



Sachbearbeitung	BD - Bürgerdienste		
Datum	13.01.2012		
Geschäftszeichen	Oed		
Beschlussorgan	Hauptausschuss	Sitzung am 09.02.2012	TOP
Behandlung	öffentlich		GD 040/12

Betreff: ServiceCenter Neue Mitte - Bericht

Anlagen: - Dienstleistungsangebot im Vergleich (Anlage 1)
- Öffnungszeiten im Vergleich (Anlage 2)
- Gesamtauswertung Besucher 2011 (Anlage 3)

Antrag:

Vom Bericht Kenntnis zu nehmen.

Häußler

Genehmigt:	Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des
BM 1,OB _____	Gemeinderats:
_____	Eingang OB/G _____
_____	Versand an GR _____
_____	Niederschrift § _____
_____	Anlage Nr. _____

Sachdarstellung:

1. Zusammenfassende Darstellung der finanziellen Auswirkungen

Finanzielle Auswirkungen:	nein
Auswirkungen auf den Stellenplan:	nein

2. Ausgangslage

Der Hauptausschuss hat am 05.02.2009 (GD 46/09) der Konzeption für den Betrieb des Service-Centers Neue Mitte (SCNM), Neue Straße 79, unter folgenden Voraussetzungen zugestimmt:

- a) Die Stadt Ulm **mietet** die vorgesehenen Räume in dem Neubau Neue Straße 79 der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm (SWU) vorerst **befristet für 3 Jahre** an.
- b) Die Bürgerdienste **berichten** über die Akzeptanz des von der Stadt angebotenen Dienstleistungsangebots und eine im Rahmen der vorhandenen Räumlichkeiten möglichen Erweiterung des Dienstleistungsangebots regelmäßig.
- c) Vor Ablauf einer **3-jährigen Erprobungsphase** wird über die weitere Vorgehensweise im Hauptausschuss neu entschieden.

Das SCNM wurde am **19.04.2010** eröffnet.

3. Zielsetzung

Die Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm haben auf dem Grundstück Neue Straße 79 ein zentrales Service-Center errichtet.

Die Stadt Ulm hat eigene Räume angemietet und bietet neben der SWU eigene Dienstleistungen an.

Ziel war, **neue Wege** im Hinblick auf Öffnungszeiten und Servicequalität zu beschreiten und die Kundenorientierung zu verbessern. Das SCNM soll **Pilotfunktion** für eine Weiterentwicklung des städtischen Dienstleistungsangebotes auch über die Bürgerdienste hinaus haben.

Die Kombination von Dienstleistungen der Stadtverwaltung und der SWU in einem Gebäude in zentraler Lage, gibt neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit.

Die ursprüngliche Überlegung, dass Stadt und SWU alle Dienstleistungen aus einer Hand anbieten, konnte aus **wettbewerbsrechtlichen und verfassungsrechtlichen Gründen** nicht weiter verfolgt werden.

4. Organisation

Am **Startpunkt im EG** des Gebäudes erfolgt eine **Vorqualifizierung der Kunden**, die anschließend mittels einer neu entwickelten Software an die zuständigen Ansprechpartner im Haus weitergeleitet werden.

Der Bürger kann sich **Termine reservieren** und sich über SMS erinnern lassen.

Der Wunsch nach Terminnachfragen ist in der Praxis die Ausnahme. Grund dafür sind die durchgehenden Öffnungszeiten und keine oder geringe Wartezeiten.

Sinn und Zweck der Vorqualifizierung wird von der Kundschaft teilweise kritisch hinterfragt. Die Möglichkeit der **Terminreservierung über das Internet** wird kaum in Anspruch genommen (1 -2 Reservierungen pro Woche).

Die Software macht **statistische Auswertungen** möglich, die zu Info- und

Steuerungszwecken benötigt wird.

Der Startpunkt ist **Informationsstelle** für die gesamte Stadtverwaltung.

Um die Auslastung der Mitarbeiter zu erhöhen, werden am Start-Punkt auch Verwaltungsarbeiten erledigt.

Die Personalkosten zum Betrieb des Startpunktes (1,5 Stellen) werden zur Hälfte von der SWU getragen.

Die Dienstleistungen für die Stadt Ulm werden im 2. OG angeboten (4 Arbeitsplätze).

5. Dienstleistungsangebot (Anlage 1)

Das Konzept sah vor, dass von der Kundschaft möglichst alle mit einem Wohnungswechsel verbundenen Verpflichtungen gegenüber der Stadt und der SWU in einem Haus erledigt werden können ("**Lebenslage Umzug**"). Unabhängig davon hat die Stadt Ulm ihr Dienstleistungsangebot rasch **bedarfsorientiert** weiter entwickelt.

Seit Dezember 2011 bieten unsere Mitarbeiterinnen den Neubürgern bei der Anmeldung aktiv die Leistungen der SWU in Bezug auf Strom, Gas, TeleNet und Schwabencard an und beraten diese Kunden bis zum Vertragsabschluss.

Damit wird dem ursprünglichen Konzeptansatz "alles aus einer Hand" entsprochen.

