

Sachbearbeitung	BD - Bürgerdienste		
Datum	15.09.2014		
Geschäftszeichen	BD		
Beschlussorgan	Hauptausschuss/Fachbereichsausschuss Stadtentwicklung, Bau und Umwelt	Sitzung am 21.10.2014	TOP
Beschlussorgan	Hauptausschuss	Sitzung am 13.11.2014	TOP
Beschlussorgan	Fachbereichsausschuss Stadtentwicklung, Bau und Umwelt	Sitzung am 21.10.2014	TOP
Behandlung	öffentlich		GD 288/14

Betreff: Neubau eines Dienstleistungszentrums für die Bürgerdienste
- Betriebskonzept -

Anlagen: - Dienstleistungsangebot (Anlage 1)

Antrag:

Dem vorliegenden Betriebskonzept zuzustimmen.

Genehmigt:	Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des Gemeinderats:
<u>BM 1, BM 3, GM, OB, ZS/F, ZS/P</u>	Eingang OB/G _____
_____	Versand an GR _____
_____	Niederschrift § _____
_____	Anlage Nr. _____

Roland Häußler

Sachdarstellung:

1. Zusammenfassende Darstellung der finanziellen Auswirkungen

Finanzielle Auswirkungen:	nein
Auswirkungen auf den Stellenplan:	nein

2. Ausgangslage

Die Bürgerdienste hatten dem Hauptausschuss am 10.11.2011 (GD 395/11) vorgeschlagen, die Sattlergasse 2 – 4 zu modernisieren (Kosten mindestens 2,5 Mio. €). Das Gebäude ist sowohl in seiner baulichen und haustechnischen Substanz, wie auch der Raumstruktur dringend sanierungsbedürftig. Die Raum- und Arbeitsplatzsituation ist außerdem unzumutbar beengt. Der Hauptausschuss hat die Sanierung der Sattlergasse nicht beschlossen, sondern die Verwaltung u.a. beauftragt, ein „Exposé zu den Gesamtflächen“ vorzulegen. Der folgende Bericht zur Unterbringung der städtischen Abteilungen wurde dem Hauptausschuss am 22.03.2012 (GD 118/12) vorgelegt.

Die Verwaltung wurde beauftragt:

- Ein Raumprogramm für einen Neubau „Dienstleistungszentrum Bürgerdienste“ (Wichernstr./Bachstr.) zu erarbeiten.
- Die Sanierung des Gebäudes Sattlergasse 2 vorzubereiten und zu prüfen, welche anderen städtischen Dienststellen dort untergebracht werden können (unter Berücksichtigung der Familienbildungsstätte).
- Die Veräußerung der Gebäude Kornhausplatz 4 und 6 und Hafengasse 15 (Dienstleistungszentrum Mitte) vorzubereiten.

Der Hauptausschuss hat am 19.02.2013 (GD 53/13) die Konzeption zur Unterbringung der städtischen Abteilungen zur Kenntnis genommen und die Verwaltung u.a. beauftragt:

- Die Sanierung des Gebäudes Sattlergasse 2 für die Nutzung durch städtische Dienststellen vorzubereiten.
- Den Umbau mit Teilsanierung des Gebäudes Kornhausplatz 4 und 6 und Hafengasse 15 für die Nutzung durch städtische Dienststellen vorzubereiten.

Der Gemeinderat hat am 20.03.2013, nach Vorberatung im Hauptausschuss am 19.02.2013 (GD 11/13) einstimmig

- Dem Neubau eines Dienstleistungszentrums für die Bürgerdienste am Standort Olgastraße 66 zugestimmt.
- Dem vorgelegten Bauprogramm zugestimmt.
- Das Gebäudemanagement mit der Durchführung einer VOF-Vergabe mit Planung beauftragt.

