



Sachbearbeitung	BD		
Datum	20.03.2008		
Geschäftszeichen	BD/F, M		
Beschlussorgan	Hauptausschuss	Sitzung am 24.04.2008	TOP
Behandlung	öffentlich		GD 120/08

---

Betreff: Sachstandsbericht über das Projekt "ServiceCenter Neue Mitte" der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH und der Bürgerdienste in der Neuen Straße 79

Anlagen: 1

**Antrag:**

Vom Bericht Kenntnis zu nehmen.

gez. Fuchs

gez. Maier

---

Genehmigt:  
BM 1.OB.ZS/F,ZS/T

---

Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des Gemeinderats:  
Eingang OB/G \_\_\_\_\_  
Versand an GR \_\_\_\_\_  
Niederschrift § \_\_\_\_\_  
Anlage Nr. \_\_\_\_\_

## Sachdarstellung:

### 1. Ausgangslage und Konzeption

Die Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH beabsichtigen nach Beschlüssen des Ulmer Gemeinderates sowie des Aufsichtsrates, in Ulms Neuer Mitte ein zentrales ServiceCenter mit eigenen und städtischen Serviceangeboten zu eröffnen („ServiceCenter Neue Mitte“). Hierzu soll das bestehende Geschäftsgebäude auf dem Grundstück Neue Straße 79 (ehemalige Buchhandlung Hofmann) abgebrochen und ein neues, architektonisch reizvolles und energieeffizientes Gebäude errichtet werden.

Zur Entwicklung einer gemeinsamen Konzeption wurde deshalb im vergangenen Jahr von der Stadt Ulm und der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH eine gemeinsame Projektgruppe gebildet und die i-SYS Unternehmensberatung GmbH mit der Beratung betraut.

Die Hauptzielsetzung des Projektes bestand darin, gemeinsam ein aufeinander abgestimmtes, innovatives Dienstleistungs- und Serviceangebot zu entwickeln, das den Wünschen und Erwartungen der Kundinnen und Kunden in hohem Maße entspricht und neue Maßstäbe hinsichtlich Kundenorientierung, Öffnungszeiten, Servicequalität, Ablauforganisation und Wirtschaftlichkeit setzen sollte.

#### 1.1. Geplantes Dienstleistungsangebot der Stadt Ulm

Um zu einem innovativen Angebot zu gelangen, wurden die Dienstleistungsportfolios der Stadt Ulm und der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH analysiert. Dabei hat sich gezeigt, dass sich speziell beim Wohnungswechsel von Kundinnen und Kunden viele Berührungspunkte zwischen beiden Partnern ergeben und sich deshalb in diesem Bereich sinnvolle Kooperationsmöglichkeiten erschließen lassen.

Jeder kennt die Probleme, die sich bei Umzügen ergeben: es sind eine Vielzahl von Formalitäten zu erledigen, die häufige mehrmalige Besuche bei unterschiedlichen Behörden und anderen Institutionen nach sich ziehen, häufig erschwert durch unterschiedliche Öffnungszeiten und diverse Ansprechpartner.

Die gemeinsame Konzeption der Stadt Ulm und der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH setzt genau an diesem Punkt an. Die Kundinnen und Kunden sollen möglichst alle mit dem Umzug bzw. dem Zuzug verbundenen Verpflichtungen gegenüber der Stadt Ulm und den Stadtwerken im ServiceCenter Neue Mitte erledigen können. Dabei sollen auch die Abläufe beider Partner so aufeinander abgestimmt werden, dass möglichst keine oder nur geringe Wartezeiten entstehen. Hierzu soll ein gemeinsames Kundenaufruf- und Managementsystem beitragen.

### 1.1.1. Lebenslage Umzug

Das Dienstleistungsangebot der Stadt Ulm orientiert sich an der so genannten Lebenslage Umzug, d.h. es werden ausschließlich Dienstleistungen angeboten, die im Rahmen des Umzugs oder Zuzugs anfallen:

- Melderechtliche An- und Ummeldung mit Adressänderungen in diversen Dokumenten
- Wahlrechtliche Angelegenheiten
- Ummeldung von Kraftfahrzeugen
- Dienstleistungen der Entsorgungsbetriebe
- Informationen zu Wohngeld
- Information und Anmeldung zu Kindertagesstätten und Schulen
- Anmeldung von Hunden, Hundesteuer

Bei der Zusammenstellung des Dienstleistungsangebots wurden auch Wünsche und Anregungen der Kundinnen und Kunden angemessen berücksichtigt. Als Grundlage hierzu diente eine repräsentative Kundenbefragung, die im Rahmen des Projekts bei den Bürgerdiensten und den Stadtwerken durchgeführt wurde.

Als Konsequenz aus den Ergebnissen der Kundenbefragung wurde die Lebenslage Umzug zusätzlich um die Dienstleistung

- Abholung von Pässen und Personalausweisen

ergänzt.