Die am **häufigsten** nachgefragten **Dienstleistungen 2011** waren (Anlage 3):

- Abholung von Pässen/Personalausweisen:	34 %
- Müllberatung/Müllsäcke:	20 %
- Anmeldungen:	13 %
- Sonstiges:	<u>33 %</u>
- Gesamt:	100 %

Häufig wird die **Beantragung von Personalausweisen und Pässen** nachgefragt (angeboten im Dienstleistungszentrum Mitte, den anderen Dienstleistungszentren und Ortsverwaltungen), insbesondere während den erweiterten Öffnungszeiten. Dabei ist folgendes zu berücksichtigen:

- im SCNM würde dann in **unmittelbarer Nähe zum DLZ Mitte**, Kornhausplatz 4, dasselbe Dienstleistungsangebot bereitgehalten,
- das **Raumangebot** im SCNM mit 4 Arbeitsplätzen im 2. OG setzt Grenzen,
- die **hohe Bearbeitungsdauer** mit ca. 15 Minuten je Vorgang verursacht Wartezeiten und damit Einschränkung der Servicequalität,
- eine weitere **Personalumschichtung** vom DLZ Mitte zum SCNM wäre notwendig.

Das **Dienstleistungsangebot der SWU** beinhaltet im Wesentlichen die Beratung zu Produkten, Tarifen und Verträgen der SWU-Unternehmensgruppe sowie den Verkauf dieser Produkte. Traffiti (Fahrscheine, Ticket- und Konzertkartenverkauf) wurde vom Stadthaus verlagert.

6. Öffnungszeiten (Anlage 2)

Das SCNM bietet folgende **großzügige Öffnungszeiten** an:

Montag - Freitag: 09.00 - 18.00 Uhr

Samstag: 09.00 - 16.00 Uhr

Damit **52 Std./Woche**.

Das DLZ Mitte hat 28,5 Std. in der Woche geöffnet. Die DLZ in Böfingen, Eselsberg,

Söflingen und Wiblingen haben zwischen 12,5 Std. und 22,5 Std. Öffnungszeit/Woche. Am **Samstag** hat allein das SCNM geöffnet.

7. Besucheraufkommen (Anlage 3)

Seit Eröffnung haben rund **30.000 Kunden** das SCNM aufgesucht.

Bei der Projektierung des Hauses wurde ein Besucheraufkommen von 85 - 100 **Besuchern/Tag** zugrunde gelegt.

Lag das tatsächliche Besucheraufkommen im ersten Betriebsjahr noch bei durchschnittlich 51 Besuchern/Tag, konnte die durchschnittliche Besucherzahl in 2011 auf 67 Besucher im 2. OG bzw. 93 Besucher/Tag am Startpunkt im EG gesteigert werden.

Dies gelang aufgrund unterschiedlichster Werbemaßnahmen für das SCNM

(Veranstaltungen, Werbung im öffentlichen Verkehrsraum sowie an und in Bussen, Plakate, usw.). Die Werbemaßnahmen werden fortgesetzt.

Auch zusätzliches Dienstleistungsangebot trug zur Besuchersteigerung bei.

Das **monatliche Besucheraufkommen** schwankt zwischen 1.400 Besuchern (Dezember 2011) und 2.200 Besuchern (Oktober 2011).

An Montagen und Donnerstagen ist das SCNM am besten besucht.

Der **Samstag** wird als Öffnungstag stark **unterdurchschnittlich** angenommen, insbesondere in den Nachmittagstunden.

Die meisten Kunden besuchen das SCNM zwischen 09.00 und 13.00 Uhr.

8. Kundenzufriedenheit

Bei der Kundenzufriedenheit - abgefragt über eine **kontinuierliche Kundenbefragung** über Wartezeit, Beratungsqualität, Freundlichkeit, Öffnungszeiten und Servicequalität - liegen wir nach Noten zwischen gut und sehr gut.

9. Personal

7 Mitarbeiter (5,6 Vollzeitstellen) sind für die Stadt im SCNM beschäftigt.

Die Vergütung erfolgt nach A9 (Leitung) und EG 5 mit Zulage. Seit Inbetriebnahme sind 4 Personalwechsel zu verzeichnen. Dies ist überdurchschnittlich.

Bei freien Personalressourcen werden die Mitarbeiter flexibel im DLZ-Mitte eingesetzt.

10. Räumlichkeiten

Die städtischen Räume sind von der SWU angemietet.

Die Unterbringung eines Dienstleisters im 2. OG ist nicht optimal, aber der Raumsituation im Hause geschuldet. Der Wartebereich im 2. OG ist relativ klein.

Zur Verbesserung des Datenschutzes sind noch bauliche Maßnahmen vorgesehen.

Die Lärmsituation im Gebäude, stellt die Mitarbeiter vor Herausforderungen.

11. Finanzierung

Der Hauptausschuss hat jährliche Betriebskosten in Höhe von 270.000 € genehmigt.

Diese Mittel haben 2010 ausgereicht. Die Abrechnung 2011 liegt noch nicht vor.