3. Raumsituation der Bürgerdienste

Die Bürgerdienste sind mit den rd. 200 Mitarbeitern derzeit auf 10 Standorte verteilt. Der Bürgerservice muss zum Teil in unübersichtlichen, verschachtelten und renovierungsbedürftigen Räumlichkeiten angeboten werden. In einigen Sachgebieten besteht Raumnot. Die Wartebereiche entsprechen nicht den heutigen Anforderungen. In der Folge leiden die Servicequalität, die Arbeitsplatzqualität und die Wirtschaftlichkeit der Abläufe.

Daher hat der Gemeinderat einstimmig beschlossen, in einem Neubau die publikumsintensiven Einheiten der Bürgerdienste aus drei Häusern an einem neuen Standort zusammen zu führen:

Verteilung der Sachgebiete im Neubau nach Besucherfrequenz			
Etage im Neubau	Sachgebiete	Aktueller Standort	Besucheranteil p.a. (gesamt 150.000)
EG	- Melde- und Ausweiswesen (DLZ Mitte) - ServiceCenter Neue Mitte (SCNM) - Infoplus (Fundbüro, Kurzgeschäfte)	- Kornhausplatz - Neue Straße - Sattlergasse	80.000 (53,3 %)
1. OG	- Ausländerwesen - Staatsangehörigkeitswesen - Führerscheinstelle	- Kornhausplatz - Kornhausplatz - Sattlergasse	50.000 (33,3 %)
2. OG	- SG Gewerbe- und Gaststättenrecht - Ortspolizeibehörde	- Sattlergasse - Sattlergasse	} 20.000 (13,3 %)
3. OG	- Fachbereichsleitung/Abteilungsleitung - Geschäftszimmer	- Kornh./Sattlerg. - Kornh./Sattlerg.	
4. OG	- Rentenstelle - Bußgeldstelle - Kommunaler Ordnungsdienst	- Kornhausplatz - Sattlergasse - Sattlergasse	
5. OG	- Überwachung ruhender Verkehr - Statistik und Wahlen	- Sattlergasse - Kornhausplatz	
6. OG	- Geschwindigkeitsüberwachung	- Sattlergasse	

→ Im Neubau arbeiten künftig rd. 120 Beschäftigte. Jährlich kommen durchschnittlich 150.000 Besucher.

4. Ziele für den Betrieb des Neubaus

Aus der geschilderten Ausgangssituation heraus müssen mit dem Neubau folgende Ziele erreicht werden:

- Optimierung Kundenservice
- Optimierung Arbeitsbedingungen
- Optimierung Wirtschaftlichkeit

Die Kundennähe und die Kundenerwartung stehen im Mittelpunkt.

Das vom Gemeinderat am 20.03.2013 beschlossene Bauprogramm (mit detailliertem Raum- und Funktionsprogramm) liegt dem vorliegenden Planentwurf zugrunde und führt zum jetzt vorgeschlagenen Betriebskonzept:

4.1. Allgemeine Nutzungsanforderungen

Folgende allgemeine Anforderungen und Grundüberlegungen werden realisiert:

- a) Es wird ein **repräsentatives Gebäude** erstellt, in welchem die **Funktionalität und Zielerreichung** im Vordergrund steht.
- b) Der Neubau muss **flexibel nutzbar** sein, daher werden die Bürotypen standardisiert.
- c) Die Flächen werden in Punkto **Flächeneffizienz** möglichst **multifunktional genutzt**, z.B. Teambereichszonen, gemeinsamer Tresorraum, zentrale Archivflächen, gemeinsame Technikzonen usw.
- d) Alle Sachgebiete werden unter Berücksichtigung der Kundenfrequenz **optimal angeordnet**, d.h. stark frequentierte Sachgebiete im EG und 1. OG untergebracht.
Büros mit weniger Publikum kommen in die weiteren OGs (Prinzip der kurzen Wege).
Von den insgesamt 150.000 Besuchern/Jahr werden im EG und 1. OG rd. 130.000 Besuchern erwartet (siehe Schaubild S. 3).
- e) Auch bei den weiteren Planungsschritten wird von einer **modernen technischen Infrastruktur** ausgegangen, die die Arbeitsabläufe optimal unterstützt.

