

**Vereinbarung nach
§ 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes**

Zwischen

**der Freien und Hansestadt Hamburg
vertreten durch den Senat
Personalamt**

einerseits

und

**dem dbb hamburg
– beamtenbund und tarifunion –**

sowie

**dem Deutschen Gewerkschaftsbund
– Bezirk Nord –**

als Spitzenorganisationen der Gewerkschaften

andererseits

wird im Zuge der Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg flankierend in einem ersten Schritt folgende Einführungsvereinbarung geschlossen:

Präambel

Die Kundenzentren der Bezirksämter der FHH sind für die Bürgerinnen und Bürger erste Anlaufstelle bei Behördengängen. Es hat sich in der Vergangenheit gezeigt, dass bei - insbesondere in den Ferienzeiten - erheblich verstärkten Kundenwünschen in Pass- / Ausweis- / Meldeangelegenheiten die erbetene und angestrebte zeitnahe Erledigung dieser gesetzlichen Aufgaben nur eingeschränkt gewährleistet werden konnte. Um hier einen erweiterten und durchgehenden Bürgerservice anbieten zu können, müssen aus Sicht von Politik und Verwaltung die Öffnungszeiten der Kundenzentren verlässlich erweitert werden und ein flexibler Einsatz der zur Verfügung stehenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglich sein. Diese Ziele können aus Arbeitgebersicht nicht im Rahmen der Gleitzeit, wie sie in der § 93-Vereinbarung zur Neuregelung der Gleitzeit vom 23. Mai 2010 festgelegt wurden, abgedeckt werden. Sie erfordern umfassende Organisationsmaßnahmen mit den entsprechenden personellen Folgemaßnahmen. Um diese umzusetzen ist, ausgehend von dem Ersuchen der Bürgerschaft zur Drs. 21/7805, das Projekt „Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg“ (FB und Bezirke) eingesetzt worden. Das Projekt sieht als Teilziel den Abschluss einer umfassenden, auf Dauer angelegten Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG „Betrieb Leitstand“ mit dem Zeitziel 31.12.2018 vor. Aber auch für die Laufzeit des Projekts müssen rasch Maßnahmen getroffen werden, um den ordnungsgemäßen Vollzug in Pass- / Ausweis- und Meldeangelegenheiten sicherzustellen. Daher hat der Senat am 23.05.2017 zeitlich befristet u.a. beschlossen, zur Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg die Anordnungen über Zuständigkeiten im Pass- , Ausweis und Meldewesen zu ändern und insbesondere durch zentrale Einstellung von bis zu 100 Personen die Kundenzentren dabei zu unterstützen, die in dem Bürgerschaftlichen Ersuchen vorgesehene Angebotsoffensive umzusetzen.

Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände begrüßen es, dass die mittlerweile durch den Einsatz von zusätzlichem Personal erreichte Entspannung der Lage in den Kundenzentren verstetigt und die zügige Bearbeitung der Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern in den Kundenzentren durch eine entsprechende personelle Absicherung auch für die Zukunft garantiert werden soll. Allerdings stehen die Spitzenorganisationen der von Senat und Bürgerschaft beschlossenen weitgehenden Ausdehnung der Öffnungszeiten kritisch gegenüber. Auch die Notwendigkeit der Einrichtung eines übergeordneten Leitstandes über die bezirklichen Kundenzentren kann von den Spitzenorganisationen nicht nachvollzogen werden. Zur Frage der Samstagsarbeit bestehen unterschiedliche Bewertungen. Während eine solche Öffnung aus Sicht der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften als nicht notwendig erachtet wird, hält der Senat zur Gewährleistung eines bestmöglichen Kundenservices die Einführung einer Sams-

tagsöffnung für erforderlich. Die vom Senat angestrebte Samstagsöffnung des Kundenzentrums des Bezirksamts Hamburg-Mitte (derzeit in der Steinstraße, künftig in der Cafamacherreihe) von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr (zuzüglich Rüstzeiten) ist einem gesonderten Verfahren nach dem Hamburgischen Personalvertretungsgesetz vorbehalten.

