden. Diese gehen z.B. vom direkten Kundengespräch im Verkaufs- oder Warenannahmebereich bis hin zu einer gemeinsamen Lösung unter aktiver Beteiligung der regionalen Medien (z. B. „Home-story“ mit noa4-TV, bei der die Betriebsleitung sich persönlich vor Ort beim Kunden ein Bild über den Beschwerdegrund gemacht hat und gleichzeitig eine Lösung herbeiführte).

Aber auch schriftliche Anregungen gehen bei Hempels ein. Das nachfolgende (anonymisierte) Beispiel zeigt, welche Arten von Anregungen eingehen und wie sie beantwortet werden:

„Sehr geehrte Damen und Herren,

mein Sohn hat eine schöne Idee für Sie, die ich Ihnen gerne mitteilen möchte. Er meinte, es wäre doch nett, wenn die Leute ,die Sachen bringen, einen kleinen Bonus auf die Einkäufe erhalten, oder sich schon von den Dingen im Lager etwas aussuchen könnten und dies dann schon vorher bevor es in den Laden kommt mitnehmen und bezahlen könnten.

Ein kleine Anmerkung. Ich finde , dass oft sehr viel Ramsch mittlerweile angeboten wird, dass war nicht immer so, und sollte vielleicht besser aussortiert werden, und die Preise sind oftmals sehr hoch. Trotzdem wünschen wir Ihnen weiterhin viel Erfolg und ein schönes Wochenende. Mit freundlichen Grüßen“

Antwort der Betriebsleitung Hempels:

„Sehr geehrte...,

vielen Dank für Ihre eMail und die beschriebene Idee Ihres Sohnes! Es ist schön zu wissen, dass sich unsere Kundinnen und Kunden Gedanken zu dem Hempels-Konzept machen.

Im Prinzip ist die vorgeschlagene Idee gut, würde allerdings dem Verwertungsmodell der Stadt Norderstedt und somit dem Hempels-Konzept entgegenwirken.

Da wir einer sehr breiten Zielgruppe gerecht werden möchten, halten wir Waren/Artikel für jeden „Geldbeutel“ vor. Uns ist bewusst, dass manche Menschen dann einige Artikel vielleicht als Ramsch bezeichnen. Bekanntermaßen ist unser Verkaufsangebot abhängig von den Abgaben der Waren und deren Qualität.

Auch sind wir stets bemüht eine ausgewogene Preisstruktur unserer Waren einzuhalten. Denn wir geben unseren Kunden die Möglichkeit in wohltemperierten Räumen, mit einem zuvorkommenden Service und fachlichen Know-how, zu einem fairen Preis, Dinge des alltäglichen Lebens, Besonderheiten sowie „Schätzchen und Schnäppchen“ zu erwerben.

Nicht zu vergessen unsere soziale Komponente, mit der wir geistig behinderten Menschen eine Chance geben, am „normalen“ Berufsleben teilzunehmen.

Wir bedanken uns ganz herzlich für Ihre Offenheit, die wir als Impuls wahrnehmen, um unser „Handeln und Tun“ zu reflektieren.

Auch Ihnen wünschen wir ein schönes Wochenende und freuen uns, wenn wir Sie bei nächster Gelegenheit wieder bei Hempels begrüßen dürfen.

Ihr Hempels-Team“

Unterstützung von Asylbewerbern

Hempels unterstützt die ehrenamtlichen Helfer bei den Asylbewerber-Ausstattungen mit dringend benötigten Haushaltsartikeln, die nicht verkauft wurden, aber dennoch ein Mindestmaß an Qualität und funktionsfähigem Zustand gewährleisten. Die Spendenbeteiligung von Hempels wird bewusst medial nicht veröffentlicht. Im Zusammenhang mit der Asylbewerberunterstützung wird der Weg des „Understatements“ gegangen. In diesem Fall soll nicht auf den Schultern der Menschen in Not das Gebrauchtwarenhaus Hempels ins Rampenlicht gerückt werden.

