

## BVH BD: Management Summary zum erarbeiteten Grobkonzept auf Grundlage der Raum- und Funktionsprogramme

Stand: 10. Dezember 2012

Folgende **grundsätzlichen Überlegungen** wurden in das Grobkonzept und die erstellten Raum- und Funktionsprogramme einbezogen:

- Mit Ausnahme des Standesamtes werden im Neubau sämtliche der bisher über die Standorte Sattlergasse und Kornhausplatz verteilten Sachgebiete gebündelt. Die gemeinsame Kfz-Zulassungsstelle mit dem LRA Alb-Donau-Kreis verbleibt am Standort Schillerstraße.
- Die Prozessorganisation wird bei gleichzeitiger Beseitigung heutiger Defizite in den Abläufen gestrafft - in Richtung Bürgerinnen und Bürger, gleichzeitig intern, zum Beispiel bei Querschnittsprozessen.
- Die Bürotypen werden maximal standardisiert, um eine flexible Nutzung der Flächen zu ermöglichen.
- Flächen werden in puncto Flächeneffizienz möglichst multifunktional genutzt, so zum Beispiel mittels Teamarbeitsbereichen, einem gemeinsamem Tresorraum sowie einer zusammengeführten zentralen Archivfläche und einer Fläche für Versteigerungen und Wahlvorbereitungen im Untergeschoss.
- In bestimmten Aufgabenbereichen werden Raumreserven geschaffen. Diese wurden bewusst begrenzt, da von einer fortschreitende Unterstützung von Prozessen durch das Internet auszugehen ist.
- Alle Sachgebiete werden unter Berücksichtigung der Kundenfrequenz und einer eventuellen zukünftigen Erweiterung der Öffnungszeiten im Gebäude optimiert angeordnet, so dass eine erweiterte Öffnungszeit für die im Erdgeschoss untergebrachten Organisationseinheiten ohne zusätzliche bauliche Maßnahmen möglich ist.
- Bei der Planung wurde von einer modernen technischen Infrastruktur ausgegangen, die die Arbeitsabläufe umfassend unterstützt.

Die im Bauvorhaben berücksichtigte **Ablauforganisation kann in einer Übersicht für einzelne Geschosse** wie folgt zusammengefasst werden:

- Erdgeschoss mit INFOplus, Front-Office, Back-Office und Telefonservice;
- Obergeschosse mit Sachgebieten, die eine geringere Kundenfrequenz aufweisen;
- Untergeschoss mit zentralen Archivflächen, zentralem Tresorraum und Multifunktionsflächen.

Das Bauvorhaben schafft erheblichen **Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt:**

- Für die Dienstleistungen der Bürgerdienste wird erstmalig eine zentrale Anlaufstelle geschaffen.
- Der Neubau bietet deutlich verbesserte bauliche Zugangsmöglichkeiten. Dies ist vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung insbesondere für ältere Menschen wichtig, nützt aber auch Menschen mit Behinderung, Besuchern mit Kindern usw.
- Die Kunden profitieren von kurzen Wegen, weil publikumsintensive Aufgaben organisatorisch im Erdgeschoss zusammengeführt werden.
- Erstmals ist eine zentrale Besucherinformation und –wegweisung in unmittelbarer Nähe zum Eingang verfügbar (INFOplus).
- Bereits an dieser Stelle werden Kundenanliegen vorqualifiziert. Zudem werden kleinere Anliegen im Erstkontakt abschließend erledigt.
- Den Kunden erwarten zeitgemäße Wartebereiche, Sanitärräume, ein angemessen ausgestatteter Raum für Einbürgerungen usw.
- Der Neubau ermöglicht es, durch Reorganisation bestimmter Prozesse die Dienstleistungsqualität im Publikumsverkehr zu verbessern (zentrale Anlaufstelle im Erdgeschoss mit Melde- und Passwesen, Fundbüro sowie einzelnen Dienstleistungen aus den Bereichen Fahrerlaubniswesen und Ausländeramt).
- Durch einen zentralen Telefonservice wird die Dienstleistungsqualität gegenüber Anrufern ebenfalls ausgebaut. Kunden profitieren von einer höheren Erreichbarkeit bei gleichzeitiger fallabschließender Bearbeitung eines größeren Anteils von Anrufen.

