



Sachbearbeitung	Bürgerdienste		
Datum	14.01.2009		
Geschäftszeichen	BD IV - M		
Beschlussorgan	Hauptausschuss	Sitzung am 05.02.2009	TOP
Behandlung	öffentlich		GD 046/09

Betreff: ServiceCenter Neue Mitte
- Zustimmung zur Umsetzung der Konzeption

Anlagen:

- Übersicht über die Öffnungszeiten (Anlage 1)
- Übersicht über das Dienstleistungsangebot (Anlage 2)
- Folgelastberechnung (Anlage 3)
- Ergebnisse der Kundenbefragung (Anlage 4)
- Baupläne (Anlage 5), werden im Sitzungssaal ausgehängt

Antrag:

Der vorliegenden Konzeption für den Betrieb des ServiceCenters Neue Mitte zuzustimmen und die hierfür notwendigen Haushaltsmittel bereitzustellen.

Häußler

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

Sachdarstellung:

Finanzielle Auswirkungen:	ja
Auswirkungen auf den Stellenplan:	ja

Auf Ziff. 6 der Sachdarstellung und Anlage 3 wird hingewiesen.

Insgesamt sind mit dem zusätzlichen Dienstleistungsangebot der Stadt laufende Folgekosten in Höhe von rd. 300.000 € verbunden. Durch Personalumschichtungen können 50.000 € finanziert werden. Die verbleibenden 250.000 € müssen aus Allgemeinen Finanzmitteln (Sonderfaktor) zusätzlich finanziert werden.

Der Haushalt 2009 stellt für Investitionen (EDV) bereits 59.000 € bereit. Für Büroeinrichtung und Betriebseinrichtung (Tresor, Alarmanlage,...) müssen in 2010 zusätzlich 97.000 € finanziert werden.

1. Zielsetzung

Die Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH errichten auf dem Grundstück Neue Straße 79 ein zentrales ServiceCenter. Auch die Stadt mietet Räume an und bietet eigene Dienstleistungen an. Am 24. April 2008 wurde der Hauptausschuss über den Planungsstand unterrichtet (GD 120/08).

Mit der Einrichtung des ServiceCenters sollten neue Wege im Hinblick auf Öffnungszeiten und Servicequalität besprochen und die Kundenorientierung insgesamt verbessert werden. Das ServiceCenter soll bei der Stadtverwaltung auch für andere Bereiche eine Pilotfunktion übernehmen und Pate stehen für eine innovative Weiterentwicklung des städtischen Dienstleistungsangebots auch über die Bürgerdienste hinaus.

Obwohl in vielen Städten und Gemeinden ein fast schon unüberschaubares Angebot an Dienstleistungspaketen zu unterschiedlichsten Fragestellungen existiert, ergeben sich erst durch die Kombination von Dienstleistungen einer Stadtverwaltung und eines regionalen Versorgungsunternehmens in einem Gebäude, noch dazu in zentraler Lage, völlig neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit.

Die zunächst verfolgte Zielsetzung, den Service vollständig aus einer Hand anzubieten, konnte aus wettbewerbsrechtlichen Gründen nicht weiterverfolgt werden. Dennoch kann ein gemeinsames Dienstleistungspaket geschnürt werden, das in dieser Form bisher nicht existiert und das den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden in hohem Maße entspricht.

2. Methodik

Da die Stadtwerke und die Stadt Ulm mit dem Aufbau und Betrieb eines gemeinsamen ServiceCenters Neuland betreten, wurde die i-SYS Unternehmensberatung GmbH mit der Beratung beauftragt. Das Unternehmen hat bereits bei anderen Kommunen und Stadtwerken ähnliche Projekte mit gutem Erfolg realisiert.

Das geplante Serviceangebot, die vorgesehenen Öffnungszeiten und weitere Rahmenbedingungen wurden durch eine repräsentative Umfrage bei mehr als 1100 Kundinnen und Kunden kritisch überprüft (vgl. Anlage 4). Die dadurch gewonnenen Erkenntnisse mündeten schließlich im jetzt vorgeschlagenen Dienstleistungsangebot.

3. Dienstleistungsangebot

Um zu einem innovativen Angebot zu gelangen, wurden die Dienstleistungen der SWU und der Bürgerdienste analysiert. Dabei hat sich gezeigt, dass sich speziell beim Wohnungswechsel von Kundinnen und Kunden viele Berührungspunkte aber auch Probleme ergeben: eine Vielzahl von Formalitäten, mehrmalige Besuche bei unterschiedlichen Behörden, unterschiedliche Öffnungszeiten, verschiedene Ansprechpartner.

