



Beschlussvorlage

Drucksache Nr. 234/2007

Beratungsfolge			Abstimmung		
Gremium	öffentlich	Sitzungsdatum	Ja	Nein	Enth.
Hauptausschuss	Nein	13. 12.2007			
Bauausschuss	Nein	17.12.2007			
Gemeinderat	Ja	20.12.2007			

Umbau der Telefonzentrale im Rathaus zur Bürgerinformationsstelle (BIS)

I. Beschlussantrag

1. Der Einrichtung der beschriebenen Bürgerinformationsstelle im EG des Rathauses statt der bisherigen Telefonzentrale wird zugestimmt.
2. Der dargestellten Entwurfsplanung wird zugestimmt.
3. Der dargestellten Kostenberechnung wird zugestimmt.
4. Der Sperrvermerk auf HH-Stelle 2.0610.940100.2-100 wird aufgehoben.

II. Begründung

A Derzeitige Situation und Defizite

Die jetzige Telefonzentrale erfüllt mit der Telefonvermittlung und der Rath austhekenpräsenz zwei wesentliche Funktionen des Erstkontaktes von Bürgerinnen und Bürgern. Freundlichkeit und Kompetenz des Personals sind für die objektiv und subjektiv empfundene Qualität des Bürgerkontaktes ebenso verantwortlich wie die äußeren Rahmenbedingungen des „Empfangs“.

Darüber hinaus wird hier für die Personalstelle die Bearbeitung der Reisekostenabrechnung geleistet.

Der jetzige Einzel-Arbeitsplatz ist sehr beengt und entspricht in wesentlichen Punkten nicht den verbindlichen Richtlinien.

Überdies befindet sich die Telefonzentrale in einer dunklen Nische, die stets künstliches Licht benötigt. Der Besuchereindruck von außen ist geprägt von „Panzerglasatmosphäre“.

Die recht hohe Theke wirkt als massive Barriere, die oftmals sogar verhindert, dass von außen die Präsenz einer Ansprechpartnerin überhaupt wahrgenommen wird. Der hoch frequentierte Zugang zur Botenmeisterei beeinträchtigt die Funktion der Telefonzentrale teils erheblich.

In diesem wichtigen Servicebereich können wir außerdem derzeit keine Ausbildung durchführen und keine weiteren Servicefunktionen für die Bürgerschaft anbieten. Dies wäre aber wichtig. Beispielsweise schicken wir für nach wie vor nachgefragte Beglaubigungen die Bürger in den zweiten Stock des Alten Rathauses: eine Aufgabe, die ins Erdgeschoss gehört.

Die Telefonzentrale ist über die regulären Öffnungszeiten der Verwaltung hinaus mit je einer (Halbtags-)Kraft besetzt: täglich 8.00 - 12.30, Mo - Do: 13.30 - 16.30 Uhr, Mittwoch bis 18.00 Uhr. Außerdem am Samstag von 9.30 Uhr bis 12.30 Uhr. Zur Gewährleistung dieser Präsenz sind 1,2 Stellen (Urlaubs-, Krankheitsvertretung) erforderlich. Diese Aufgabe ist dem Sachgebiet 1013 (Presse & Gremien) zugeordnet.

B Künftige Aufgaben

Auch weiterhin sollen die wesentlichen Aufgaben (Telefonvermittlung und Rathautheke) wahrgenommen werden. Dabei wird die persönliche Beratung an der Theke immer stärker abgefragt, was sich neuerdings auch an den Samstagen zeigt.

Wir wollen daher mittelfristig weitere Dienstleistungen anbieten wie Kartenverkauf (wird zur Zeit geprüft), einfache Erledigungen für einzelne Ämter, Beglaubigungen, Ausstellung der Briefwahlunterlagen etc. Die Telefonzentrale wird so zur breiter angelegten Bürgerinformationsstelle, wenn man so will zum informatorischen Teil eines Bürgeramtes.

Eine moderne und freundliche, eine offene und transparente, eine kompetent besetzte Informationsstelle und Telefonvermittlung gehört zur professionellen Wahrnehmung unserer Aufgaben und entspricht den Leitlinien des internen Leitbildes.