Trotz dieser unterschiedlichen Vorstellungen von Senat und Gewerkschaften bzw. Berufsverbänden sind die Spitzenorganisationen bereit, eine Einführungsvereinbarung für das Projekt „Neuorganisation der Kundenzentren“ zu schließen. Damit soll die Einbindung der Beschäftigten und ihrer Interessenvertretungen vor Ort in die Neuorganisation sowie die Anpassung der Öffnungszeiten und der Modalitäten der Online-Terminvergabe an die örtlichen Gegebenheiten erreicht werden. Für die Spitzenorganisationen ist außerdem die Evaluation des Projektes ab Ende 2018 von großer Bedeutung, um festzustellen, ob die vorgenommenen und vorgesehenen Maßnahmen den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger entsprechen, die Neuorganisation der Kundenzentren die Interessen der Beschäftigten an guter Arbeit berücksichtigt und der Wunsch der Beschäftigten nach qualifizierter Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger aufgenommen wird. Die Spitzenorganisationen legen Wert darauf, dass die Ergebnisse der Evaluation unter Beteiligung der Beschäftigten und ihrer Personalräte beraten und umgesetzt werden.

Unbeschadet der Verhandlungen und Vereinbarungen zur dauerhaften organisatorischen und personellen Ausgestaltung der Kundenzentren bedarf es zur kurzfristigen und vorläufigen Umsetzung des Beschlusses des Senates einer angemessenen Beteiligung der Personalräte, Gewerkschaften und Berufsverbände und damit der Berücksichtigung der Interessen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diesem Ziel dient die folgende Vereinbarung.

§ 1

Geltungsbereich

Die Regelungen dieser Vereinbarung gelten grundsätzlich für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenzentren der Bezirksamter - Abteilung Einwohnerdaten - und des Leitstandes¹, soweit letztere in den Kundenzentren eingesetzt werden.

§ 2 Gegenstand und Rahmen

Diese Vereinbarung ist eine Einführungsvereinbarung zur Ausgestaltung des Beschlusses der Politik für ein Projekt zur Neuorganisation der Kundenzentren. Sie eröffnet gleichzeitig Gestaltungsräume für die Ausgestaltung vor Ort sowie die Beteiligung der betroffenen Personalräte und Beschäftigten.

¹ Derzeit der Finanzbehörde zugeordnet.

§ 3

Beteiligung der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften, weitere Einbindung der Personalräte und der Beschäftigten

(1) Die Beteiligung der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften richtet sich – über die gesetzlich vorgesehene Beteiligung hinaus – nach der Projekteinsatzungsverfügung (PEV) „Neuorganisation Kundenzentren in Hamburg“ vom 21./23.03.2017. Nach Abschnitt 6 „Projektorganisation“ der PEV sind

- gemäß Ziffer 6. Vertreterinnen oder Vertreter der Spitzenorganisationen und Berufsverbände i.S. von § 93 Abs. 1 HmbPersVG Mitglieder in der Steuerungsgruppe (beratende Mitwirkung) und
- gemäß Ziffer 6.5 Mitglieder von Personalräten oder Vertreterinnen oder Vertreter der Spitzenorganisationen und Berufsverbände i.S. von § 93 Abs. 1 HmbPersVG an den bei Bedarf einzurichtenden Expertengruppen beteiligt.

(2) Die neben dieser Vereinbarung gesetzlich bestehende Mitbestimmung der örtlichen Personalräte bleibt unberührt. Darüber hinaus werden die zuständigen Personalräte sowie die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter frühzeitig über den Veränderungsprozess informiert und in die jeweiligen Prozessschritte eingebunden.

§ 4

Öffnungszeiten, Schichtdienst

(1) Ausgehend von § 1 Abs. 2 der Vereinbarung zur Neuregelung der Gleitzeit wird für die Kundenzentren der Bezirksamter sowie für den Leitstand von montags bis freitags Schichtarbeit eingeführt.

(2) In Umsetzung des Bürgerschaftlichen Ersuchens (Drs. 21/7805), *„die Öffnungszeiten der Hamburger Kundenzentren zu vereinheitlichen und deutlich auszuweiten, sodass auch Termine außerhalb der normalen Arbeitszeit wahrgenommen werden können“*, ist nach Ziffer 1.1 der PEV durch die Leitung der Finanzbehörde und die Bezirksamtsleitungen als eine Rahmenbedingung bestimmt worden, dass die Bezirksamter in den Kundenzentren grundsätzlich montags bis freitags von 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr Kundenservice anbieten.

(3) Daraus ergibt sich für die Kundenzentren unter Einbeziehung von Rüstzeiten ein verlässlich zu gewährleistender Dienstbetrieb, der sich montags bis freitags über einen Zeitraum von 13 Stunden erstreckt. Grundsätzlich soll sich dabei die Stunde außerhalb der Öffnungszeiten als Rüstzeit gleichmäßig vor Öffnung und nach Schließung aufteilen. Wegen der vorgegebenen regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit kann dieser Dienstbetrieb nicht allein im Rahmen der Gleitzeit, sondern nur durch geeignete Dienstpläne

geregelt werden. Die notwendigen Dienstzeiten sind über ein Schichtmodell (montags bis freitags) abzudecken.