4.2. Optimierung Kundenservice

Der Neubau muss einen **erheblichen Mehrwert** für die Bürgerinnen und Bürger schaffen:

- a) Für die Dienstleistungen der Bürgerdienste wird eine **zentrale Anlaufstelle** für rd. 150.000 Kunden im Jahr geschaffen.
- b) Zentrales Element des Neubaus und besondere Herausforderungen auch für die weitere Planung ist das ServiceCenter im EG und 1. OG.
Wichtig ist eine **moderne, ansprechende, helle, funktionsgerechte und gleichermaßen kunden- und mitarbeiterfreundliche** Gestaltung. Dies gilt es bei der weiteren Planung umzusetzen.
Die Front-Office-Bereiche werden mit Schalterarbeitsplätzen ausgestaltet. Für die Teamarbeitsbereiche werden moderne Büroorganisationsformen geschaffen.
- c) Für das im EG geplante Dienstleistungszentrum sind **erweiterte Öffnungszeiten mit mindestens 40 Std./Woche** und auch **Öffnungszeiten am Samstag** vorgesehen.

Aktuelle Öffnungszeiten:

- Dienstleistungszentrum Kornhausplatz: **28,5 Std./Woche**
- ServiceCenter Neue Mitte: **50 Std./Woche**
- Dienstleistungszentren Böfingen, Eselsberg, Söflingen, Wiblingen: **zwischen 12,5 Std. und 22,5 Std.**

- Alle anderen Sachgebiete derzeit und im Neubau: **unverändert 28,5 Std.**
- d) Das im EG geplante Dienstleistungszentrum bietet ein **umfassendes Dienstleistungsangebot** an (Anlage 1).
- e) In unmittelbarer Nähe zum Haupteingang wird eine **zentrale Besucherinformation und -wegweisung** geschaffen, wo unsere Mitarbeiter/-innen als erste Ansprechpartner für die Kunden zur Verfügung stehen. Eine Vorqualifizierung von Kundenanliegen und abschließende Erledigung kleinerer Anliegen erfolgt bereits an dieser Stelle.
- f) **Zeitgemäße und von den Arbeitszonen abgetrennte Wartebereiche** tragen zu einem **besseren Besucher- und Arbeitsklima** bei.
In den Servicebereichen, aber auch in Büros mit mehreren Mitarbeitern (z.B. Sachgebiet Geschwindigkeitsüberwachung) ist für die weiteren Planschritte ein ausreichender Lärmschutz wichtig.
- g) Durch die Optimierung von Prozessen werden die **Wartezeiten reduziert**. Außerdem werden durch die **Einführung der Terminvergabe im Ausländerwesen** lange Wartezeiten verhindert.
- h) Über ein **modernes und mehrsprachiges Aufrufsystem** werden die Kunden für die publikumsintensiven Sachgebiete erfasst und zeitgerecht bedient. Über einen großen Bildschirm im Wartebereich werden die Kunden aufgerufen und dem zuständigen Sachbearbeiter zugewiesen. Außerdem können über den Bildschirm touristische Highlights und Nachrichten präsentiert werden. Hinweise auf aktuelle Veranstaltungen und Änderungen sind ebenfalls möglich.
- i) Durch einen **zentralen Telefonservice** wird die Dienstleistungsqualität ausgebaut. Die Kunden profitieren von einer besseren Erreichbarkeit und möglichst fallabschließenden Auskünften.
- j) Mit der **Einführung von Kassenautomaten und eines Selbstbedienungs-terminals zur Erfassung biometrischer Daten** wird eine Komfortlösung für Bürger/-innen und Mitarbeiter/-innen geschaffen.
- k) Der Neubau bietet **verbesserte bauliche Zugangsmöglichkeiten** für ältere und behinderte Menschen.
- l) In einem angemessen ausgestatteten Raum können **Einbürgerungen** stattfinden.