Eine zukunftstaugliche Verbesserung, die Optionen offen hält und Ausbildung zulässt, muss daher mindestens zwei vollwertige Arbeitsplätze ermöglichen, was die vorgeschlagene Planung vorsieht.

C Ziele / Anforderungsprofil an eine zukunftstaugliche Lösung

Bei der Bürgerinformationsstelle handelt es sich nicht um einen gewöhnlichen Arbeitsplatz. Diese Stelle ist exponiert und vermittelt für viele Bürger/innen den ersten (bekanntermaßen entscheidenden) Eindruck. Sie soll den Erstkontakt der Bürger/innen erleichtern, sie soll Transparenz vermitteln und damit das Selbstverständnis der Verwaltung, wie es im Leitbild formuliert ist, zum erlebbaren Ausdruck bringen. Bestimmte Parameter sind erforderlich, um diesen Anforderungen zu genügen: Sie muss hell und freundlich wirken und vom Haupteingang aus als Informationsstelle sofort erkennbar sein; sie soll das Rathausfoyer gestalterisch beleben und gleichzeitig dessen Multifunktionalität nicht unverhältnismäßig einschränken (Empfänge, Ausstellungen). Die Arbeitsplätze müssen den Richtlinien entsprechen, müssen ordentlich heizbar, ausreichend beleuchtet, gut ausgestattet und behindertengerecht sein.

Der Behebung der im Foyer bestehenden Zugluftproblematik kommt große Bedeutung zu. Ebenfalls kritisch ist die für die Telefonvermittlung oft schwierige akustische Situation (insbesondere Freitagmorgens, wenn Festgesellschaften nach Trauungen im Foyer „nachfeiern“).

D Bisherige Schritte

Überlegungen zur unumstrittenen Notwendigkeit, die Telefonzentrale zu erweitern, zu verändern und zu verlegen gibt es seit vielen Jahren. Auch die Gemeindeprüfungsanstalt hatte dies 1997 angeregt. Erste konkrete Pläne zur Umgestaltung wurden Mitte 1997 gefertigt. 1999 dann stellten Verwaltung und Gemeinderat Überlegungen zu einem Bürgeramt an, sodass die Umgestaltung der Telefonzentrale in diesem Zusammenhang gesehen und trotz hoher Dringlichkeit nicht als Einzelmaßnahme weiterverfolgt wurde. Der Gemeinderat hatte dann zwischenzeitlich die Idee eines Bürgeramtes im Klösterle oder Rathaus wieder zur Seite gelegt. Am 22. Oktober 2001 stimmte der Gemeinderat auf Empfehlung des Bauausschusses einer Entwurfsplanung des Architekturbüros Reck und der Mittelbereitstellung zu (Vorlage 01/236). Lediglich die Frage der Türluftschleieranlage wurde noch zurückgestellt. Im Zuge dieser Prüfungen ergaben sich weitere Fragen insbesondere zum allgemeinen Brandschutz im Rathaus (hierzu wird gesondert berichtet) und auch von Seiten des Personalrates wurden weitere Bedenken bezüglich der Akustik bei den Arbeitsplätzen vorgebracht. Dies und die Arbeitsfülle im Hochbauamt führten zu nunmehr jahrelanger Verzögerung dieses Projektes.

Der Personalrat wurde frühzeitig in alle Überlegungen eingebunden und ist mit dem vorliegenden Entwurf einverstanden.

E Alternative Bürgeramt

Die Grundidee eines Bürgeramtes ist nach wie vor bestechend: Für zahlreiche Anliegen kann der Bürger an einer Stelle räumlich zentral ziemlich vieles aus einer Hand erhalten. Er hat mit möglichst nur einer Person zu tun, die Öffnungszeiten sind kundenorientiert, das räumliche Ambiente ist entspannt, die Erreichbarkeit bestens, das Personal freundlich, verbindlich und kompetent. Nicht der Bürger hat sich an die Verwaltungsstruktur anzupassen, sondern die Verwaltungsstruktur orientiert sich an den Bürgerinteressen. Das Kernstück bilden die Aufgaben der Einwohnermeldestelle.

