

Dezernat VI  
51.5104

14. November 2006  
☎ 3519  
Fax 3952  
Mail: rainer.schmitt@katurvorort.de

St. 24/11

Ausschuss für Soziales

über

Herrn Oberbürgermeister

und Magistrat / 6. 10/11.

über

Frau Stadtverordnetenvorsteherin

**Beschluss Nr. 0053, der Sitzung des Ausschusses für Soziales vom 21.06.2006;  
Antrag: 06-F-25-0004 Ferienspaß ohne Wartezeiten**

#### 1. Die Sachlage: Beschwerden

Die Ferien-Börsen sind die zentralen ersten Verkaufstage des jeweiligen Ferienprogramms. Bei jeder Ferien-Börse ist, ähnlich wie beim Verkauf von Dauerkarten diverser Bundesligavereine, eine erhebliche Warteschlangenbildung zu beobachten. Die ersten Kunden sind nach eigenen Aussagen oft schon 10 Stunden vor Verkaufsbeginn mit Outdoorausrüstung vor Ort.

Nach jeder Ferien-Börse gehen ca. 3 bis 5 Beschwerden ein, bzw. werden direkt vor Ort von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entgegengenommen. Tenor: „Das lange Warten in der Schlange ist eher sportlich zu sehen, ärgerlich ist, dass nach dem Warten oft das gewünscht Produkt nicht mehr zu bekommen ist“. Selbstverständlich gab es in der Vergangenheit auch Beschwerden zu diversen Detailpunkten (Kritik am Ort, am Wochentag, an der Uhrzeit, am Preis). Eine Kritik am Programm selbst ist nicht bekannt.

#### 2. Die Konsequenz: Kontinuierliche Verbesserung

Das Amt für Soziale Arbeit bietet, in Kooperation mit verschiedenen Bildungs- und Freizeiteinrichtungen freier Träger, seit 30 Jahren Betreuungsangebote in den hessischen Oster-, Sommer-, Herbst- und Winterferien an.

Die o. g. Beschwerden, nebst den Ergebnissen diverser Kundenbefragungen, sind Grundlage des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses bei Verkauf und Gestaltung der Ferien-Programme.

In den vergangenen 30 Jahren sind diverse Verkaufsmodelle praktisch erprobt und immer wieder den Bedürfnissen der Kunden angepasst worden.

Die Ferien-Börse in ihrer jetzigen Form (Verkauf am Sonntag, im Rathaus, alle Angebote an allen Schaltern, Beratung schon in der Warteschlange) ist das Produkt dieses permanenten Innovations- und Verbesserungsprozesses und wird so seit 3 Jahren praktiziert.

## 2.1 Die Konsequenzen 2006: Mehr und andere Plätze

In 2006 wurde mit zwei Maßnahmen der stetigen Nachfrage begegnet:

- a) **Erhöhung des Angebotes um 25 %**  
Das Angebot an Betreuungstagen wurde von 4.000 auf 5.000 Teilnahmetage erhöht. Die Ressourcen für dieses Mehrangebot sind dezernatsintern aufgebracht worden.
- b) **Ferienprogramme für „Externe“**  
In Kooperation mit den hessischen Ministerien wurde ein Angebot für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Ministerien entwickelt, dass die Nachfragesituation in der Stadt merklich entspannt. Der Verkauf der 488 Teilnahmetage an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der hess. Ministerien erfolgte kostendeckend, d. h. ohne den üblichen Zuschuss der Landeshauptstadt Wiesbaden.

Das Ferienprogramm wurde aufgrund einer Vorab-Kalkulation um 500 Teilnahmetage aufgestockt (Siehe Anlage 1 und 4.2.1 dieses Berichtes).

## 3. Der kalkulatorische Maximal-Bedarf an Ferienbetreuung: ca. 300.000 Betreuungstage

*Eine gesicherte Erhebung des Betreuungsbedarfes an Ferienbetreuung ist kaum möglich. Überschlägig kann aber folgende Annäherungsberechnung durchgeführt werden:*

Jedes Kind in Wiesbaden braucht theoretisch (ohne die Wochenenden) bei 12 Wochen Ferien, 60 Werkstage Ferienbetreuung (12 Wochen x 5 Tage = 60 Ferientage).

Bei einer Zielgruppe von 10.000 (hier sind lediglich die Grundschülerinnen und Grundschüler berücksichtigt) ergibt dies **einen Betreuungsbedarf von 600.000 Ferien-Betreuungstagen pro Jahr.**

Optimistisch kalkuliert, decken private Betreuungsmaßnahmen (Eltern, Großeltern, Freunde ...) ca. 50 % des Bedarfs.