4.3. **Optimierung Arbeitsbedingungen**

Der Neubau schafft für die Beschäftigten bessere Arbeitsbedingungen:

- a) Es entstehen **moderne und angemessene Arbeitsplätze**.
- b) Durch das neue ServiceCenter im EG und 1. OG und einer **optimierten Anordnung der Büros**, durch moderne Büroorganisationsformen und einer **optimalen Anordnung der Funktionsflächen** ist eine bessere Organisation der Abläufe möglich.
- c) Die **Trennung von Warte- und Arbeitszonen** reduziert vorhandene Störfaktoren und schafft für die Mitarbeiter/-innen in den besonders kundenintensiven Bereichen eine im Vergleich zur heutigen Situation wesentlich verbesserte Arbeitsumgebung.
- d) Störungen durch eingehende Telefonate werden durch einen **neuen Telefonservice** verringert.

- e) Durch die Vorqualifizierung von Kundenanliegen in der **Besucherinformation EG** wird die **Arbeitsqualität verbessert**.
- f) Optimierte angeordnete **Archivflächen** und **Technikzonen** erleichtern die Arbeit.
- g) Im Gegensatz zu heute stehen **zeitgemäße Besprechungsräume, Sozialräume, Umkleieräume, ein Fahrradraum** usw. zur Verfügung.
- h) Ein ausgeklügeltes Lüftungssystem sorgt für ein **angenehmes Raumklima**.

4.4. Optimierung Wirtschaftlichkeit

Alle Verbesserungen wirken sich positiv auf die Arbeitsabläufe aus:

- a) Der Neubau ermöglicht es, **Querschnittsaufgaben zusammenzuführen**, z.B. Kassenerführung, Postbearbeitung, Materialverwaltung, Personalverwaltung.
- b) Das **Personal kann im Publikumsbereich flexibler** eingesetzt werden.
- c) **Synergien** werden in eine **verbesserte Dienstleistungsqualität** im Publikumsverkehr reinvestiert.
- d) Das **Kundenaufruf- und Steuerungssystem** ermöglicht anhand von Kennzahlen einen optimalen Personaleinsatz und eine kontinuierliche Optimierung von Abläufen.
- e) Durch die Zusammenfassung aller Sachgebiete an einem Standort werden **Prozesse nachhaltig verbessert** und sorgen somit für **mehr Wirtschaftlichkeit**.

4.5. Personalmaßnahmen

- a) Unser Ziel besteht darin, die Kompetenzen der Mitarbeiter/-innen durch gezielte **Personalentwicklungsmaßnahmen (Schulungen)** dahingehend zu stärken, dass die künftigen Anforderungen des ServiceCenters im EG und 1. OG erfüllt werden können. Hier bedarf es besonderer Anstrengungen, da die im Folgenden beschriebenen Anforderungen derzeit erst in Ansätzen erfüllt werden.
- b) Bedingt durch die erweiterten Öffnungszeiten im EG, bedarf es eines flexibleren Personaleinsatzes. Die bisherigen Mitarbeitern/-innen des SCNM werden bei dessen Auflösung im Servicebereich des Neubaus eingesetzt. Folglich entsteht ein **größerer Personalpool**, der über einen **Personaleinsatzplan** gesteuert wird. Erste Berechnungen haben ergeben, dass eine **Erhöhung der Öffnungszeiten** mit den gegenwärtig **vorhandenen Stellen** möglich ist. Die Personalplanung wird im weiteren Projektverlauf bis zur Bezugsfertigkeit des Gebäudes ständig überprüft.
- c) Aufgrund der **erhöhten Anforderungen** an die Mitarbeiter/-innen im Servicebereich bezüglich ihrer zeitlichen Flexibilität (Öffnungszeiten ist umfangreicher als die Arbeitszeit einer Vollzeitkraft), ihrer fachlichen Kenntnisse (breites Dienstleistungsspektrum) und ihrer Bereitschaft, nicht an festen Arbeitsplätzen zu arbeiten (rollierendes System), bedarf es einer entsprechenden **Überprüfung der bisherigen Vergütung**. Vorstellbar ist, sich dabei an der bisherigen Vergütung der SCNM Mitarbeiter/innen zu orientieren.
- d) Durch eine fortlaufende **Arbeitsplatzrotation** soll eine **universelle Einsetzbarkeit** der Mitarbeiter/-innen an den drei Servicestationen im Neubau (Infoplus, Telefonie und Serviceschalter) ermöglicht werden.
- e) Beim Ausscheiden bisheriger Mitarbeiter/-innen aus dem Backoffice-Bereich, sollte bei der Besetzung und Einarbeitung von neuem Personal in jenem Bereich darauf geachtet werden, dass dieser **sowohl im Back- als auch im Frontoffice** eingesetzt werden kann.

