

MITTEILUNGSVORLAGE

			Vorlage-Nr.: M 12/0373
70 - Betriebsamt			Datum: 18.09.2012
Bearb.:	Herr Martin Sandhof	Tel.: 182	öffentlich
Az.:	70-Herr Sandhof/Ju		

Beratungsfolge	Sitzungstermin	Zuständigkeit
Umweltausschuss	19.09.2012	Anhörung

Sachstandsbericht Gebrauchtwarenhaus Norderstedt

Sachverhalt

In der Mitteilungsvorlage M 12/0240 vom 15.08.2012 wird eine erste positive Bilanz der Eröffnung von Hempels gezogen.

Die betriebswirtschaftlichen Ergebnisse bzw. Umsatzerlöse liegen weiterhin deutlich über dem Planansatz. So lag der Monatsumsatz für den ersten Öffnungsmonat im August um mehr als 100 % über den kalkulierten Planzahlen!

Es zeigt sich nun immer mehr, dass die im Schnitt 140 zahlenden Kunden pro Tag großen Wert auf eine gute und umfassende Beratung durch das Verkaufspersonal legen.

Zu den Tätigkeiten der drei jetzt im Stelleplan ausgewiesenen Mitarbeiter zählen so mittlerweile immer mehr Service-Aufgaben, die sich im Umsatz eben auch positiv bemerkbar machen.

Allerdings wird dabei auch deutlich, dass die anfänglich (sehr vorsichtig!) kalkulierten MA-Zahlen mittlerweile den tatsächlichen Aufwand nicht decken können. Zurzeit ist eine Aufrechterhaltung des Betriebes über Überstunden der Kollegen gesichert.

Die momentanen Öffnungszeiten im Verkauf: 10:00 – 17:00 Uhr (Mo-Fr) und bei der Warenannahme 09:00 - 15:30 Uhr (Mo - Do), 09:00-12:30 Uhr (Fr).

Der einfacheren Erklärung halber wird Hempels in drei Bereiche eingeteilt:

1. VF = Verkauf (inkl. Kasse)
2. WA = Warenannahme (inkl. Lager)
3. VG = Verwaltung

Als Kunden werden die Menschen, die Waren kostenfrei abgeben und die Personen, die Waren kaufen definiert.

Kundenverkehr findet in den Bereichen VF und WA.

In diesen beiden Bereichen werden Beratungs-, Informations- und Verkaufsgespräche geführt. Neben den Gesprächen mit den Kunden findet auch ein Service gegenüber den Kunden statt.

Sachbearbeiter/in	Fachbereichsleiter/in	Amtsleiter/in	mitzeichnendes Amt (bei über-/ außerplanm. Ausgaben: Amt 20)	Stadtrat/Stadträtin	Oberbürgermeister
-------------------	-----------------------	---------------	--	---------------------	-------------------

Zu diesem Service gehört z.B. die Unterstützung beim Abbau von Schränken, um sie in transportfertige Größeneinheiten zu bekommen oder der Transport der gekauften Waren zum Kfz des Kunden.

In einem Teilbereich des Lagers befindet sich ein Abhollager, da sich in der ersten Verkaufswoche herausgestellt hat, dass viele Kunden die Ware bezahlen, aber nicht sofort mitnehmen wollen oder können. Des Weiteren hat sich gezeigt, dass die Kunden einen erheblichen Beratungsbedarf haben.

Etliche Verkäufe wurden in der Vergangenheit erst durch intensive Verkaufsgespräche ermöglicht.

Im Bereich der WA ist erkennbar, dass immer mehr Kunden Artikel, die sie nicht mehr benötigen abgeben.

Die Anzahl der Kunden, die täglich Dinge des alltäglichen Lebens liefern liegen zwischen 15 und 60 pro Tag!.

Hinzu kommt an drei Tagen in der Woche die Abholungen per LKW durch Terminierungen des ASC.

Die Mengen und die Qualität, die in der WA täglich abgegeben werden sind schwer bis unmöglich vorhersehbar. Das erfordert ein hohes Maß an Dynamik und Flexibilität bei der Erledigung der notwendigen Arbeitsprozesse und Aufgaben.

Momentan sind im Bereich WA täglich der Disponent und tlw. MA der NW (nur sehr eingeschränkt) beschäftigt. Von diesen Kollegen ist jetzt einer mehrere Wochen ausgefallen.