(4) Die Ausgestaltung des Schichtmodells (rollierend, Besetzungsumfang) wird nach den jeweiligen örtlichen Gegebenheiten bzw. Anforderungen des jeweiligen Bezirksamtes unter Berücksichtigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Leitstandes (Pool) durch eine Dienstvereinbarung nach § 84 HmbPersVG vereinbart (örtliche Mitbestimmung). Dabei sind folgende Mindeststandards einzuhalten:

- Bei einem Zwei-Schichten-Modell wird auf die Varianten „geteilte Dienste“ oder „Doppelschichten“ verzichtet.
- Die Besetzungstärke der Schicht wird gleichzeitig mit dem Schichtplan festgelegt.
- Der Einsatzplanung werden verfügbare Kapazitäten zu Grunde gelegt (Abwesenheitszeiten bspw. Krankheit, Urlaub, Fortbildung etc. werden nicht berücksichtigt). Die für den Kundenservice vorgesehene Personalstärke ergibt sich daher aus der Besetzungstärke abzüglich 30% (für Urlaub, Krankheit, Fortbildung). Notwendige Vor- und Nacharbeiten werden in der Planung berücksichtigt.
- Bei der Zuordnung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind jeweils mindestens 40% der für die Einsatzplanung verfügbaren Kapazitäten in den Zeiten von 07:00 Uhr bis 9:00 Uhr und von 17:00 Uhr bis 19:00 Uhr für den Dienst am Kunden vorzuhalten.
- Es sind Regelungen zur Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Aufstellung der Einsatzpläne zu treffen.

(5) In der Dienstvereinbarung nach Absatz 4 kann festgelegt werden, dass an einem bestimmten Wochentag eine stundenweise Einschränkung des Publikumsverkehrs möglich ist. Für die danach festgelegten Zeiträume erfolgt keine Terminvergabe.

(6) Soweit bis zum 01.12.2017 eine Dienstvereinbarung nach Absatz 4 in einer Dienststelle nicht zustande kommt, informiert sie die oberste Dienstbehörde (Personalamt). Diese bietet den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften unverzüglich einen Gesprächstermin an, der unter Beteiligung von Vertreterinnen und Vertretern der jeweiligen Dienststelle und des jeweiligen örtlichen Personalrats innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnisnahme durch die oberste Dienstbehörde (Personalamt) stattfinden soll. Ziel ist die einmalige gemeinsame Erörterung von Lösungsmöglichkeiten. Wird das Gesprächsangebot nicht angenommen oder führt dies nicht zu einer Verständigung auf eine unverzüglich abzuschließende Dienstvereinbarung nach Absatz 4, wird die örtliche Dienststellenleitung den Betrieb in dem betroffenen Kundenzentrum bzw. den betroffenen Kundenzentren mit der notwendigen Besetzungstärke in zwei Schichten und zwar von 06:30 Uhr bis 14:30 Uhr (erste Schicht) und von 11:30 Uhr bis 19:30 Uhr (zweite Schicht) zum nächst möglichen Zeitpunkt regeln. Dieses Schichtmodell kann durch eine

zu einem späteren Zeitpunkt geschlossene Dienstvereinbarung nach Absatz 4 abgelöst werden.

§ 5

Rahmenbedingungen für den Schichtdienst

(1) Es werden Schichtpläne aufgestellt, die die unter § 4 Abs. 2 für Montag bis Freitag genannten Zeiten abdecken und die unter § 4 Abs. 3 genannten Rüstzeiten berücksichtigen.

(2) Die Einsatzpläne sollen eine Geltungsdauer von mindestens einem Jahr haben. Sie werden in 2017 mindestens 4 Wochen und bei der Folgeaufstellung 8 Wochen im Voraus aufgestellt und bekannt gegeben, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinreichende Planungssicherheit haben. Im gegenseitigen Einvernehmen kann von diesen Vorlaufzeiten abgewichen werden. Für Änderungen (z.B. Krankheitsausfälle, Tausch von Diensten auf Initiative der Beschäftigten) sind Regelungen in die Dienstvereinbarung aufzunehmen. Der Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Leitstandes (Pool) ist hierbei zu berücksichtigen.