Allerdings stoßen die besonders breit angelegten Bürgerämter in der Praxis an Qualitätsgrenzen, weil mit der Aufgabenbreite die Erledigungstiefe und damit die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter/innen zwangsläufig abnimmt. Auch die Schnittstellen zu den Fachämtern sind umso komplizierter, je breiter das Bürgeramt ausgelegt ist.

Viele Städte haben Bürgerämter, deren Aufgabenbreite lediglich dem entspricht, was unser Ordnungsamt im Klösterle leistet, freilich unter „altem“ Namen. Bei der Palette wahrgenommener Aufgaben und bei den Öffnungszeiten sind wir nicht zuletzt wegen zweier durchgängiger Mittagszeiten und der Samstagsöffnung wirklich „gut im Rennen“.

Insofern sind einige Bürgerämter im Land gut etikettierte Einwohnermeldestellen, deren Qualität wir eher übertreffen.

In Fachkreisen ist außerdem zu erkennen, dass der räumlichen und personellen Angebotsbündelung in einem Bürgeramt für die Zukunft etwas weniger Bedeutung beigemessen wird als noch vor Jahren, weil – langsam zwar – die Online-Dienstleistungen weiter zunehmen und die personelle Präsenz langfristig in der Tendenz weniger benötigt wird.

Die seinerzeitigen Überlegungen wurden im Gemeinderat andiskutiert, eine grobe Kostenschätzung für eine Unterbringung kam im Jahr 2000 auf eine Summe von 725.000 DM. Dies wäre heute sicher nicht mehr auskömmlich (Preisentwicklung, Standards, Folge-Umzüge). Die gesamte Verwaltung müsste rochiert werden.

Zwischenzeitlich ist das publikumslose Rechnungsprüfungsamt aus dem EG des Rathauses in den Spitalkomplex ausgezogen. Das bisherige Steueramt und das Amt für Bildung, Betreuung und Sport sind im Erdgeschoss untergebracht und bringen Publikumsverkehr ins Rathaus, was ausdrücklich gewünscht ist. Im Klösterle wurden die Erdgeschossräumlichkeiten den modernen Anforderungen angepasst, soweit dies möglich war. Damit wurde die gewünschte Belebung des

Rathauses durch Publikumsverkehr zwar verbessert, wenn auch bei weitem noch nicht im wünschenswerten Ausmaß.

Wir halten ein Bürgeramt im Rathaus vom Grundsatz her zwar weiter für eine erwägenswerte Alternative. Allerdings sehen wir für die Bürger keinen Quantensprung im Vergleich zum breiten Angebot im Klösterle. Lediglich räumlich könnten wir damit noch eine spürbare Verbesserung erzielen. Uns scheinen die Vorteile den Umfang der Rochade und die voraussichtlichen Kosten aber nicht zu rechtfertigen. Daher schlagen wir die Veränderungen im Foyer des Neuen Rathauses gemäß den Beschlussanträgen vor.

F Entwurfsplanung

Die neue Bürgerinformationsstelle ist im südwestlichen Teil der Eingangshalle des Neuen Rathauses geplant, zwischen Aufzug und Fassade zur Hindenburgstraße.

Die oben beschriebene Funktion dieser Informationsstelle erfordert eine Öffnung gegenüber den Auskunftssuchenden, ganz im Gegensatz zu der vorhandenen Telefonzentrale. Die Größe ist auf drei Arbeitsplätze ausgelegt, die hier in Spitzenzeiten benötigt werden (siehe Plananlage in zwei Varianten).

Die neue Theke wird eine bürgerfreundliche Höhe erhalten (ca. 106 bis max. 110 cm). Zum Vergleich: die bisherige Telefonzentrale im Rathaus hat eine Thekenhöhe von 116 cm, was zu hoch ist; die neue Kassentheke im Hauptfoyer/Garderobe EG Stadthalle hat 106 cm. In verschiedenen Sparkasseninstituten wurden Thekenhöhen von 107 und 108 cm gemessen.

