

B E S C H L U S S V O R L A G E

			Vorlage-Nr.: B 02/0279	
441 - Kultur-und Städtepartnerschaft			Datum: 29.05.2002	
Bearb.	: Frau Richter	Tel.:190	öffentlich	nicht öffentlich
Az.	:		X	

Beratungsfolge

Sitzungstermin

Ausschuss für Kultur und Städtepartnerschaften

13.06.2002

Haushaltskonsolidierung FORUM; hier: Vorverkauf / Abo Betreuung für Veranstaltungen

Beschlussvorschlag

Der Ausschuss für Kultur und Städtepartnerschaften beschließt:

- Abdeckung von Spitzenzeiten im direkten sowie im telefonischen Kartenverkauf durch Aushilfen (Bedarf ca. 280 Stunden pro Spielzeit bei ca. 3.950 €)
- Einführung des Verkaufs per Internet (mit muethos ab August 2002 möglich) führt voraussichtlich mittel- und langfristig zu einem niedrigeren Personaleinsatz
- Verbesserung des Kundenservices durch die Einführung von kostenpflichtigen Tauschmöglichkeiten innerhalb der Abo Veranstaltungen, unter Umständen Einführung eines Wahlabos
- Erhebung einer Vorverkaufsgebühr für alle - auch die städtischen - Karten in Höhe von 10 %
- Erhebung einer Bearbeitungsgebühr bei Bestellungen aus den dezentralen Vorverkaufsstellen von 5 %
- Erhebung einer erhöhten Bearbeitungsgebühr bei der Übernahme des Vorverkaufs sowie der Abendkasse für Fremdveranstalter

Sachverhalt

Der Ausschuss für Kultur und Städtepartnerschaften hat in seiner Sitzung vom 14.03.02 für den Bereich Kultur und Städtepartnerschaften zum Bereich Theater- und Konzertabo folgenden Prüfauftrag beschlossen:

Übertragung des gesamten Bereiches Kartenverkauf (aus dem FORUM Center) an eine zu gründende Touristenzentrale Norderstedt an die TriBühne Norderstedt (Zusammenarbeit Norderstedt Marketing, Norderstedter Hotels und Stadt Norderstedt).

Der Aufsichtsrat der Mehrzwecksäle GmbH Norderstedt hat sich in seiner Sitzung vom 16.05.02 mit den vorliegenden konzeptionellen Vorschlägen der Geschäftsführung der Mehrzwecksäle GmbH Norderstedt (siehe Anlage 1) befasst. Er sieht hierin noch in folgenden Sitzungen weiteren Beratungsbedarf , unter anderem in einer gemeinsamen Sitzung mit dem Ausschuss für Kultur und Städtepartnerschaften im August 2002 . Grundlage dieser Sitzung sollen die Konzepte der TriBühne sowie des FORUM, Kultur und Städtepartnerschaften sein.

Ist Zustand und Konzept eines zentralen Kartenvorverkaufs für alle Veranstaltungen in Norderstedt sowie einer Abonnentenverwaltung durch das FORUM :

Sachbearbeiter/in	Abteilungsleiter/in	Amtsleiter/in	mitzeichnendes Amt (bei über-/ außerplanm. Ausgaben: Amt 20)	Dezernent/in

Ist Zustand

Der zentrale Vorverkauf sowie die Abonnentenbetreuung erfolgt durch das FORUM mit folgenden Dienstleistungen:

- Vorverkauf für alle städtischen Veranstaltungen der Saison ab Saisonbeginn (Auflistung 2001/2002 siehe Anlage 2)
- Vorverkauf zunehmend für Fremdveranstalter wie Kulturträger, andere städtische Anbieter sowie kommerzielle Anbieter saisonübergreifend (Ist laufende Saison 2001/2002 siehe Anlage 3)
- direkter Vorverkauf im FORUM Center montags, dienstags, donnerstags von 09.00-18.00 Uhr, freitags 09.00-13.00 und samstags 10.00-13.00 Uhr
- telefonischer Kartenservice zusätzlich mittwochs 09.00-16.00 Uhr
- schriftlicher Kartenverkauf (per Brief, per Fax oder per E-mail)
- Abwicklung Kartenvorverkauf über dezentrale Vorverkaufsstellen (sechs Vorverkaufsstellen in allen Stadtteilen Norderstedts sowie je eine in Henstedt-Ulzburg, Tangstedt, Hamburg)
- verbindliche Reservierung der Kartenbestellungen bis zum Veranstaltungstag, keine vorherige Abholung und/oder Bezahlung notwendig, Bearbeitungsgebühr 1,00 € pro Verkaufsvorgang insbesondere für schriftliche Reservierungsbestätigung
- keine Erhebung von Vorverkaufsgebühr bei städtischen Veranstaltungen
- keine Vermittlungsgebühr für die dezentralen Vorverkaufsstellen
- Betreuung von derzeit 1.323 Abonnenten (Stammdatenpflege, Beratung, Verkauf, Verbuchung der Einnahmen, Mahnwesen)
- Möglichkeit des Verkaufs in Kommission von nicht benötigten Einzelkarten im Abo (sog. Kommissionskarten)