(3) Bei der Aufstellung der Schichtpläne und der Einsatzplanung sind durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erbringende notwendige Vor- und Nacharbeiten (z.B. Back-Office, Dienstbesprechungen, Abstimmungsgespräche, Rüstzeiten) angemessen zu berücksichtigen. Es besteht die Zielsetzung, die Personalkapazität so zu bemessen, dass unter Berücksichtigung der erwarteten Dienstleistungsnachfrage hierfür eine freie Kapazität von etwa 30% zur Verfügung steht. Die genannten 30% stellen dabei einen Anhaltspunkt dar, der sich im Rahmen der weiteren Projektarbeit, insbesondere durch die fortlaufende Neugestaltung von Prozessen und Aufgabenverteilung ggf. verändern kann. Ferner besteht die Zielsetzung, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach Maßgabe der in der jeweiligen Dienststelle zur Verfügung stehenden Kapazitäten Räumlichkeiten außerhalb der unmittelbaren Kundenbereiche anzubieten, um Back-Office-Arbeiten in Ruhe zu gewährleisten.

(4) Sofern durch die jeweiligen Schichtdienste die individuelle regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit nicht erreicht wird, ist ein gleitender Arbeitsbeginn bzw. -ende in dem Arbeitszeitrahmen von montags bis freitags von 6:30 bis 19:30 Uhr zu ermöglichen. In Absprache mit der oder dem Vorgesetzten können den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Einzelfall nach Maßgabe der § 94 Vereinbarung zur Neuregelung der Gleitzeit individuell zusätzliche Spielräume bei der Gestaltung ihrer Arbeitszeit ermöglicht werden. Es sind die jeweiligen Zeiterfassungssysteme zu nutzen. Wird der Schichtplan mit einem Modul des elektronischen Zeiterfassungssystems erstellt, sind unter Berücksichtigung der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG zur Einführung und zum Betrieb der IT-gestützten Zeitwirtschaft (eZeit) vom 17.2.2011 die örtlichen Mitbestimmungsrechte zu beachten.

(5) Die Bedürfnisse besonderer Gruppen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (z.B. Teilzeitbeschäftigte, Menschen mit Behinderung) sowie besondere persönliche Belange (z.B. Pflege Angehöriger, gesundheitliche Belange, Kinderbetreuung) sind bei der Schichtplanung zu berücksichtigen, ggf. sind hierfür Ausnahmeregelungen zu eröffnen.

(6) Die Regelungen zu Schichtzulagen (§ 8 Abs. 8 TV-L bzw. § 14 Absatz 2 HmbEZulVO), Zusatzurlaub (§ 27 TV-L bzw. § 6 HmbEUrlVO) sowie die Verkürzung der Arbeitszeit für Beschäftigte, die regelmäßig Schichtarbeit leisten (§ 6 Abs. 1 b TV-L) werden berücksichtigt.

(7) Die Regelungen zur Arbeitszeit und Ruhepausen des Arbeitszeitgesetzes bzw. der Verordnung über die Arbeitszeit der Beamtinnen und Beamte sowie des TV-L werden beachtet.

§ 6

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Leitstandes (Pool), wechselnder Einsatz zwischen den beteiligten Dienststellen

(1) Die beim Leitstand (Pool) beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden grundsätzlich einem bestimmten Kundenzentrum zugewiesen. Für ihren Einsatz gelten jeweils die für das Kundenzentrum, in dem sie tätig sind, getroffenen Regelungen nach §§ 4 und 5. Bei Bedarf können sie in allen Kundenzentren eingesetzt werden. Dabei sollte ein Wechsel möglichst ortsnah zu dem bisher zugewiesenen Kundenzentrum unter Beibehaltung der jeweiligen Schicht (Schichtkonstanz) erfolgen. Ein Wechsel des Einsatzortes ist in der Regel 1 Woche im Voraus anzukündigen. Soweit die Bestimmung des Einsatzortes nach Sätzen 1 und 2 der Beteiligung der örtlichen Personalräte unterfällt, wird diese hiermit ersetzt.

(2) Entstehen durch den Wechsel des Einsatzortes besondere Fahrtkosten, werden sie nach den allgemeinen Regeln des Reisekostenrechts erstattet.

(3) Der darüber hinausgehende wechselnde Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenzentren („Springertätigkeit“) bestimmt sich nach geltendem Recht.