### 1.1.2. Warum nicht noch mehr Dienstleistungen ?

Die hohen Qualitätsziele des ServiceCenters (z.B. hohe Kundenorientierung, hohe Servicequalität mit keinen beziehungsweise nur kurzen Wartezeiten oder der sofortigen Erledigung einfacher Anliegen) können nur erreicht werden, wenn alle für den Betrieb maßgeblichen Faktoren optimal aufeinander abgestimmt sind.

Dies sind im Wesentlichen:

- die Öffnungszeiten
- die Anzahl der angebotenen Dienstleistungen
- die voraussichtliche Kundenfrequenz
- die durchschnittliche Bearbeitungsdauer pro Kunde
- die Raumkapazität, die Wegeführung und die Größe der in Stoßzeiten benötigten Wartebereiche
- die maximal mögliche Anzahl an Mitarbeitern und deren Kompetenz, die Kundenanliegen zu bearbeiten.

Da das Gebäude nur begrenzte Flächen zur Verfügung stellt und die Bereiche der Stadt und der SWU-Gruppe aus rechtlicher Sicht hinreichend wahrnehmbar getrennt werden sollen, muss das Dienstleistungsangebot beschränkt werden.

## 1.2. Geplante Öffnungszeiten

Es ist vorgesehen, im ServiceCenter Neue Mitte bis auf weiteres folgende Öffnungszeiten anzubieten:

Montag bis Freitag	durchgehend von 09.00 – 18.00 Uhr
Samstag	durchgehend von 09.00 – 16.00 Uhr

Die genannten Öffnungszeiten spiegeln auch die wesentlichen Wünsche wieder, die von den Kundinnen und Kunden in der repräsentativen Kundenbefragung geäußert wurden.

## 1.3. Verhältnis zu bestehenden Serviceeinrichtungen, Verlagerungseffekte

Das ServiceCenter Neue Mitte wird Dienstleistungen anbieten, die auch zum Angebot anderer Serviceeinrichtungen (Dienstleistungszentren, Ortsverwaltungen) gehören; die anderen Serviceeinrichtungen werden vom ServiceCenter Neue Mitte jedoch nicht ersetzt. Es handelt sich deshalb um ein neues, zusätzliches Angebot.

Die Notwendigkeit der klaren Abgrenzung der neuen Serviceeinrichtung gegenüber den bestehenden Serviceeinrichtungen ist unerlässlich (Beschränkung des Angebots auf die „Lebenslage Umzug“) und resultiert aus den bereits beschriebenen Restriktionen.

Mit dem Betrieb des ServiceCenters Neue Mitte sind aufgrund der zentralen Lage, der optimalen Erreichbarkeit sowie der ausgeweiteten Öffnungszeiten jedoch Verlagerungseffekte zu erwarten, die Auswirkungen auf die anderen Serviceeinrichtungen haben werden. Eine verlässliche Vorhersage der Verlagerungseffekte ist derzeit nicht möglich.

## 2. Finanzierung

### 2.1. Personal

Wie unter 1.3. dargestellt, handelt sich beim ServiceCenter Neue Mitte um ein zusätzliches Angebot mit wesentlich erweiterten Öffnungszeiten; es kann deshalb größtenteils nicht mit vorhandenem Personal betrieben werden.

Aufgrund der zu erwartenden Verlagerungseffekte wird jedoch derzeit geprüft, inwieweit ein Personalpool mit den bestehenden Dienstleistungszentren gebildet und dadurch der Personaleinsatz optimiert werden kann.

### 2.2. Gebäudenutzung

Das Gebäude wird von der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH finanziert, errichtet und ausgestattet.

Die Nutzung der für die städtischen Dienstleistungs- und Serviceangebote vorgesehenen Teilfläche erfolgt über den Abschluss eines Mietvertrags zu marktüblichen Bedingungen.

Die Höhe der monatlichen Mietzahlungen stehen derzeit noch nicht fest.

### **2.3. Marketing**

Rechtzeitig vor der Inbetriebnahme des ServiceCenters sollen alle Kundinnen und Kunden in enger Zusammenarbeit mit der Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH über diverse Kommunikationskanäle über die neue Serviceeinrichtung und das Konzept informiert werden.

Ein detailliertes Marketingkonzept wird derzeit erarbeitet; Kosten stehen noch nicht fest.

### **2.4. Zusammenfassung**

Aufgrund einer Vielzahl von Detailfragen ist leider eine Aussage zum Finanzbedarf noch nicht abschließend möglich. Die Verwaltung beabsichtigt, den Finanzbedarf im Rahmen eines Gesamtkonzepts in die Haushaltsplanberatungen für das Haushaltsjahr 2009 einzubringen.

Weitere Einzelheiten zu den Projektzielsetzungen, den Projektinhalten, zu den rechtlichen und baulichen Rahmenbedingungen sowie zur weiteren Vorgehensweise werden Ihnen von Herrn Geschäftsführer Heiko Altmann, i-SYS Unternehmensberatung GmbH, in der Sitzung vorgestellt (vgl. Anlage).