Die gemeinsame Konzeption der SWU und der Stadt setzt genau hier an. Die Kundinnen und Kunden sollen möglichst alle mit dem Wohnungswechsel verbundenen Verpflichtungen gegenüber der Stadt und der SWU in einem Haus erledigen können. Dabei sollen auch die Abläufe so abgestimmt sein, dass möglichst geringe Wartezeiten entstehen.

Alle Kundenanliegen werden grundsätzlich sofort und abschließend im neuen Gebäude bearbeitet. Komplexere und in der Regel auch zeitaufwändigere Vorgänge (Klärung von Wohnsitzfragen etc.) werden vom Dienstleistungszentrum Mitte erledigt.

Der Kontakt zum ServiceCenter wird selbstverständlich auch über das Internet möglich sein. Neben umfassenden Informationsangeboten sollen die Kundinnen und Kunden in die Lage versetzt werden, den Besuch im ServiceCenter vorzubereiten, zum Beispiel die Vollständigkeit der Unterlagen zu prüfen oder einen Termin zu vereinbaren.

3.1. Öffnungszeiten

Mit insgesamt 52 Stunden Öffnungszeiten von Montag bis Samstag wird eine deutliche Verbesserung gegenüber den Öffnungszeiten in bestehenden Einrichtungen erreicht (Anlage 1)

3.2. Öffentlichkeitsarbeit

Rechtzeitig vor Inbetriebnahme sollen alle Kundinnen und Kundinnen in enger Abstimmung mit der SWU über das neue Dienstleistungsangebot umfassend informiert werden.

3.3. Kennzahlen

Zur Messung von Kundenströmen, Wartezeiten und sonstigen Kenngrößen, die für die Servicequalität, den Personalbedarf und den Personaleinsatz entscheidend sind, wird ein Controlling-System aufgebaut, mit dem die weitere Entwicklung des ServiceCenters gesteuert werden soll.

Das umfassende Dienstleistungsangebot, die zentrale Lage, die optimale Erreichbarkeit und die großzügigen Öffnungszeiten haben Verlagerungseffekte von bestehenden Einrichtungen zur Folge. Um diese Verlagerungseffekte zu erfassen, wird das Controllingsystem flächendeckend bei BD noch in 2008 aufgebaut.

3.4. Konkretes Dienstleistungsangebot

Folgende Dienstleistungsangebote sind vorgesehen

3.4.1. Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH

Das Dienstleistungsangebot beinhaltet im Wesentlichen die Beratung zu Produkten, Tarifen und Verträgen der SWU-Unternehmensgruppe sowie den Verkauf dieser Produkte. Im Fokus stehen dabei die Privatkunden aus den Bereichen:

- Verkehr mit allen Leistungen des derzeit im Stadthaus untergebrachten traffiti (Fahrscheine, Ticket- und Konzertkartenverkauf),
- Energie mit sämtlichen Energiearten (Strom, Gas, Wasser, Wärme),
- Energie- und Umweltberatung (Informationsveranstaltungen wie Ausstellungen, Vorträge, insbesondere die allgemeine Energieberatung zu Einsparmöglichkeiten, zur Nutzung regenerativer Energien, etc.),
- Telekommunikation (sämtliche Dienstleistungen rund um das Telefon einschließlich der Nutzung des Internets über schnelle DSL-Breitbandanschlüsse).

Die Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH prognostizieren erhebliche Synergieeffekte, die aus der erstmaligen räumlichen und organisatorischen Bündelung ihrer verschiedenen Sparten in einer einzigen Serviceeinrichtung resultieren. Diese lassen sich durch die Kombination mit städtischen Dienstleistungen weiter verstärken. Die Zugangsmöglichkeiten zu diesen, bisher dezentral an drei verschiedenen Standorten angebotenen Dienstleistungen, werden durch den zentralen Standort in der Neuen Straße maßgeblich verbessert.

3.4.2. **Stadt Ulm**

Das Dienstleistungsangebot der Stadt Ulm orientiert sich in erster Linie an den Zuzügen und Umzügen („Lebenslage Umzug“). Dabei werden nicht nur klassische Themen der Bürgerdienste sondern auch andere städtische Bereiche abgedeckt.

Es ist beabsichtigt, das städtische Dienstleistungsangebots bedarfsorientiert weiterzuentwickeln. Durch die eingeschränkte räumliche Situation (vgl. Ziffer 4) und die fehlenden räumlichen Entwicklungsmöglichkeiten sind einer Weiterentwicklung jedoch Grenzen gesetzt.

