

**Dienstvereinbarung  
zur Umsetzung der Vereinbarung nach § 93 Personalvertretungsgesetz  
über die Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg**

Das Bezirksamt Wandsbek

und

der Personalrat des Bezirksamtes Wandsbek

schließen gem. § 84 HmbPersVG die folgende Dienstvereinbarung:

### **1. Zielsetzung**

Die Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG über die Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg vom 18.09.2017 regelt in § 4 Abs. 4, dass die Ausgestaltung des Schichtmodells nach den jeweiligen örtlichen Gegebenheiten bzw. Anforderungen des jeweiligen Bezirksamtes unter Berücksichtigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Leitstandes durch eine Dienstvereinbarung nach § 84 HmbPersVG vereinbart wird, und dass hierbei Mindeststandards einzuhalten sind.

Mit dieser Dienstvereinbarung wird die o.g. Vereinbarung für das Bezirksamt Wandsbek umgesetzt.

### **2. Geltungsbereich**

Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Kundenzentren des Bezirksamtes entsprechend § 1 der Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG.

Grundsätzlich sind alle Beschäftigten unabhängig vom Umfang der Arbeitszeit verpflichtet, am Schichtdienst teilzunehmen. Ausnahmen sollen ermöglicht werden

- für Beschäftigte mit Kindern bis zum vollendeten 14. Lebensjahr
- nach Absprache für Beschäftigte in besonderen, nachgewiesenen Situationen wie z.B. Betreuung von behinderten oder pflegebedürftigen Angehörigen, PÄD-Gutachten zu gesundheitlichen Gründen gegen Schichtarbeit oder Publikumsbetrieb

Die Dienstvereinbarung ist eine „andere Dienstzeitregelung“ im Sinne von § 1 Abs. 2 der Vereinbarung zur Neuregelung der Gleitzeit vom 23.03.2010 gem. § 94 HmbPersVG i.d.F. vom 16.01.1979.

### **3. Schichtmodelle**

Für die Gewährleistung einer Öffnungszeit von 60-Wochenstunden im Schichtbetrieb sind unterschiedliche Schichtmodelle realisierbar. Erfahrungen zu Schichtmodellen in Kundenzentren liegen bislang nicht vor. Deshalb werden in den Kundenzentren im Bezirksamt Wandsbek zwei Schichtmodelle erprobt:

- Im Kundenzentrum Wandsbek-Kern wird ein Zwei-Schichtmodell eingeführt. Die Beschäftigten werden dauerhaft zwei Teams zugeordnet. Die Teams arbeiten jeweils im Wochenwechsel im Früh- und Spätdienst. Einzelheiten enthält die Anlage 1.
- In den anderen Kundenzentren wird ein Drei-Schichtmodell eingeführt. Die 60-Stunden-Öffnungszeit wird dauerhaft in drei Schichten eingeteilt. Die Beschäftigten arbeiten wechselnd in einer der drei Schichten. Einzelheiten enthält die Anlage 2.
- Ein Kundenzentrum kann entsprechend Nr. 5 der Dienstvereinbarung zum Zwei-Schichtmodell bzw. Drei-Schichtmodell wechseln.

Entsprechend der Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG sind „geteilte Dienste“ und „Doppelschichten“ ausgeschlossen. Abweichungen bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem Personalrat.

#### **4. Einführung der Schichtarbeit**

Zum Zeitpunkt dieser Dienstvereinbarung steht nicht fest, ab welchem Datum in welchem Kundenzentrum die Öffnungszeit von 60-Wochenstunden realisiert und damit der Schichtbetrieb erforderlich wird.

Sobald ein konkretes Datum vom Leitstand vorliegt, verständigen sich die Dienststelle und der Personalrat auf eine Terminliste zur Aufstellung des Schicht- und Einzelplans, die von den Vorgaben der Anlagen dieser Dienstvereinbarung abweichen kann.

Besondere tarifvertragliche Regelungen und beamtenrechtliche Bestimmungen (Arbeitszeit, zusätzlicher Urlaub etc.) zur Schichtarbeit sind zu beachten und anzuwenden.

Bei der Schichtplanung ist eine stundenweise Einschränkung des Publikumsverkehrs entsprechend § 4 Abs. 5 der Vereinbarung nach § 93 Hamburgisches Personalvertretungsgesetz über die Neuorganisation der Kundenzentren in Hamburg möglich. In diesen Zeiträumen erfolgt keine Terminvergabe.

#### **5. Mitbestimmung**

Die Dienststelle und der Personalrat überprüfen gemeinsam vierteljährlich, nach Einführung der Schichtarbeit, die Auswirkungen dieser Dienstvereinbarung. Erforderliche Anpassungen werden gemeinsam mit dem Personalrat beraten und vereinbart.

Sofern die Schichtplanungen einvernehmlich erfolgen, gelten diese als mitbestimmt im Sinne des HmbPersVG.

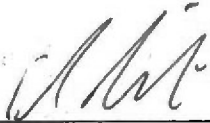
#### **6. Schlussbestimmungen**

Ergänzungen und Änderungen der Dienstvereinbarung bedürfen der Schriftform; dies gilt auch für Änderungen der Schriftformabrede.