5. Umsetzung des konkreten Raum- und Funktionsprogramms (Bauprogramm)

Das Programm verteilt sich aufgrund der vorhandenen Grundstücksflächen und der städtebaulichen Vorgaben (ab dem 2. OG ist die Bebauung begrenzt) auf 2 UG, 1 EG und 6 OG.

Nicht alle Sachgebiete konnten, wie gefordert, optimal angeordnet werden, bzw. alle Anforderungen sind nicht umsetzbar, z.B.:

- Führerscheinstelle anstatt im EG nun im 1. OG
- Rentenstelle anstatt im EG nun im 4. OG
- Räumliche Anbindung Kommunalen Ordnungsdienst und Politessen nicht möglich
- Ein zentraler Wartebereich im EG war nicht möglich
- Zwei zusätzliche Schalterarbeitsplätze waren im EG nicht möglich
- Raumreserven sind nur sehr begrenzt vorhanden, d.h. bei zusätzlicher Büroanforderung kann auf dem Grundstück kaum reagiert werden. Folgende Räume stehen als Reserve zur Verfügung:
 - 2. OG: ein Arbeitsplatz
 - 3. OG: ein Arbeitsplatz im Geschäftszimmer
 - 4. OG: zwei Arbeitsplätze im Büro des kommunalen Ordnungsdienstes
 - 6. OG: zwei Arbeitsplätze im Teambüro der Geschwindigkeitsüberwachung, sofern das Raumprogramm und die Anforderungen umgesetzt werden
 - Archivräume könnten zu Büroräumen umgestaltet werden, sofern und sobald eine elektronische Archivierung möglich ist

Aufgrund der vielen Vorteile des Neubaus konnten dennoch akzeptable Kompromisse gefunden werden.

Folgende Vorgaben werden in der Detailplanung noch ausgearbeitet:

- Optimale Trennung der Warte- und Bearbeitungszonen im EG und 1. OG
- Moderne Arbeitsplätze für die Beschäftigten
- Moderne technische Infrastruktur, die die Abläufe optimal unterstützt
- Angemessene Innenraumgestaltung (Lärmschutz, Beleuchtung, Be- und Entlüftung, Beschattung, Beheizung, Bodenbeläge und Behaglichkeit an den Arbeitsplätzen).

6. Projektleitung

Einhergehend mit der Gebäudeplanung sind eine Vielzahl an organisatorischen Veränderungen zu bewältigen. Für diese Aufgaben wurde bei den Bürgerdiensten eine befristete Projektstelle geschaffen. Zentrale Aufgabe neben der Steuerung des Projektes ist es, die zahlreichen organisatorischen, technischen und personellen Veränderungen nach Möglichkeit bereits jetzt schrittweise bis zum Bezug des Neubaus in den Bürgerdiensten umzusetzen.

7. Zusammenfassung

Mit dem Neubau der Bürgerdienste wird es der Stadt Ulm gelingen, den Anforderungen ihrer Bürger an eine moderne Verwaltung Rechnung zu tragen.

Die Zentralisierung der städtischen Dienstleistungen wirkt sich positiv auf die Arbeitsbedingungen und -abläufe aus und sorgt somit für mehr Wirtschaftlichkeit.