§ 7

Mobile Kundenzentren

Mobile Kundenzentren, die an wechselnden Standorten eingesetzt werden, werden dem Kundenzentrum eines Bezirksamts zugeordnet. Es gelten die für dieses Bezirksamt vereinbarten Regelungen. Abweichende Regelungen sind unter Berücksichtigung der Beteiligungsrechte der örtlichen Personalräte möglich.

§ 8

Qualifizierung

Ziel der Qualifizierungsmaßnahmen ist es, die neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einer selbständigen und sicheren Erledigung ihrer fachlichen Aufgaben zu befähigen. Näheres wird in einem Qualifizierungskonzept (Anlage 1) beschrieben, das im Rahmen des Projektes kontinuierlich unter Beteiligung der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften weiterentwickelt wird. Ziel ist die Entwicklung eines umfassenden Qualifizierungskonzeptes für alle Beschäftigten der Kundenzentren.

Über die zur Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter notwendigen Maßnahmen hinaus, werden Qualifizierungsmaßnahmen für alle betroffenen Beschäftigten angeboten, die die Veränderungsprozesse zum Gegenstand haben oder aber der weiteren fachlichen Qualifizierung dienen. Entsprechende Angebote (wie z. B. Seminare zu Arbeit in Schicht, Belastungen durch Veränderungen oder aber zu Neuorganisationen bei laufendem Betrieb) werden im Rahmen der Weiterentwicklung des Qualifizierungskonzeptes mit den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften beraten.

§ 9

Personalbemessung

(1) Gegenstand des Projektes ist auch eine Prüfung und Darstellung der Personalbemessung für die Kundenzentren - Abteilung Einwohnerdaten - einschließlich der angewandten Kriterien. Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften erhalten das Ergebnis der Prüfung zur Kenntnis und erhalten Gelegenheit zur Stellungnahme.

(2) Es ist damit das Ziel verbunden, nach der Evaluation ein Personalbemessungssystem unter Beteiligung der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften nach Maßgabe des HmbPersVG zu erarbeiten.

§ 10

Schließung von Kundenzentren

Bei der Schließung eines Kundenzentrums werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem anderen Kundenzentrum des jeweiligen Bezirksamtes eingesetzt. Sollte ausnahmsweise eine Umsetzung, Abordnung oder Versetzung in ein Kundenzentrum eines anderen Bezirksamtes erforderlich sein, sind die örtlichen Mitbestimmungsrechte zu beachten.

§ 11

IT-Verfahren

(1) Im Rahmen des Projektes wird zur Steuerung der Kundenzentren das Fachverfahren „KUZ-Leitstand“ eingesetzt. Die Einzelheiten (Verfahrensbeschreibung, Risikoanalyse, Berechtigungskonzept) ergeben sich aus den Anlagen 2 bis 4, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind.

(2) Das Projekt „Neuorganisation Kundenzentren Hamburg“ informiert die Spitzenorganisationen frühzeitig über die Entwicklung und den Einsatz von weiteren IT-Verfahren (u.a. Leitstandsoftware, Online-Angebote) und stimmt das Verfahren zur weiteren Beteiligung ab.

(3) Bei der Entwicklung und dem Einsatz von IT-Verfahren werden nur diejenigen personenbezogenen Daten verarbeitet, die für die Erledigung der Fachaufgabe erforderlich sind. Die personenbezogenen Daten werden gemäß der Vereinbarung nach § 94 Hmb-PersVG über den Prozess zur Einführung und Nutzung allgemeiner automatisierter Bürofunktionen und multimedialer Technik und zur Entwicklung von E-Government vom 10.09.2001 nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Anwenderinnen und Anwender genutzt. Dies gilt sowohl unmittelbar über das IT-Verfahren als auch mittelbar über andere IT-Verfahren. Anonymisierte Auswertungen und Statistiken aus der Anwendung des IT-Verfahrens sind gestattet, soweit sie sich grundsätzlich auf mehr als 5 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehen. Die im Zusammenhang mit diesem Verfahren verarbeiteten personenbezogenen Daten dürfen grundsätzlich nicht zur Begründung dienst- und/oder arbeitsrechtlicher Maßnahmen verwendet werden. Ausnahmsweise ist dies bei einem (auch zufällig entstandenem) konkreten Verdacht zur Aufklärung von Missbrauchstatbeständen (Dienstvergehen, Verletzung arbeitsvertraglicher Pflichten oder strafbare Handlungen) zulässig. Der auslösende Sachverhalt ist zu dokumentieren. Der zuständige Personalrat ist möglichst vorher zu unterrichten. Die bzw. der betroffene Beschäftigte ist zu unterrichten, sobald dies ohne Gefährdung des Aufklärungsziels möglich ist. Daten, die ausschließlich zum Zwecke der Aufklärung erhoben wurden, sind zu löschen, sobald der Verdacht ausgeräumt ist oder sie für Zwecke der Rechtsverfolgung nicht mehr benötigt werden.