Um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Bürger, die das Rathaus betreten, besser ins Blickfeld zu rücken, wird der Arbeitsbereich hinter der Theke gegenüber dem Niveau der Eingangshalle mittels eines Podestes um eine Stufe erhöht. Diese erhöhte Arbeitssituation ermöglicht auch einen besseren Überblick über die Eingangshalle. Das Gespräch zwischen (sitzender/m) Mitarbeiter(in) und Bürgern findet annähernd auf Augenhöhe statt. Die Lage des ständig besetzten Arbeitsplatzes ist im übrigen so gewählt, dass die Blickbeziehungen zur Eingangstüre und in die Halle so gut wie in der gotischen Säulenhalle möglich gewährleistet sind.

Die barrierefreie Erreichbarkeit der um eine Stufe erhöhten Arbeitsplätze ist bei Bedarf mit relativ geringen Aufwand nachrüstbar.

Die Arbeitsplätze der BIS sind über die Fassade zur Hindenburgstraße gut natürlich belichtet. Lamellenanlagen sorgen für individuell einstellbaren Sicht- und Blendschutz.

Besonderes Augenmerk ist bei der offenen Gestaltung der BIS in der Eingangshalle zu richten auf ausreichenden Schallschutz und Beheizung .

Schallschutz:

Akustik und Schallschutz wurden untersucht von Brüssau Bauphysik, Fellbach. Die Nachhallzeit in der Eingangshalle ist hoch, was sich in einem relativ hohen Schallpegel niederschlägt. Um für die Arbeitsplätze der BIS gute und normgerechte Arbeitsbedingungen herzustellen, hat das Büro Brüssau verschiedene Dämpfungsmaßnahmen im Bereich der BIS-Theke vorgeschlagen. So wird wo möglich die Oberfläche der Einbauten dämpfend, d.h. gelocht, geschlitzt etc. ausgeführt. Ferner wird auf dem Podest ein Teppichbelag verlegt und die BIS mit einer abgehängten, dämpfenden Decke versehen. Mit diesen Maßnahmen wird das „Teilvolumen“ der Halle um den Thekenbereich gut innerhalb der Normwerte für Büroarbeitsplätze liegen.

An weiteren Stellen sollen ohne gestalterische Beeinträchtigung der gotischen Halle punktuell schalldämpfende Flächen eingebracht werden, durch Aufbringen von Absorbern auf den Anschlagtafeln und auf Schranktüren. Damit wird auch die Gesamthalle etwas bedämpft, wenn gleich nicht in dem Maß wie im Bereich der Arbeitsplätze.

Heizung:

Die Eingangshalle des Rathauses wird bisher beheizt mit einer Fußbodenheizung. Die bisherige Telefonzentrale hat als abgeschlossener Raum zusätzlich einen Heizkörper.

Dies wird bei der geplanten offenen BIS nicht ausreichen. (Eine gläserne „Einhausung“ wie bei der bestehenden Telefonzentrale kommt nicht mehr in Frage, dies widerspräche der angestrebten Bürgernähe.) Es werden im Bereich der Theke Heizkörper an den Fenstern zur Hindenburgstraße angebracht, die für Strahlungswärme an den Arbeitsplätzen und damit für entsprechende Behaglichkeit sorgen. Zusätzlich ist es erforderlich, mittels eines Türluftschleiers die beim Öffnen der Eingangstüre einströmende Kaltluft zu erwärmen und so die Zugerscheinungen in der Halle zu minimieren und die Temperatur auf einem gleichmäßigen Niveau zu halten. Dieser Türluftschleier wird als Säule neben der Eingangstüre aufgestellt anstelle des jetzigen Briefkastens, der auf die andere Seite der Türanlage verlegt werden muss. Der Türluftschleier wird über die Türkontakte und Temperaturfühler geregelt und läuft demnach bedarfsabhängig.

Unabhängig von der Realisierung der BIS stehen noch Brandschutzmaßnahmen im Erdgeschoss des Rathauses an. Es muss, wie in den Obergeschossen bereits erfolgt, ein feuerhemmender Abschluss zum Treppenhaus (Glaszwischenbau) geschaffen werden. Dies erfolgt mittels Glastüren ähnlich wie in den Obergeschossen, die eine rauchmeldergesteuerte Offenhaltung erhalten. Ferner ist es erforderlich, einen direkten Fluchtweg aus dem Glaszwischenbau ins Freie herzustellen. Diese Brandschutzmaßnahmen werden dann bei Zustimmung zur Realisierung der BIS im Zusammenhang mit dieser Baumaßnahme ausgeführt, jedoch auf einer anderen HH-Stelle (1.0610.500000.9 – erforderliche Mittel bereitgestellt im HH-Jahr 2007).