**Es bleiben mithin ca. 300.000 Betreuungstage pro Jahr.**

Folgendes Ferienbetreuungs-Tage-Szenario scheint realistisch:

300.000	Eltern, Fam./Großeltern/Freunde
30.000	Betr. Grundschule in ca. 3 Jahren bei von Dez. VI geplantem Ausbau
20.000	städt. Horte, bei bisherigem Bestand
47.000	Verbände (Freizeiten) freie Träger
3.000	Stadtranderholung, freie Träger
20.000	Kinder-Horte Krchen und Verbände
10.000	kommerzielle Anbieter (geschätzte Zahl)
5.000	zentrales Ferien-Programm 51.5104 (nach Aufstockung von 4.000 auf 5.000 Plätze in 2006)
<b>435.000</b>	<b>Zwischensumme kalk. Gedeckte Betreuungstage</b>
600.000	Maximal-Bedarf an Ferienbetreuungstagen
<b>165.000</b>	<b>Fehlbedarf an Ferienbetreuungstagen pro Jahr</b>

Die „Deckungslücke“ beträgt kalkulatorisch 165.000 Betreuungstage.

#### 4. Perspektiven:

**Es ist zu „berichten, welche organisatorischen Möglichkeiten ... (gesehen werden) , die Wartezeit für Interessierte an Angeboten für Ferienangebote der Stadt auf ein erträgliches Maß zu reduzieren.“** (Beschluss des Sozialausschusses vom 21.06.2006)

##### 4.1 Grundsätzliche Bemerkungen zur Wartezeit bei der Ferien-Börse:

Die Wartezeit/Verkaufsschlange ist ein Produkt der Mangelverwaltung. Jede Mangelverwaltung führt zu den bekannten absurden Verhältnissen am Markt. Jede Kritik an dem Verkaufsverfahren, die Beschwerden und die vielen enttäuschten Gesichter, machen immer wieder klar, dass auch die beste Ablauforganisation, das gerechteste Verfahren, die motiviertesten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der außergewöhnlichste Verkaufszeitpunkt (am Sonntag), die x-te Kundenbefragung nicht helfen die Wartezeit/Verkaufsschlange zu vermeiden.

Die Quantität der Teilnahmekarten ist der entscheidende Faktor.

Die Orientierung des Angebotes an der Nachfrage, d. h. der quantitative Ausbau des Ferien-Programms würde die Wartezeit abbauen.

Die Wartezeiten werden dann erträglich, wenn Eltern und Kinder sicher sind, dass ein ausreichendes Angebot an „betreuungsrelevanten Angeboten“ zur Verfügung steht.

##### 4.2 Maßnahmen für ein ausreichendes Ferien-Betreuungsangebot

**Ziel:** Die Wartezeit für Interessierte, an Angeboten für Ferienangebote der Stadt, ist auf ein erträgliches Maß reduziert.

###### 4.2.1 Maßnahme 1:

**Geschäftsmodell „Ferien-Programm für Externe“ ausbauen** (siehe dazu 2.1. b und Anlage 1)

### **Erfolgsaussicht der Maßnahme 1:**

Bei erfolgreicher Kooperation mit anderen „Großkunden“ ist mit einer weiteren „Entspannung“ auf dem Ferienbetreuungsmarkt in Wiesbaden zu rechnen.

Verkaufen wir durchschnittlich 500 Teilnahmetage je Großbetrieb, sind bei der avisierten Kooperation mit insgesamt 4 Firmen in 2007 fast 2.000 Teilnahmetage abzusetzen (davon ca. 80 % aus Wiesbaden).

D. h. 2.000 Teilnahmetage werden direkt in der jeweiligen Firma gebucht. 80 % dieser Abnehmerinnen und Abnehmer erscheinen nicht mehr auf der Ferien-Börse.

Das Modell ist kostenneutral ausbaubar.

### **4.2.2 Maßnahme 2:**

#### **Bedarf konsequent decken – Stufenplan bis 2009**

Wie bereits angemerkt, ist eine gesicherte Erhebung des Betreuungsbedarfes an Ferienplätzen kaum möglich. Es ist deshalb empfehlenswert sich dem Bedarf langsam zu nähern. Auch um bei Bedarfsdeckung keine „Überkapazitäten“ zu produzieren. Der folgende Stufenplan ermöglicht das prozesshafte Vorgehen.

#### **a) 2007**

Das Angebot an Ferienbetreuungstagen wird zunächst von 5.000 Betreuungstagen (Status 2005) auf 7.500 Betreuungstage (50 %) erhöht. Der **Zuschussbedarf an Sachmitteln erhöht** sich analog um 50 % von derzeit 66.500,- € **um 33.250,- € auf 99.750,- €.**

Zur Abwicklung des um 50 % erweiterten Angebotes, entsteht ein **Mehrbedarf an Personal von 15 Wochenstunden** (Erhöhung um ca. 11 %) im Referat „Zentrale Ferien- und Kulturangebot“, 51.510410).