Der Neubau schafft zudem **Mehrwert für die Beschäftigten der Bürgerdienste:**

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten moderne Arbeitsplätze.
- Aufgrund der Bündelung der publikumsintensiven Bereiche im Erdgeschoss sowie einer optimalen Anordnung von Büros und Funktionsflächen ist eine gut strukturierte Ablauforganisation umsetzbar. Zum Beispiel erleichtern die in einem zentralen Tresorraum im Untergeschoss untergebrachten Waffenschränke deren Abtransport und sorgen Stellplätze im Gebäude für die Beschäftigten der Geschwindigkeitsüberwachung für kurze Wege beim Transport der Messgeräte.
- Die Trennung von Warte- und Bearbeitungszonen reduziert heute vorhandene Störfaktoren in der Sachbearbeitung. Durch eingehende Telefonate auftretende Störungen werden ebenfalls verringert, da einfachere Anliegen fallabschließend im Telefonservice bearbeitet werden.
- Durch eine Vorqualifizierung von Kundenanliegen an der INFOplus wird die Bearbeitungsqualität insgesamt verbessert.
- Optimierte angeordnete Archivflächen erleichtern die tägliche Arbeit.
- Vom einzelnen Mitarbeiter werden bestimmte Querschnittsaufgaben abgelastet, zum Beispiel bezüglich der Führung von Nebenkassen durch Einsatz eines zentralen, automatischen Kassensystems.
- Für die tägliche Arbeit, die sich im letzten Jahrzehnt erheblich in Richtung Zusammenarbeit (intern, mit externen Partnern) entwickelt hat, stehen im Neubau erstmalig zeitgerechte Besprechungsräume zur Verfügung.
- Für die Beschäftigten in den Bereichen KOD und GVD sind adäquate Räume verfügbar (Umkleide, Dusche, Trocknungsraum).
- Alle Beschäftigten profitieren von zeitgerechten Sozialräumen einschließlich Teeküchen.

Alle vorstehend genannten Optimierungen **wirken sich positiv auf die Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns aus:**

- Bisher dezentral übernommene Querschnittsaufgaben werden zusammengeführt, zum Beispiel die Führung von Nebenkassen sowie die zentrale Bestell- und Materialverwaltung.
- Die Zusammenführung von Aufgaben gestaltet den Personaleinsatz wirtschaftlicher, insbesondere im Bereich des Publikumsverkehrs.
- Heute noch erforderliche Vertretungsregelungen werden auf ein Minimum reduziert (zum Beispiel Fundbüro/Verkehrsstelle).
- Teamarbeitszonen werden so gestaltet, dass einer höheren Kundennachfrage flexibel durch die Öffnung zusätzlicher Schalter begegnet werden kann.
- Auf Änderungen des Gesetzgebers oder in der Kundennachfrage kann schnell und flexibel mittels Raumreserven reagiert werden.
- Soweit aus einer verstärkten digitalen Archivierung eine Reduzierung von Archivflächen resultiert, können einzelne Räume flexibel umgenutzt werden.
- Synergien, die sich aus verbesserten Abläufen und einer Zusammenführung von Aufgaben ergeben, werden personalneutral in die notwendige Verbesserung der Dienstleistungsqualität im Publikumsverkehr investiert (Besucherinformation und –wegweisung, Vorqualifizierung von Anliegen, geringere Wartezeiten). Hierbei wird von den heute angebotenen Öffnungszeiten ausgegangen.
- Darüber hinaus schafft der Neubau die Rahmenbedingungen für die notwendige Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit. Auswirkungen auf den Personalbedarf können noch nicht abgeschätzt werden und sind Bestandteil einer Untersuchung im Rahmen der Erstellung der Feinkonzeption.
- Die zentrale Steuerung aller Besucherkontakte über ein Kundensteuerungssystem sowie die Bearbeitung von Anrufen im Telefonservice ermöglichen die Steuerung und stetige Optimierung der Geschäftsprozesse mittels Kennzahlen. Das vorhandene BD-weite Controlling wird entsprechend ausgebaut.
- Die Zusammenführung aller Sachgebiete an einem Standort ermöglicht in der Zukunft weitere Prozessoptimierungen.