Bei Zustimmung zu den Beschlussanträgen wird nach weiterer Detailplanung und Ausschreibung der BIS auf evtl. Wunsch der Gremien eine Bemusterung der Materialien, Farben und Oberflächen im Bauausschuss erfolgen.

G Kosten / Finanzierung

Aufwändig ist vor allem die Realisierung der haustechnischen Anbindung der neuen BIS.

Die Stark- und Schwachstromanschlüsse der relativ hoch installierten Telefonzentrale müssen umverlegt werden zur neuen Infotheke, die auch eine neue Beleuchtung erhalten muss.

Heizkörper und Türschleier müssen unter der Kellerdecke neu angefahren und die Anbindung durch die Schleifen der Fußbodenheizung hindurch ins EG geführt werden. Für die Beheizung ist insbesondere wegen des Türluftschleiers eine aufwändige Regelung erforderlich.

Dies schlägt sich in relativ hohen Kosten der Haustechnik nieder.

Die Kostenberechnung für die BIS:

KGr. 3 Einbaumöbel der Theken- und Schrankanlage, Podest, Akustikdecke, Absorber, samt bautechnischen Anpassungsarbeiten und Rückbau der bisherigen Telefonzentrale	€	61.000,--
KGr. 4 Haustechnik – Elektroinstallation und Beleuchtung, Heizung, Türluftschleier samt Regelungstechnik	€	56.500,--
KGr. 6 Ausstattung	€	1.500,--
KGr. 7 Planung/Beratung Akustik	€	3.500,--
Unvorhergesehenes	€	2.500,--
Summe	€	125.000,--

70.000,-- Euro stehen für die Maßnahme aus dem HH-Plan 2004 zur Verfügung. Die Mittel wurden mit Sperrvermerk übertragen. Bei Zustimmung zur Vorlage muss der Sperrvermerk aufgehoben werden.

Im HH-Plan 2008 sind zusätzlich 30.000,-- Euro beantragt. Dies war zum Zeitpunkt der Erstellung des Haushaltsplanes eine gegriffene Zahl, da die Planung noch nicht bis zu einer möglichen Kostenberechnung fortgeschritten war.

Über die Änderungsliste zum Haushaltsplan 2008 werden weitere 25.000 € eingestellt, so dass die Finanzierung gesichert ist.

H Fazit

Das Großprojekt eines Bürgeramtes wird nach schwieriger Abwägung nicht empfohlen. Das Anforderungsprofil an die neue Bürgerinformationsstelle ist vielschichtig. Die Planung musste viele Aspekte ausgewogen berücksichtigen. Die vorgeschlagene Lösung erfüllt diesen Anspruch: bei ansprechender Optik ermöglicht sie insgesamt sehr gute Rahmenbedingungen für die jetzige Aufgabe, beendet den derzeitigen „illegalen“ Zustand des Arbeitsplatzes, ermöglicht sofortige Verbesserungen und lässt Optionen für mittelfristige Veränderungen zu. Die notwendigen Brandschutzmaßnahmen im Bereich zwischen den Rathäusern erleichtern die Umsetzung des Projektes (Zugluft, Akustik), müssen aber auch unabhängig von der Telefonzentrale angegangen werden.

Wir bitten um grünes Licht des Gremiums für diese wichtige Weichenstellung zur Weiterentwicklung unserer Verwaltung zu einem modernen Dienstleister. Die Bürgerinformationsstelle, für viele das „erste Gesicht“ der Stadt, braucht einen freundlichen, modernen und hellen Raum, der ein herzliches Willkommen signalisiert.

Simon

Reiser

Anlagen: (bitte gesondert ausdrucken)

Planausschnitt Rathaus EG mit BIS in zwei Varianten