Mit dem Vorverkaufservice sind folgende Arbeitsplätze prozentual beschäftigt:

441.6 30 %
441.2 2 %
441.3 1 % sowie
50 % einer Stelle des FORUM Centers
ca. 280 std Aushilfen zur Abdeckung von Spitzenzeiten

Die Personalkosten liegen in 2002 bei ca. 25.650 €

Mit der Abonnenten Betreuung ist die Stelle 441.6 zu 25 % (= 8.650 €) beschäftigt. D.h. alle Personalkosten zusammen betragen ca 34.300 €

Konzept ab Saisonwechsel

Entgegen der Vorstellungen vom 30.01.02 (siehe Vorlage M02/0063 des Ausschuss für Kultur und Städtepartnerschaften für den 14.02.02) bestünde die realistische Möglichkeit, den Vorverkauf mit einigen Änderungen wie bisher durchzuführen. Die Rahmenbedingungen haben sich insofern relativiert, als dass

- die Anzahl der Fremdveranstaltungen stagniert bzw. rückläufig ist
- die Anzahl der Kartenverkaufsvorgänge ist rückläufig
- die Anzahl der Veranstaltungen, die über das "muethos" System verkauft werden, steigt, der Aufwand für die Verkäufe ist im Gegensatz zu dem vorher vielfach praktizierten Hartkartenverkäufen deutlich geringer

Folgende Änderungen sollen durchgeführt werden bzw. sind durchgeführt worden:

- Abdeckung von Spitzenzeiten im direkten sowie im telefonischen Kartenverkauf durch Aushilfen (Bedarf ca. 280 Stunden pro Spielzeit bei ca. 3.950 € Kosten oben bereits in den Kalkulationen enthalten)

Sachbearbeiter/in	Abteilungsleiter/in	Amtsleiter/in	mitzeichnendes Amt (bei über-/außerplanm. Ausgaben: Amt 20)	Dezernent/in
-------------------	---------------------	---------------	---	--------------

- Einführung des Verkaufs per Internet (mit muethos ab August 2002 möglich) führt voraussichtlich mittel- und langfristig zu einem niedrigeren Personaleinsatz
- Verbesserung des Kundenservices durch die Einführung von kostenpflichtigen Tauschmöglichkeiten innerhalb der Abo Veranstaltungen, unter Umständen Einführung eines Wahlabos
- Erhebung einer Vorverkaufsgebühr für alle - auch die städtischen - Karten in Höhe von 10 %
- Erhebung einer Bearbeitungsgebühr bei Bestellungen aus den dezentralen Vorverkaufsstellen von 5 %
- Erhebung einer erhöhten Bearbeitungsgebühr bei der Übernahme des Vorverkaufs sowie der Abendkasse für Fremdveranstalter

Durch diese Einnahmen wird mit einer Einnahme im Bereich Verkäufe/Provisionen in 2003 von 35.000 € gerechnet. Diese Einnahmen werden im Produkt "Theater und Konzerte" wie auch die genannten Personalausgaben verbucht.

Abendkasse

In diesem Zusammenhang wurde mit der Softwarefirma der Theater EDV "muethos" folgende mobile Möglichkeit gefunden:

- Einsatz eines Laptops (noch zu beschaffen, ca. 2.000 €), der sich per Modem in die Anlage einwählt
- Einsatz des vorhandenen Kartendruckers aus dem FORUM Center
- Nutzung des vorhandenen Protokolldruckers

Die Abendkasse sollte aufgrund des Platzbedarfes am "Gutscheintresen" im Foyer der TriBühne eingerichtet werden. Bei schwächer besuchten Veranstaltungen könnte durch die gleichzeitige Ausgabe der Gutscheine durch die Kassenkraft sowie eine später durchzuführende Einlasskontrolle an den Saaltüren Aushilfenstunden eingespart werden.

Bei der Entwicklung der Personalkosten für den Bereich zentraler Vorverkauf / Betreuung Theater- und Konzertabonnement ist auf der Basis der vorliegenden Konzepte der Mehrzwecksäle GmbH sowie des FORUM, Kultur und Städtepartnerschaften folgendes zu berücksichtigen

- die Stelle 441.6 wird zur Zeit mit 55 % angesetzt, der Verkauf im FORUM Center mit 50 % , an beiden Stellen ist mit einem entsprechenden Rückgang bei abnehmender Veranstaltungszahl von ca. 16 % ab 2004 sowie einem verstärkten Verkauf über das Internet zu rechnen
- es wird dann nicht mehr notwendig sein, Spitzenzeiten mit Aushilfen abzufangen. Diese Personalkosten sind einzusparen (= ca. 280 Stunden per anno).

Anlage(n)

Sachbearbeiter/in	Abteilungsleiter/in	Amtsleiter/in	mitzeichnendes Amt (bei über-/ außerplanm. Ausgaben: Amt 20)	Dezernent/in
-------------------	---------------------	---------------	--	--------------