

Stadt Heidelberg  
Dezernat I  
Bürgeramt

**Erfahrungen mit dem Concierge-Modell im  
Emmertsgrund**

**Informationsvorlage**

Beratungsfolge	Sitzungstermin	öffentl.	Kenntnis genommen	Handzeichen
Bezirksbeirat Emmertsgrund	17.03.2004	J	O ja O nein ::	
Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschuss	31.03.2004	J	O ja O nein ::	
Gemeinderat	22.04.2004	J	O ja O nein ::	

**Inhalt der Information:**

*Bericht über die Erfahrungen mit dem Concierge-Modell im Emmertsgrund.*

## **Begründung**

### **1. Ausgangssituation**

Im Rahmen des Bund – Länderprogramms „ Soziale Stadt“ sowie auf der Grundlage der Beschlüsse des Gemeinderates wurde im Stadtteil Emmertsgrund, in der Emmertsgrundpassage ein Concierge-Projekt der GGH eingerichtet. Die Concierge ist ein Teil des neu geschaffenen Dienstleistungszentrums mit Bürgeramt, Stadtteilbeauftragtem, GGH – Mieterservice und Hausmeisterdienst sowie einem Kundencenter der AOK. Baulich wurde die Conciergeloge so gestaltet, dass von ihr aus ein Großteil der Emmertsgrundpassage überblickt werden kann. Durch die farbliche Gestaltung ist die Loge auch sehr gut erkennbar.

Mit dem Projekt soll folgendes erreicht werden:

- Umfassender Anlaufpunkt für die Bewohner des Emmertsgrundes, auch außerhalb der Bürozeiten von Bürgeramt, GGH und AOK.
- Verbesserung der anonymen Wohnsituation durch Förderung der Identifikation.
- Erhöhung der Sicherheit und des Sicherheitsgefühles.
- Rückgang von Vandalismus und verstärkte Soziale Kontrolle.
- Angebot von Dienstleistungen für die Bewohner.
- Stärkung der nachbarschaftlichen Kontakte.
- Verbesserung der Sozialen Atmosphäre

### **2. Situation nach ca. einem Jahr**

Die Concierge konnte ihren Dienst nach einer vorgeschalteten Einarbeitungsphase ab Juni 2003 aufnehmen. Sie wird von der GGH und dem Verein zur beruflichen Integration und Qualifizierung e.V. geführt. Es sind 4 Mitarbeiter eingesetzt, zusätzlich ein Projektleiter / Koordinator / Anleiter mit einer 0,5 Stelle.

Die Concierge ist zu folgenden Zeiten besetzt:

Mo. - Do.	7.00 Uhr - 23.00 Uhr
Fr.	7.00 Uhr - 1.00 Uhr
Sa.	9.00 Uhr - 23.00 Uhr
So. u. Feiert.	11.00 Uhr - 23.00 Uhr

Nach anfänglichem Zögern der Anwohner wurde die Concierge zunehmend häufiger zum Anlaufpunkt für Anfragen, Wünsche und Beschwerden. Die Zusammenarbeit mit den im Dienstleistungszentrum befindlichen Einrichtungen spielte sich ein. Es entstanden soziale Kontakte, die in der Zwischenzeit eine nicht unwesentliche Komponente bei der Durchführung der Aufgaben darstellen. Inzwischen erfreut sich die Concierge einer Akzeptanz auf breiter Basis und erfüllt u.a. die nicht zu unterschätzende Funktion eines „ Kummerkastens“.

Es hat sich gezeigt, dass die Dienste der Concierge gut mit Maßnahmeteilnehmern des Vereins zur beruflichen Integration und Qualifizierung e.V. durchgeführt werden können. Voraussetzung ist, dass diese richtig ausgewählt und geschult werden. Sprachliche Zugänge zu bestimmten Gruppen (z.B. russisch) sind sehr hilfreich.

Im Laufe der Zeit konnten noch weitere Aufgaben erschlossen werden.

- Ansprechpartner der Mieter und Anwohner in allen Belangen.
- Übermittlung von Informationen aller Art an die Mieter.
- Depothaltung von Wurf – und Werbesendungen und deren Entsorgung. (werden nicht mehr in der Passage verteilt, sondern können bei der Concierge abgeholt werden)
- Kontrollgänge in den Wohnanlagen im Hinblick auf Sauberkeit, Vandalismus, technische Schäden etc.
- Beseitigung kleinerer Verschmutzungen bzw. Erteilung der entsprechenden Anweisungen an das zuständige Reinigungspersonal.
- Annahme von Nachrichten, Post, Schlüssel, Fundsachen u.ä. für Bürgeramt, Stadtteilbeauftragten, GGH und AOK.
- Hilfestellung bei Notfällen und technischen Störungen (z.B. Erste Hilfe, Aufzugsdefekte, Wasserschäden o.ä.) bzw. Anforderung der entsprechenden Notdienste.

Es werden eine Statistik und ein Dienstbuch über Meldungen und Anfragen sowie deren Behandlung geführt. Jede Kleinigkeit oder kleine Konfliktschlichtung wird jedoch nicht erfasst.

Es fällt auf, dass massive Beschwerden z.B. über Lärmbelästigung, bei denen die Polizei eingeschaltet werden muss, eher einen geringen Anteil ausmachen.

### 3. Problemfelder

Die Mitarbeiter der Concierge müssen ständig die Balance zwischen der Rolle als Ansprechpartner für alle Belange sowie als Person, die auch für Ordnung sorgen soll, halten.

Der Schwerpunkt wurde auf die soziale Ansprechbarkeit gelegt, um eine Vertrauensbasis zu schaffen, auf der die Bereitschaft zu mehr Ordnung und ein gutes Sicherheitsgefühl der Bewohner wachsen kann.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass ein Auftreten als Ordnungsdienst eher Widerstände weckt, Konflikte verschärft und die Mitarbeiter überfordert.

Da die Stellen zum Teil über das Arbeitsamt, zum Teil über BSHG finanziert sind, diese Förderung durch die geänderte Situation in der Arbeitsmarktpolitik wegfallen kann, sind Finanzierungsprobleme nicht auszuschließen.

Die Finanzierung der monatlichen Personalkosten setzt sich zur Zeit wie folgt zusammen:

Gesamt:	§ 19 BSHG Stadt HD:	Zuschuss Arbeitsamt:	Zuschuss GGH:
8.896,00 €	5.364,00 €	875,00 €	2.657,00 €

### 4. Resümee

Das Concierge-Modell in der Emmertsgrundpassage hat sich bisher bewährt.

Sicherheit / Sauberkeit / Ordnung haben sich verbessert. Die Lärmbelästigungen konnten eingedämmt werden. Man hat ständig einen Ansprechpartner, sogar am Wochenende.

Die einhellige Meinung der Bewohner ist, dass sich die Situation durch das Dienstleistungszentrum und insbesondere das Concierge-Modell wesentlich verbessert hat.

gez.: Beate W e b e r