Die Dienstvereinbarung tritt am 01.12.2017 in Kraft.

Die Dienstvereinbarung kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Jahres, erstmals zum 31.12.2019 gekündigt werden. Die Dienstvereinbarung wirkt bis zum Abschluss einer neuen Dienstvereinbarung nach.

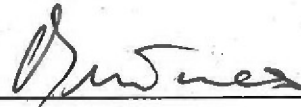
Hamburg, den 28.11.2017



---

Bezirksamt Wandsbek  
vertreten durch  
den Dezernenten für Steuerung  
und Service  
Frank Schwippert

Hamburg, den 28.11.2017



---

Personalrat des Bezirksamtes Wandsbek  
vertreten durch  
den Vorsitzenden  
Jürgen Minners



## **Zwei-Schichtmodell**

### **Schichtplan**

Für den Dienstbetrieb im Kundenzentrum werden ein Früh- und eine Spätschicht gebildet. Die Beschäftigten im Kundenzentrum werden dauerhaft zwei Teams zugeordnet und arbeiten grundsätzlich im Wochenwechsel in Früh- und Spätschicht.

Die Kundenzentrumsleitung gibt den Schichtplan bis zum 31. Oktober eines Jahres für das kommende Kalenderjahr bekannt. Der Schichtplan enthält auf Grundlage des vom Leitstand geplanten Personalvolumens die für die Einsatzplanung verfügbaren Kapazitäten in den Zeiten (7:00 bis 9:00 Uhr und 17:00 bis 19:00 Uhr) im Sinne der Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG.

Die Frühschicht beginnt frühestens um 6:30 Uhr und deckt die Publikumszeit ab 7:00 Uhr ab. Die Frühschicht endet spätestens um 14:30 Uhr. Der individuelle Beginn und das individuelle Ende der Frühschicht sind im Rahmen der eingangs genannten Zeiten grundsätzlich variabel und unter Berücksichtigung des Dienstbetriebs für Teil- und Gleitzeit geeignet.

Die Spätschicht endet spätestens um 19:30 Uhr und deckt die Publikumszeit bis 19:00 Uhr ab. Die Spätschicht beginnt frühestens um 11:30 Uhr. Der individuelle Beginn und das individuelle Ende der Spätschicht sind im Rahmen der eingangs genannten Zeiten grundsätzlich variabel und unter Berücksichtigung des Dienstbetriebs für Teil- und Gleitzeit geeignet.

Bei der Erstellung des Schichtplans sind Änderungen der Arbeitszeit, zusätzlicher Urlaub etc. (tarifvertragliche Regelungen und dienstrechtliche Bestimmungen) zu berücksichtigen.

Bei der Erstellung des Schichtplans ist ebenfalls eine etwaige Samstagsöffnung des Kundenzentrums Hamburg-Mitte zu berücksichtigen, sofern Beschäftigte der Kundenzentren im Bezirksamt Wandsbek dazu eingesetzt werden.

### **Bildung der Teams**

Aus den Beschäftigten des Kundenzentrums werden zwei Teams gebildet. Jedes Team wird von einer Hauptsachbearbeitung als Teamleitung geleitet. Zur Unterstützung wird die Funktion einer stellvertretenden Hauptsachbearbeitung als stellvertretende Teamleitung eingeführt. Für die Besetzung der Stellvertretungen gilt das im Bezirksamt übliche Verfahren.

Die Kundenzentrumsleitung entscheidet unter Einbeziehung der Mitarbeitenden über die Zusammensetzung der beiden Teams. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Summe aller Arbeitsstunden beider Teams sich nicht wesentlich unterscheidet. Ferner ist zu berücksichtigen, dass Beschäftigte, die nicht am Schichtbetrieb teilnehmen, möglichst gleichmäßig auf beide Teams verteilt werden.

Personal des Leitstands wird von der Kundenzentrumsleitung einem Team zugeordnet.

### **Einsatzplan**

Der Einsatzplan setzt die individuellen Arbeitszeiten der Beschäftigten und deren Aufgabenbereich im Kundenzentrum fest. Grundlage des Einsatzplans sind die tatsächlich besetzten Stellen, die von der im Schichtplan enthaltenen Planzahl abweichen können.

Für jedes Team wird ein Einsatzplan erstellt, der von der Kundenzentrumsleitung festgesetzt wird. Dabei sind für beide Teams zunächst die Arbeitszeiten der Beschäftigten festzusetzen, die nicht am Schichtbetrieb teilnehmen. Jedes Team erstellt einvernehmlich einen Vorschlag für den Einsatzplan, der von der Kundenzentrumsleitung aus dringenden dienstlichen Gründen geändert werden kann. Sofern im Team kein Einvernehmen über den Einsatzplan erzielt wird, entscheidet die Kundenzentrumsleitung.

Die Wahrnehmung der Aufgaben (Rezeption, Schnellschalter, Sachbearbeitung, Back-Office) erfolgt grundsätzlich rotierend. Ausnahmen gelten für Beschäftigte, die aus nachgewiesenen gesundheitlichen Gründen (PÄD-Gutachten) einzelne Aufgaben nicht wahrnehmen können.

