



Sachbearbeitung BD - Bürgerdienste
Datum 03.06.2013
Geschäftszeichen BD
Beschlussorgan Hauptausschuss Sitzung am 20.06.2013 TOP
Behandlung öffentlich GD 158/13

Betreff: ServiceCenter Neue Mitte - Bericht und Entscheidung über den Weiterbetrieb

Anlagen: - Bericht der SWU (Anlage 1)
- Dienstleistungsangebot im Vergleich (Anlage 2)
- Gesamtauswertung Besucher 2012 (Anlage 3)
- Öffnungszeiten im Vergleich (Anlage 4)
- Kennzahlen Dienstleistungszentren (Anlage 5)

Antrag:

1. Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.
2. Den unter Ziffer 13 der Sachdarstellung vorgeschlagenen Maßnahmen wird zugestimmt.

Roland 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) die Konzeption für den Betrieb des ServiceCenters Neue Mitte (SCNM), Neue Straße 79, unter folgenden Voraussetzungen beschlossen:

- 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.
- Die Bürgerdienste **berichten** über die Akzeptanz des von der Stadt angebotenen Dienstleistungsangebots und eine im Rahmen der vorhandenen Räumlichkeiten mögliche Erweiterung des Dienstleistungsangebots regelmäßig.
- Vor Ablauf einer **3-jährigen Erprobungsphase** wird über die weitere Vorgehensweise im Hauptausschuss neu entschieden.

Das SCNM wurde am **19.04.2010** eröffnet.

Den letzten Bericht über den Betrieb des SCNM hat der Hauptausschuss am 09.02.2012 (GD 040/12) zur Kenntnis genommen.

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 **rechtlichen Gründen** nur teilweise weiter verfolgt werden (vgl. Ziff. 5).

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** online **reservieren** und sich bei längerer Wartezeit **über SMS erinnern lassen**.

Der Wunsch nach Terminnachfragen ist in der Praxis die Ausnahme. Grund dafür sind die durchgehenden Öffnungszeiten und die geringen oder überschaubaren Wartezeiten. Sinn und Zweck der Vorqualifizierung wird von der Kundschaft teilweise kritisch hinterfragt, da bei jedem Besuch nach dem Namen und dem Grund des Besuches gefragt wird.

Die Möglichkeit der **Terminreservierung über das Internet** wird kaum in Anspruch genommen (4 - 5 Reservierungen pro Woche). Die Software ermöglicht **statistische Auswertungen** für Informations- und Steuerungszwecke.

Der Start-Punkt ist **Informationsstelle** für die gesamte Stadtverwaltung und übernimmt die Kundensteuerung im SCNM. Zusätzlich werden Kurzgeschäfte, wie die Ausgabe von Reisepässen, Verkauf von Müllsäcken, Meldebestätigungen etc. erledigt.

Um die Auslastung der Mitarbeiter zu erhöhen, werden in Zeiten ohne Besucherkontakt 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 2)

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 (z.B. Tausch von Führerscheinen gegen Seniorentickets, Führungszeugnisse und Auszüge aus dem Gewerbezentralregister).

Seit Dezember 2011 bieten unsere Mitarbeiterinnen den Neubürgern bei der Anmeldung zusätzlich 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" teilweise entsprochen.

Die am **häufigsten** nachgefragten **Dienstleistungen 2012** waren (Anlage 3):

- Meldeangelegenheiten:	31 %
- Passangelegenheiten:	25 %
- Müllangelegenheiten:	19 %
- Bewohnerparkausweise	10 %
- Sonstiges:	15 %

Häufig wird die **Beantragung von Personalausweisen und Pässen** nachgefragt (wird nur angeboten im Dienstleistungszentrum Mitte und in 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 mind. 15 Minuten je Vorgang verursacht Wartezeiten und damit Einschränkung der Servicequalität,
- eine weitere **Personalumschichtung** vom DLZ Mitte zum SCNM wäre notwendig, welche das DLZ Mitte unverhältnismäßig ausdünnen würde.

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

Im Laufe des Jahres 2013 soll während eines vorerst 3-jährigen landesgeförderten Projektes zusätzlich in einem bisherigen Büro der Bürgerdienste im 2. OG die Studienberatung der Uni Ulm, Hochschule Ulm und Bundesagentur für Arbeit eingerichtet werden.

6. Öffnungszeiten (Anlage 4)

Das SCNM bietet folgende **erweiterte Öffnungszeiten mit insgesamt 52 Std./Woche** an:

Montag - Freitag:	09.00 - 18.00 Uhr
Samstag:	09.00 - 16.00 Uhr

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.

Aufgrund des unterdurchschnittlichen Besucheraufkommens an den Samstagen, insbesondere in den Nachmittagsstunden (samstags durchschnittlich 41 Kunden zu 90 Kunden/Tag von Mo - Fr), wird vorgeschlagen, samstags das SCNM von 09:00 Uhr bis 14:00 Uhr zu öffnen.

7. Besucheraufkommen (Anlage 3)

Seit Eröffnung haben über **55.000 Kunden** die Bürgerdienste im SCNM aufgesucht.

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

Lag das tatsächliche Besucheraufkommen im ersten Betriebsjahr noch bei durchschnittlich 51 Besuchern/Tag, konnte die durchschnittliche Besucherzahl in 2011 auf 74 Besucher/Tag im 2. OG bzw. 135 Besucher/Tag am Startpunkt im EG gesteigert werden. 2012 erfolgte eine weitere Steigerung auf 90 Besucher/Tag im 2.OG und 164 Besucher/Tag am Startpunkt im EG.