Details zum geplanten Angebot, auch im Vergleich zu den anderen Serviceangeboten der Bürgerdienste, können der beiliegenden Anlage 2 entnommen werden.

4. **Räumliche Unterbringung und Inbetriebnahme**

Das ServiceCenter wird von der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH erbaut . Die Stadt Ulm mietet das komplette 2. Obergeschoss (158 m²) zzgl. weiterer Verkehrsflächen (z.B. Kellerräume) an. Die Innenausstattung berücksichtigt sämtliche Anforderungen, die an eine moderne, kundenfreundliche Serviceeinrichtung gestellt werden.

Im Erdgeschoss wird ein Informationsschalter eingerichtet. Die Kundinnen und Kunden werden dort gleich nach Betreten des ServiceCenters von einem Mitarbeiter empfangen, der ihre Wünsche und Anliegen aufnimmt. Dabei soll das Verfahren beschleunigt werden (z.B. Vollständigkeit von Antragsunterlagen). Auf vorhersehbare Wartezeiten kann das Personal bereits am Informationsschalter reagieren und beispielsweise mit dem Angebot einer Terminvereinbarung entgegensteuern.

Die Baupläne und die Gebäudekonzeption werden in der Sitzung vorgestellt.

Die Inbetriebnahme des Gebäudes ist für den 01. März 2010 vorgesehen.

5. Namensgebung

Bei der Bezeichnung „ServiceCenter Neue Mitte“ handelt es sich um einen Arbeitstitel. Der spätere Name der Serviceeinrichtung ist derzeit noch offen.

6. Kosten

Angaben zu den laufenden Kosten und Investitionen können der beiliegenden Anlage 3 entnommen werden.

6.1. Personal

Für den Betrieb des ServiceCenters werden auf städtischer Seite insgesamt 4 Stellenanteile benötigt, da die Öffnungszeiten nur über einen Schichtplan abgedeckt werden können.

Aufgrund von zu erwartenden Verlagerungseffekten können 1,5 Stellenanteile über bestehendes Personal bei den Bürgerdiensten durch Personalverlagerung/ Umschichtung gedeckt werden. Es ist davon auszugehen, dass die Verlagerungseffekte vorrangig beim Dienstleistungszentrum Mitte auftreten werden, während zu erwarten ist, dass bei den dezentralen Dienstleistungszentren keine Verlagerungseffekte sichtbar werden.

Für die Abdeckung der erweiterten Öffnungszeiten sind zusätzlich 2,5 Stellenanteile vorzusehen, die über zusätzliche Finanzmittel finanziert werden müssen (Sonderfaktor).

6.2. Mietkosten

Für die Anmietung des 2. Obergeschosses sowie für Nebenräume und gemeinsam genutzte Flächen entstehen der Stadt monatliche Mietkosten von 5.200 € (entspricht rd. 62.000 € p.a.).

Die Nebenkosten belaufen sich ersten Schätzungen zu Folge auf rd. 3,65 €/m², was mit monatlichen Nebenkosten in Höhe von ca. 1.300 € gleich zu setzen ist (entspricht rd. 16.000 € p.a.).

6.3. Sonstige Sachausgaben

Für sonstigen Geschäftsbedarf, Marketing und Kostenersatz SWU für Infoschalter sind zusätzlich geschätzt 75.000 € p.a. erforderlich.

6.4. Investitionskosten

Die Stadt Ulm hat ihre Inneneinrichtung sowie die technische Ausstattung selbst zu finanzieren. Für das Jahr 2009 stehen für die technische Ausstattung Mittel in Höhe von 59.000 € zur Verfügung.

Die Kosten für die Inneneinrichtung belaufen sich auf 97.000 € und sollen im Haushalt 2010 finanziert werden.

6.5. Weitere Vorgehensweise

Es wird vorgeschlagen:

- a) Die Stadt mietet die Mieträume vorerst befristet für 3 Jahre von der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH an.
- b) Über die Akzeptanz des von der Stadt angebotenen Dienstleistungsangebots und eine im Rahmen der vorhandenen Räumlichkeiten möglichen Erweiterung des Dienstleistungsangebots wird von den Bürgerdiensten regelmäßig berichtet.
- c) Vor Ablauf einer 3jährigen Erprobungsphase wird über die weitere Vorgehensweise im Hauptausschuss neu entschieden.