Dies entspricht p. a. **20.819,- €, kalk.**

#### **Personalkosten.**

Die Erhöhung des Angebotes um 50 % in 2007 kostet kalkulatorisch: **33.250,- (Sachmittel) + 20.819,- (Personalmittel) = 54.069,- €.** (siehe Tabelle)

#### **b) 2008**

Nach der Auswertung 2007 wird das Angebot entweder  
- nochmals um 2.500 Betreuungstage erhöht oder  
- auf dem Status 2007 eingefroren (vorausgesetzt, der Bedarf erscheint gedeckt, d. h. die Wartezeiten beim Verkauf sind minimiert.)

#### **c) 2009**

Dito wie 2008, wenn weiterer Bedarf besteht.

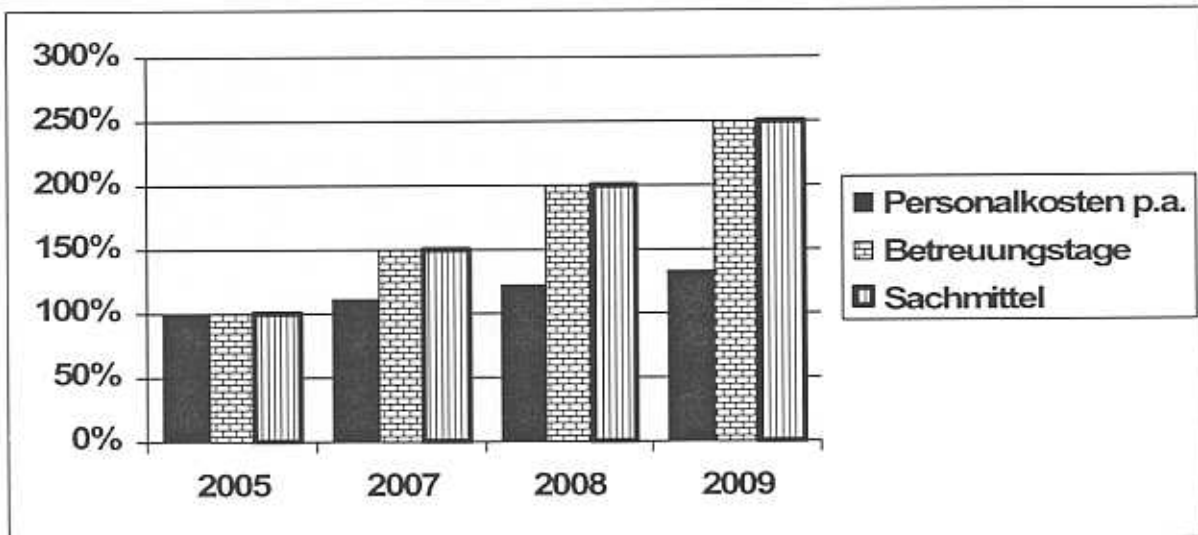
#### **Erfolgsaussicht der Maßnahme 2:**

Der prozesshafte langsame Ausbau ermöglicht eine genaue Steuerung der Ressourcen und führt jährlich zu besseren Ergebnissen.

Stufenplan tabellarisch und als Graphik:

Stufenplan zum Ausbau des Ferien-Programm (Mehrbedarf an Ressourcen)	ist 2005	Stufe a) soll 2007		Stufe b) soll 2008		Stufe c) soll 2009	
			Erhöhung um ... auf der Basis 2005		Erhöhung um ... auf der Basis 2005		Erhöhung um ... auf der Basis 2005
Ferien-Betreuungstage p.a.	5.000	7.500	2.500	10.000	5.000	12.500	7.500
% Basis Betreuungstage	100,00%	150,00%	50,00%	200,00%	100,00%	250,00%	150,00%
Personalbudget/ Stellen	3,46	3,8	0,34	4,2	0,74	4,6	1,14
Wochenstunden *	135	150	15	165	30	180	45
% Basis: Wochenstunden	100,00%	111,11%	11,11%	122,22%	22,22%	133,33%	33,33%
Personalkosten p.a.	187.370,00 €	208.188,89 €	20.818,89 €	229.007,78 €	41.637,78 €	249.826,67 €	62.456,67 €
% Basis Personalkosten	100,00%	111,11%	11,11%	122,22%	22,22%	133,33%	33,33%
Sachmittel p.a.	66.500,00 €	99.750,00 €	33.250,00 €	133.000,00 €	66.500,00 €	166.250,00 €	99.750,00 €
% Basis Sachmittel	100,00%	150,00%	50,00%	200,00%	100,00%	250,00%	150,00%
Summe Sach- u. Personalmittel Erhöhung auf Basis 2005			54.069,50 €		106.139,00 €		162.208,50 €

