

Vorlage Nr. 247/12

Betreff: **Umbau Bürgerbüro**

Status: **öffentlich**

Beratungsfolge

Haupt- und Finanzausschuss			12.06.2012		Berichterstattung durch:		Herrn Kuhlmann Herrn Kramer Herrn Schröer		
TOP	Abstimmungsergebnis						z. K.	vertagt	verwiesen an:
	einst.	mehr.	ja	nein	Enth.				
Bauausschuss			21.06.2012		Berichterstattung durch:		Herrn Kuhlmann Herrn Schröer Herrn Kramer		
TOP	Abstimmungsergebnis						z. K.	vertagt	verwiesen an:
	einst.	mehr.	ja	nein	Enth.				

Betroffene Produkte

34	Bürgerservice
52	Gebäudemanagement

Betroffenes Leitbildprojekt/Betroffene Maßnahme des IEHK

--

Finanzielle Auswirkungen

<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
<input checked="" type="checkbox"/> einmalig	<input type="checkbox"/> jährlich <input type="checkbox"/> einmalig + jährlich
Ergebnisplan	
Erträge	
Aufwendungen 550.000 Euro	
Investitionsplan	
Einzahlungen	
Auszahlungen 160.000 Euro	
Finanzierung gesichert	
<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nein
durch	
<input type="checkbox"/> Haushaltsmittel bei Produkt / Projekt	
<input type="checkbox"/> Mittelumschichtung aus Produkt / Projekt	
<input type="checkbox"/> sonstiges (siehe Begründung)	

mittelstandsrelevante Vorschrift

Ja Nein

Beschlussvorschlag/Empfehlung:

1. Der Haupt- und Finanzausschuss stellt den Raumbedarf für die Umbau- und Sanierungsarbeiten des Bürgerbüros fest und empfiehlt dem Bauausschuss die Maßnahme umzusetzen.
2. Der Bauausschuss beschließt die Umsetzung der Umbau- und Sanierungsmaßnahme für das Bürobüro.

Begründung:

1. Ausgangssituation

Das Bürgerbüro ist Dienstleister für jährlich ca. 60.000 Kunden und damit der am stärksten frequentierte Bereich der Stadtverwaltung Rheine. Hier werden viele Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt angeboten. Neben den melderechtlichen Angelegenheiten, dem Pass- und Ausweiswesen und Führerscheinangelegenheiten werden weitere ca. 20 Servicefunktionen wahrgenommen. Aufgrund der Konzentration von Dienstleistungen an einer Stelle ist eine bürgerfreundliche Abwicklung der Bürgeranliegen bei kurzen Wartezeiten zu gewährleisten.

Der Beratungsumfang für Bürgerinnen und Bürger hat im Bürgerbüro in den vergangenen Jahren stetig zugenommen. Insbesondere aufgrund der Einführung der biometrischen Ausweisdokumente sind intensive Beratungsgespräche mit deutlich höherem Zeitaufwand erforderlich geworden. Dieser höhere Beratungsbedarf wurde in der Personalbemessung berücksichtigt. Die räumliche Situation im Bürgerbüro wurde jedoch unverändert beibehalten. Die derzeit genutzten Räumlichkeiten weisen die nachstehenden wesentlichen Defizite auf:

- durch die räumliche Enge ist eine ungestörte Beratung der Bürger/innen kaum möglich
- fehlender Raum für eine Ausgabe-/Infotheke („Schnellschalter“) für Dienstleistungen mit geringem Zeitaufwand (z. B. Ausgabe von Personaldokumenten) zur Verbesserung der Wartezeiten
- unzureichender Wartebereich auf dem Flur
- hoher Gesprächslärm aufgrund fehlender schallabsorbierender Flächen
- hohe Wärmebelastung aufgrund fehlender äußerer Beschattung und innenliegenden Wärmequellen (PC, Drucker, Beleuchtung, etc.)
- unattraktiver Gesamteindruck für einen bürgerorientierten Servicebereich

Die räumlichen Rahmenbedingungen werden daher dem Anspruch an ein Bürgerbüro, Aushängeschild der Stadt zu sein, nicht gerecht. Es ist daher erforderlich, die räumliche Situation des Bürgerbüros zu verändern, damit den Anforderungen an einen modernen Dienstleistungsbetrieb Rechnung getragen werden kann. Diese Notwendigkeit haben auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bereichs erkannt. So ist im Unternehmensteilbildprozess immer wieder deutlich der Wunsch zutage getreten, die Situation für die Bürgerinnen und Bürger zu verbessern.