Warenannahme

Die Anzahl der Privatanlieferungen liegt nach wie vor auf sehr hohem Niveau bei täglich 70-90 Personen (Montag-Freitag). Die Anliefer-Mengen werden bei dieser Zählung noch nicht berücksichtigt. Die Warenanlieferungen über die Abholungen bei den Kunden durch den „Hempels-LKW“ und über den Hempels-Container auf dem Wertstoffhof in der Oststraße sind ebenso erfreulich wie konstant hoch wie von Beginn an.

Die Anzahl freier Lagerplätze in der Warenannahme und im Lager sind inzwischen so geschrumpft, dass hier am Rande der Kapazitätsgrenzen gearbeitet wird. Hauptursache ist die große Anzahl Waren, die nicht genau so schnell abverkauft werden können, wie sie angeliefert werden. Die Raumsituation der Immobilie in der Stormarnstr. 34-36 ist am Limit. In diesen Situationen werden gelegentlich (hauptsächlich sperrige) Waren in einem Außenlager zwischengelagert.

Verkauf

Im Verkaufseingang am Kassensbereich wurde inzwischen ein elektronisches Warensicherungssystem zur Verringerung der Diebstähle installiert. Kurz danach wurde bereits festge-

stellt, dass eine bestimmte Personengruppe, die bisher im Verdacht von Diebstählen stand, nicht mehr in den Verkaufsräumen erscheint.

Zur ergänzenden Verringerung der Diebstähle ist die Installation einer Schließfachwand im Foyer geplant.

Im Verkaufsraum wurde eine mobile Bühne für Veranstaltungen und Aktionen errichtet. In den Zeiten dazwischen ist sie als Sonderverkaufsfläche zur Präsentation von besonderen Artikeln sehr nutzbringend. Die Bühnenteile wurden freundlicher Weise als Leihgabe bis Ende Juli '15 von der Zweiten Stadträtin, Frau Reinders, überlassen.

Seit Dezember '14 können auch Geschenkgutscheine (5, 10, 20, 30 und 50 EUR) käuflich erworben werden. Diese können als Wertgutscheine bei Hempels im entsprechenden Wert wieder eingelöst werden. Eine Kundenkarte in Form einer kostengünstigen und schnell zu realisierenden Variante ist in Planung. Ohne Namensfassung, analog zum Modell „Bäckerei XY“. Zum Beispiel als Pappkarte mit 10 Stempelfeldern (ein Stempel pro Einkauf mit einem Mindestbetrag). Sobald die Karte voll ist, ist ein Einkaufsgutschein für den einmaligen Einkauf mit x% Rabatt denkbar.

Fahrzeug

Seit September '14 existiert ein Fahrzeug (Klein-LKW) z. B. für Abholungen von Edelmöbelstücken in Norderstedt. Eine schnelle Reaktionszeit erhöht die Flexibilität und den Kundenservice.

Planung Neubau

Der Mietvertrag für das Gebrauchtwarenhaus Hempels konnte in 2014 um fünf Jahre verlängert werden; d. h. bis Ende Februar 2019. Ziel ist nach Ablauf dieser Mietzeit der Bezug eines Neubaus an einem neuen Standort. Im Rahmen einer Konzeptstudie werden derzeit im Rahmen erster grober Vorentwürfe Nutzungs- und Realisierungsmöglichkeiten untersucht.

Die Planungen werden unter Federführung von Herrn Erster Stadtrat Herr Bosse und unter Beteiligung der Fachdienststellen aus Amt 60 durchgeführt. Oberstes Ziel ist die Ermittlung der Planungs- und Baumittel, um diese im nächsten Haushaltsplan 2016/2017 (und im mittelfristigen Finanzplan) einzustellen, sowie die Vorbereitung der städtebaulichen Weichenstellungen in den zuständigen Fachausschüssen.

Die Inbetriebnahme der neuen Hempels-Immobilie muss spätestens im Februar 2019 erfolgen.