\* Arbeitgeberbruttokosten aus Logadaten 51.5104 ohne Arbeitsplatzkosten und Overhead



#### 4.2.3 Maßnahme 3:

##### Verkauf per internet:

Ein genereller Verkauf per Internet ist aus „Gerechtigkeitsabwägungen“ nicht empfehlenswert. Ein Großteil der Familien, die am städtischen Ferienbetreuungsangebot teilnehmen, verfügt auch in absehbarer Zeit nicht über diese „Einkaufsmöglichkeit“. Ein gewisses Kontingent (z. B. 20 % der Karten) im Internet zu verkaufen, könnte die Situation bei der Ferien-Börse entspannen und würde die „Nicht-Internet-Nutzer“ nicht wesentlich benachteiligen.

Die Kosten für ein Verkaufsprogramm per Internet sind nicht unerheblich und werden zurzeit recherchiert (ca. 5.000,- €). Angefragt sind „Wiesbaden Marketing“ und die landeseigene „Hessenagentur“, die auch das Verkaufsprogramm für das Ferienprogramm der Ministerien abgewickelt hat.

**Erfolgsaussicht der Maßnahme 3:**

Der Verkauf per Internet entspannt die Situation an den Ferien-Börsen, bringt aber keine neuen Ferienbetreuungsplätze.



Hessenhauer  
Stadtrat

**Anlage**



Anlage (siehe 2.1 b. und 4.2.1)

### **Geschäftsmodell: Ferien-Programm für Externe:**

In 2006 ist erstmals eine Kooperation mit einem externen „Großkunden“, den hessischen Ministerien, realisiert worden.

Aus der Pressemitteilung des Hessischen Sozialministeriums:

*„Bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf mit gutem Beispiel vorangehen“*

*Wiesbaden. Viele Eltern stehen alljährlich vor der gleichen Frage: Wie stelle ich während der Sommerferien die Betreuung meines Kindes sicher? Eine Frage, die auch die Beschäftigten der Hessischen Landesregierung angeht. Die Antwort fand sich schon vor drei Jahren, als das Sozialministerium begann, eine zweiwöchige Ferienbetreuung zu organisieren.*

*Dieses Jahr wird alles anders. In einem Modellversuch können die Mitarbeiterkinder der Staatskanzlei, sämtlicher Ministerien sowie der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung während der diesjährigen Sommerschulferien an den Ferien-Betreuungsangeboten der Stadt Wiesbaden teilnehmen. „Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ist von entscheidender Bedeutung für unsere Gesellschaft. Tragfähige Lösungen müssen entwickelt werden und die Hessische Landesregierung geht hier mit gutem Beispiel voran“, sagte heute Sozialministerin Silke Lautenschläger. Besonders zum Tragen komme dabei das Audit „Beruf und Familie“, nach dessen Kriterien sich die Landesregierung auf ihre Familienfreundlichkeit hin überprüfen lasse.*

*Die Ferienbetreuung sei ein Ergebnis aus dem Zertifizierungsprozess und ein Vorbild für Unternehmen. „Auch die Wirtschaft darf sich nicht aus der Verantwortung ziehen. Daher mein Appell an die Unternehmen in Hessen: Familiengerechte Arbeitsbedingungen tragen entscheidend dazu bei, die Motivation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie die Produktivität des Unternehmens zu steigern. Machen Sie mit“, so Lautenschläger.*

*Besonderen Dank richtete die Ministerin an die Landeshauptstadt Wiesbaden. Diese habe es möglich gemacht, ein zusätzliches Angebot an Plätzen im Ferienprogramm zu schaffen, das Kontingent für Wiesbadener Kinder werde deshalb nicht geschmälert. „Wiesbaden bietet bereits seit Jahren ein hervorragendes Ferienprogramm an, deshalb haben wir in der Landeshauptstadt einen idealen Partner gefunden. Diese Kooperation sollte Beispiel sein und sehr gerne zum Nachmachen einladen“, sagte Lautenschläger.*

*Auch der Sozialdezernent der Landeshauptstadt Wiesbaden, Wolfgang Hessenauer ist von dem Pilotprojekt begeistert: „Sollte sich diese Form des Ferienbetreuungsangebotes erfolgreich entwickeln, besteht die Absicht, die Kooperation im Jahr 2007 nicht nur auf alle Wiesbadener Landesdienststellen, sondern auch zusätzlich auf die Oster- und Herbstferien auszuweiten. Die Kooperation kann ein gutes Beispiel sein um auch anderen Wiesbadener Unternehmen ein umfassendes Ferien-Programm anzubieten.“*

(aus der Pressemitteilung des Hessischen Sozialministeriums vom 02.05.2006)