Die Einsatzpläne werden spätestens zum Ende eines Monats für den übernächsten Monat aufgestellt.

Änderungen des Einsatzplans innerhalb eines Teams sind mit der Teamleitung abzusprechen. Teamübergreifende Änderungen der Einzelpläne sind mit der Kundenzentrumsleitung abzusprechen.

Die Urlaubsplanung erfolgt zur Planungssicherheit und Sicherstellung des Dienstbetriebs grundsätzlich zu Beginn eines jeden Jahres. Die Urlaubsplanung erfolgt zunächst innerhalb der beiden Teams. Der Urlaub der Beschäftigten wird von der Kundenzentrumsleitung genehmigt. Sofern die Urlaubsplanung nicht einvernehmlich erfolgt, ist der Personalrat zu beteiligen.

## **Drei-Schichtmodell**

### **Schichtplan**

Für den Dienstbetrieb im Kundenzentrum werden dauerhaft ein Früh-, eine Mittel- und eine Spätschicht gebildet. Die Beschäftigten im Kundenzentrum arbeiten wechselnd in einer der drei Schichten.

Der Schichtplan enthält auf Grundlage des vom Leitstand geplanten Personalvolumens die für die Einsatzplanung verfügbaren Kapazitäten in den Zeiten (7:00 bis 9:00 Uhr und 17:00 bis 19:00 Uhr) im Sinne der Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG.

Die Frühschicht beginnt um 6:30 Uhr und deckt die Publikumszeit ab 7:00 Uhr ab. Die Frühschicht endet spätestens um 14:30 Uhr. Das individuelle Ende der Frühschicht ist grundsätzlich variabel und unter Berücksichtigung des Dienstbetriebs für Teil- und Gleitzeit geeignet.

Die Mittelschicht beginnt um 09:00 Uhr und endet um 17:00 Uhr. Der individuelle Anfang und das individuelle Ende der Mittelschicht sind grundsätzlich variabel und unter Berücksichtigung des Dienstbetriebs für Teil- und Gleitzeit geeignet.

Die Spätschicht endet um 19:30 Uhr und deckt die Publikumszeit bis 19:00 Uhr ab. Die Spätschicht beginnt frühestens um 11:30 Uhr. Der individuelle Beginn der Spätschicht ist grundsätzlich variabel und unter Berücksichtigung des Dienstbetriebs für Teil- und Gleitzeit geeignet.

Die Kundenzentrumsleitung gibt den Schichtplan bis zum 31. Oktober eines Jahres für das kommende Kalenderjahr bekannt. Mit dem Schichtplan erfolgt die Urlaubsplanung für das kommende Kalenderjahr. Sofern die Urlaubsplanung nicht einvernehmlich erfolgt, ist der Personalrat zu beteiligen.

Die Kundenzentrumsleitung legt mit dem Schichtplan die Arbeitszeiten der Beschäftigten fest, die nicht am Schichtbetrieb teilnehmen.

Alle Beschäftigten, die am Schichtbetrieb teilnehmen, sind grundsätzlich verpflichtet, die gleiche Anzahl an Früh-, Mittel- und Spätschichten in einem Kalenderjahr zu leisten. Zur Festlegung des Schichtplans tragen sich die Beschäftigten für jeden Arbeitstag in eine Schicht ein. Geplante Urlaubstage, Fortbildungen, Freistellungen und andere arbeitsfreie Arbeitstage werden als Frei-Schicht eingetragen.

Die Kundenzentrumsleitung erstellt auf Grundlage der Eintragungen der Beschäftigten den Schichtplan für das Kundenzentrum.

### **Einsatzplan**

Der Einsatzplan setzt die individuellen Arbeitszeiten der Beschäftigten und deren Aufgabenbereich im Kundenzentrum auf Grundlage des Schichtplans und der tatsächlich besetzten Stellen fest.

Für jedes Team wird ein Einsatzplan erstellt, der von der Kundenzentrumsleitung festgesetzt wird. Dabei sind für alle Teams zunächst die Arbeitszeiten der Beschäftigten festzusetzen, die nicht am Schichtbetrieb teilnehmen. Jedes Team erstellt einvernehmlich einen Vorschlag für den Einsatzplan, der von der Kundenzentrumsleitung aus dringenden dienstlichen

Gründen geändert werden kann. Sofern im Team kein Einvernehmen über den Einsatzplan erzielt wird, entscheidet die Kundenzentrumsleitung.

Die Wahrnehmung der Aufgaben (Rezeption, Schnellschalter, Sachbearbeitung, Back-Office) erfolgt grundsätzlich rollierend. Ausnahmen gelten für Beschäftigte, die aus nachgewiesenen gesundheitlichen Gründen (PÄD-Gutachten) einzelne Aufgaben nicht wahrnehmen können.

Änderungen des Einsatzplans sind mit der Kundenzentrumsleitung abzusprechen.

Personal des Leitstands wird von der Kundenzentrumsleitung dem Einsatzplan zugeordnet.