Hinzu kommt, dass es aufgrund der individuellen Sensibilitäten auch regelmäßige Tage gibt, an denen diese im Umfeld der NW andere Tätigkeiten ausüben, deren Arbeitsumfeld nicht dieser Dynamik wie HEMPELS unterliegen.

Aus diesem Grund können die NW'ler als nur zusätzliche unterstützende Kräfte bei HEMPELS eingeplant werden, die besonderer Beachtung und Betreuung bedürfen.

Für diese Arbeitsaufgabenbetreuung ist eine MA aus dem Betriebsamt tätig (s. M 12/0240 im Umweltausschuss v. 15.08.2012.) zuständig.

Sie achtet darauf, dass die NW'ler ihre zugewiesenen Aufgaben erledigen und dass sie nicht überfordert werden. Sie leitet diese an und bespricht Situationen und Probleme, die bei der Arbeit entstehen. Es wurde festgestellt, dass private Probleme teilweise spürbaren Einfluss auf das Arbeitsumfeld hatten.

Kurz- bis mittelfristig soll die Anzahl der NW-Beschäftigten auf bis zu acht erhöht werden.

Im **Bereich VF** ist hauptsächlich der Marktleiter tätig. Er führt Kundengespräche und steht an der Kasse. Der Betriebsleiter unterstützt gelegentlich an der Kasse.

Im Prinzip kann man sagen, dass der Marktleiter im Bereich VF allein arbeitet. Ein sehr unbefriedigender Status, da er sich als Marktleiter um die Planung und Steuerung der Bereiche WA und VF kümmern muss.

Der Bereich VF ist der wichtigste Bereich, da hier das Geld eingenommen wird. Gleichzeitig ist es der momentan fragilste Bereich, der nur durch erheblichen Überstundeneinsatz von Herrn Klinger, Herrn Neuenfeldt und Herrn Titzka stabil gehalten werden kann.

Ein (z.B. krankheitsbedingten) Ausfall, wie er z.B. in anderen Bereichen bereits vorgekommen ist, würde erhebliche negative Auswirkungen auf den Betrieb von HEMPELS haben.

Eine rasche Stabilisierung dieses Bereiches erfordert die höchste Priorität. Die Erkenntnisse und die Erfahrungen der ersten eineinhalb Monate des Verkaufs zeigen, dass ein Betrieb mit drei Personen im VF und mindestens drei vollwertig einsetzbaren Personen in der WA plus zusätzliche Kräfte, die in den einzelnen Warenbereichen in der Sortierung tätig sind funktionieren kann.

Vergleich zum Hamburger „Pendant“ Stilbruch

Bei der Firma STILBRUCH z.B. existieren im Vergleich in einer Filiale 3,7 Vollzeitkräfte für die Kasse, 5 Vollzeitkräfte und drei 400-EURO Kräfte im Bereich Lager plus ein Vollzeitmitarbeiter als Springer, eine Vollzeitkraft und zwei 400-EURO Kräfte im Bereich Textilien und eine Halbzzeitkraft und zwei 400-EURO Kräfte im Bereich Unterhaltung.

Pro Tag sind somit ca. 4 MA im Bereich Verkauf und ca. 6 MA im Bereich Lager/Wareannahme plus Betriebsleiter und Filialleiter sowie Assistenz (also 13 Personen) tätig!

Fazit:

Hempels „brummt“ und wird hervorragend angenommen, die Einnahmen liegen immer 50 % über der Kalkulation!

Dieser Anfangserfolg braucht zur Stabilisierung jetzt dringende Korrekturen in der Personalausstattung.

Bei den derzeitigen Öffnungszeiten werden dringend drei zusätzliche befristete Stellen für die Bereich Kasse, Verkauf und Lager benötigt. Zu erweiterten Öffnungszeiten und dem damit verbundenen Personalaufwand wird in der Beantwortung einer Anfrage aus dem UA vom 15.08.2012 gesondert eingegangen.

Die notwendigen drei befristeten Planstellen sind derzeit im Stellenplan des Betriebsamtes nicht vorhanden. Für den Nachtrags-Stellenplant werden daher bei Beibehaltung der heutigen Öffnungszeiten drei Vollzeitstellen (befristet für die Projektdauer) eingeworben.

Die Finanzierung ist durch die erheblich höheren Umsatzerlöse sicher gestellt (s. Anlage 1).

Anlagen:

Anlage 1