2. Entwurfentwicklung

Gemeinsam mit der Fachbereichsleitung Recht und Ordnung sowie den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen des Einwohnermeldeamtes wurden die wesentlichen Anforderungen für eine räumliche Neuordnung des Bürgerbüros definiert. Auf Basis dieser Anforderungen wurde der als **Anlage 1** beigefügte Entwurf erarbeitet.

Zielsetzung des Entwurfes war, einen zukunftsfähigen bürger- und mitarbeiterorientierten Servicebereich zu entwickeln. Die hierfür zur Verfügung stehende Fläche wurde beschränkt auf das Bürgerbüro (Zimmer 1), zwei Büroräume für nachgelagerte Tätigkeiten und das Fundbüro.

Für die geplanten Umbaumaßnahmen ist sowohl für innerhalb als auch für außerhalb des Gebäudes (Sonnenschutz) das Einvernehmen mit der Denkmalbehörde herzustellen.

Wesentliche Merkmale des Entwurfes sind,

- weitgehende Entkernung des Südflügels für eine bedarfsgerechte Beratungssituation (siehe Plan, Berater 1 bis 5)
- beratungsgerechte Möblierung/Einrichtung
- Einrichtung einer zusätzlichen Ausgabe-/Infotheke, um die Anzahl der wartenden Bürger/innen zu reduzieren (daher Beibehaltung des bisherigen Wartebereiches)
- Integration der Ausgabe von Fundsachen im Bereich der Info-/Ausgabetheke
- Qualifizierung des Wartebereiches/Kundenleitsystems
- abgeschirmter Beratungsraum für besondere Gesprächssituationen (siehe Plan, Berater 6)
- zwei Arbeitsplätze für nachgelagerte Tätigkeiten, z. B. Antragsbearbeitung (siehe Plan, Backoffice)
- Beibehaltung der räumlichen Anbindung von Fundbüro und Standesamt an das Bürgerbüro

3. Finanzbedarf

Der Finanzbedarf für die unter Ziffer 2 dargestellte Entwurfsplanung wird nachstehend auf Investitionen und ergebnisplanrelevante Kosten aufgeteilt.

Als **Investition** sind im Finanzplan die Kosten für einen außenliegenden Sonnenschutz (für die Süd- und Westseite des Alten Rathauses) in Höhe von ca. 60.000 Euro zu berücksichtigen. Ebenso sind die Einrichtung/Möblierung (ca. 89.000 Euro) zuzüglich des Kundenleitsystems (ca. 11.000 Euro) im Investplan zu veranschlagen. Insgesamt ergibt sich aus diesen Positionen ein Invest in Höhe von ca. **160.000 Euro**.

Deutlich höher sind die **ergebnisrelevanten Umbaukosten** in Höhe von insgesamt ca. **550.000 Euro**. Diese gliedern sich in folgende Positionen auf:

Rückbau/Abbruch	64.000 Euro
Rohbau und Ausbau	367.000 Euro
Elektro/Heizung	78.000 Euro
Fachplanung (Statiker, Elektro, Brandschutz)	41.000 Euro

Die relativ hohen Umbaukosten sind zurückzuführen auf die erforderlichen statischen Eingriffe sowie den brandschutztechnischen Anforderungen. In der Kostenschätzung sind keine Honorare für Architekten- und Bauleistungsleistungen enthalten, da die Maßnahme durch die Gebäudewirtschaft betreut wird.

4. weitere bauliche Maßnahmen Altes Rathaus

Der Umbau des Bürgerbüros soll im Jahr 2013 durchgeführt werden. Parallel dazu soll aus Mitteln der allgemeinen Bauunterhaltung die statische Unterfangung des Alten Rathauses im Bereich des alten Stadtgrabens (West- und Nordflügel) fortgesetzt werden. Hintergrund hierfür ist die zunehmende Rissbildung im Gebäude. Über diese Maßnahme wird gesondert in der BauA-Vorlage über die Mittelverwendung für den Erhaltungsaufwand im November 2012 berichtet.

Aufgrund des hohen ergebnisrelevanten Aufwandes für den Umbau des Bürgerbüros ist die Sanierung der WC-Anlage im Erdgeschoss des Alten Rathauses erst in den Jahren 2014 ff geplant (Anmerkung WC-Anlage im 1. OG und 2. OG sind saniert).