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 2012 zwischen 1.500 Besuchern (Dezember) und 2.700 Besuchern (Oktober).

An Montagen und Donnerstagen ist das SCNM am besten besucht.

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

Die meisten Kunden besuchen das SCNM von Mo - Fr zwischen 09.00 und 12.00 Uhr.

8. Kundenzufriedenheit

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

Nach der Erprobungsphase wird die Kundenbefragung vorerst nur noch in unregelmäßigen Zeitabständen und bei Bedarf durchgeführt, da diese kontinuierliche Kundenbefragung von vielen Kunden, die wiederholt dazu aufgefordert werden, als lästig empfunden wird.

9. Personal

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

Die Vergütung erfolgt nach A 9 (Teamleitung) und EG 6 mit Zulage. Seit Inbetriebnahme sind aus unterschiedlichen Gründen 6 Personalwechsel zu verzeichnen. Dies ist überdurchschnittlich und für einen geordneten Dienstablauf sehr hinderlich. Die Gewinnung von neuen Beschäftigten wird wegen Schicht- und Samstagsdienst zunehmend schwieriger.

Ein größerer Personalpool würde einen flexibleren Personaleinsatz ermöglichen und die Belastung der einzelnen Beschäftigten verringern.

Mit allen Beschäftigten des DLZ-Mitte wurden daher Gespräche wegen eines Einsatzes im SCNM geführt.

Die Mitarbeiter des SCNM werden bei freien Kapazitäten bereits 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 wurden 2012 bauliche Maßnahmen vorgenommen.

Die Lärmsituation im Gebäude wurde 2012 ebenfalls verbessert, stellt die Mitarbeiter aber weiterhin vor Herausforderungen.

11. Finanzierung / Kennzahlen der DLZ im Vergleich

Der Hauptausschuss hat jährliche Betriebskosten in Höhe von 250.000 € genehmigt.

Diese Mittel wurden durch Stellenumschichtungen um 65.000 € erhöht und haben 2010 bis 2012 ausgereicht.

Aus der Mitte des Hauptausschusses wurde am 09.02.2012 darum gebeten, die Kosten und Kennzahlen der einzelnen DLZ gegenüberzustellen. Auf Anlage 5 wird hingewiesen.

12. Neubau eines Dienstleistungszentrums für die Bürgerdienste

Nachdem der Gemeinderat am 20.03.2013 beschlossen hat, für die Bürgerdienste in der Olgastraße 66 ein neues Verwaltungsgebäude zu erstellen, ist es sinnvoll und folgerichtig, an diesem zentralen Standort innerhalb des Altstadtrings sämtliche Dienstleistungen der Bürgerdienste zu konzentrieren. Längere Öffnungszeiten und eine höhere Dienstleistungsqualität können nur an einem Ort angeboten werden. Dazu ist das Personal des SCNM im Neubau erforderlich.

Die im SCNM während der Erprobungsphase gesammelten Erfahrungen werden im Neubau umgesetzt, wie

- Vorqualifizierung der Kundschaft,
- Terminreservierung auch über das Internet,
- Terminerinnerung über SMS,
- allgemeine Informationsstelle für die gesamte Stadtverwaltung,
- Trennung von Schalter- und Wartebereich,
- Beachtung des Datenschutzes und gute Lärmdämmung sowie
- statistische Auswertung für Informations- und Steuerungszwecke,
- kundenfreundliche Öffnungszeiten im Service-Bereich.

Ein neues Dienstleistungszentrum in der Olgastraße 66 kann die Zielsetzung des SCNM mit übernehmen. Zwei Einrichtungen mit gleicher Ausrichtung in überschaubarer Nachbarschaft sind aus Kundensicht und (personal-) wirtschaftlich nicht sinnvoll.

Daher wird vorgeschlagen, den Betrieb des SCNM bis zum Bezug des Neubaus eines Dienstleistungszentrums der Bürgerdienste in der Olgastraße 66 – voraussichtlich im Jahr 2016 – aufrecht zu erhalten.

13. Vorgeschlagene Maßnahmen für einen Weiterbetrieb

- a) Die **Öffnungszeit** samstags wird von 09:00 Uhr bis 14:00 Uhr – anstatt 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr – festgesetzt (vgl. Ziff. 6 und 7).
- b) In den Räumlichkeiten der Bürgerdienste wird zusätzlich die **Studienberatung** der Uni Ulm, Hochschule Ulm und die Bundesagentur für Arbeit angeboten (vgl. Ziff. 5).
- c) **Alle Beschäftigte des DLZ-Mitte im Kornhausplatz 4 sollen im Rahmen der Möglichkeiten auch flexibel im SCNM eingesetzt werden (vgl. Ziff. 9).**
- d) **Der Betrieb des SCNM wird bis zum Bezug des Neubaus eines Dienstleistungszentrums der Bürgerdienste in der Olgastraße 66, - voraussichtlich im Jahr 2016 – aufrecht erhalten.**
Im Neubau des Dienstleistungszentrums der Bürgerdienste werden die Zielsetzungen, die Servicequalität und die bisherigen Erfahrungen des SCNM umgesetzt (vgl. Ziff. 12).