§ 12

Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung

(1) Die Neuorganisation der Kundenzentren wird nicht zu Kündigung oder Änderungskündigung von Arbeitsverhältnissen mit dem Ziel der tariflichen Herabgruppierung führen.

(2) Bei notwendigen Versetzungen oder Umsetzungen werden vorrangig gleichwertige Arbeitsplätze bzw. Dienstposten angeboten, sofern im bisherigen Tätigkeitsbereich eine gleichwertige Tätigkeit nicht weiter möglich ist. Im Übrigen werden alle Umstände angemessen berücksichtigt, die sich aus der Vor- und Ausbildung, der seitherigen Beschäftigung und sonstiger persönlicher und sozialer Verhältnisse des bzw. der Betroffenen ergeben.

(3) Im Fall der Schließung von Kundenzentren (§ 10) wird betroffenen Beschäftigten zugesagt, dass bei der Auswahl eines neuen Arbeitsortes ihre persönlichen Belange berücksichtigt werden und vorrangig nach einvernehmlichen Lösungen gesucht wird.

§ 13

Evaluation, Überprüfung der Bewertung

(1) Nach Abschluss der bis zum 31. Dezember 2018 laufenden Einführungsphase wird eine Evaluation zur Neuorganisation der Kundenzentren (einschließlich des Leitstandes) durchgeführt. Maßgebliche Kriterien sind u.a.:

- Nutzung der neuen Öffnungszeiten in den Kundenzentren durch die Bürgerinnen und Bürger,
- Erforderlichkeit des eingeschränkten Publikumsverkehrs durch die Kundenzentren,
- Entwicklung der Wartezeiten,
- Entwicklung der Terminverfügbarkeit (Vorlaufzeiten),
- Entwicklung der Arbeitsbedingungen,
- Globale Einschätzung der getroffenen Maßnahmen durch
 - o die Bezirksverwaltungen,
 - o die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (unterstützt durch die Durchführung von Workshops).

(2) Die Arbeitssituation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist regelmäßig zu überprüfen. Dazu sind beispielsweise die im Kundenzentrumsbetrieb auflaufenden Fragestellungen und Probleme ebenso wie die Hinweise aus dem Dienstbetrieb auszuwerten. Außerdem können bei Bedarf weitere Befragungen in ausgewählten Bereichen zur Nutzerfreundlichkeit und Mitarbeiterbelastung durchgeführt werden. Nach gemeinsamer Erörterung soll auf Anforderung der Vertreterinnen und Vertreter der Spitzenorganisationen eine derartige Befragung durchgeführt werden.

Die Auswertungsergebnisse, die festgestellten Beanstandungen und die vorgesehenen Verbesserungsmaßnahmen werden mit den Spitzenorganisationen regelmäßig erörtert. Die Ergebnisse werden den örtlichen Personalräten und den Kundenzentren übermittelt.

(3) Die Ergebnisse werden gemeinsam mit den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften erörtert. Sie fließen in die Weiterentwicklung der Organisation der Kundenzentren

(einschließlich des Leitstandes) ein und sind zugleich Grundlage für die Verhandlungen für die notwendige weitere Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG.

(4) Die Ergebnisse der Evaluation sollen bis zum 30. Juni 2019 vom Projekt „Neuorganisation Kundenzentren Hamburg“ vorgelegt werden.

(5) Im weiteren Verfahren wird geprüft, ob die geänderten Verfahrensabläufe zu einer höheren tariflichen Bewertung der Aufgaben führen.

§ 14

Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt am 19. September 2017 in Kraft.

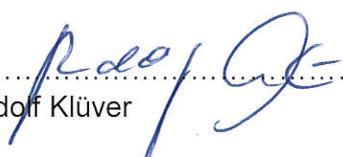
Sie gilt bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung, längstens aber bis zum 31. Dezember 2019.

Hamburg, den 18. September 2017

Freie und Hansestadt Hamburg
Für den Senat


.....
Bettina Lentz

dbb hamburg
beamtenbund und tarifunion


.....
Rudolf Klüver

Deutscher Gewerkschaftsbund
- Bezirk- Nord -


.....
Olaf Schwede