



Protokollauszug
15. Sitzung vom 12. August 2013

203/2013 07.00 Stadtbüro
Antrag des Stadtrates auf Abschreibung des Postulats "Diskretion im Stadtbüro"

Am 15. April 2013 ist das folgende Postulat von Parlamentsmitglied Gaby Niederer und neun Mitunterzeichnenden eingegangen:

„Der Stadtrat wird gebeten zu prüfen, wie die Diskretion an den Schaltern des Stadtbüros verbessert werden kann.

Begründung

Seit der Eröffnung des Stadtbüros im Februar 2012 verfügt die Stadt Schlieren über ein modernes und attraktives Dienstleistungs- und Kundenzentrum.

„An einer zentralen Bedieninsel werden die Besucher bei kleineren Anliegen schnell und kompetent bedient. Für ausführlichere Gespräche stehen im hinteren Bereich Sitz-Beratungsplätze zur Verfügung. Zwei schallgetrennte Besprechungsräume erfüllen den Bedarf an erhöhter Diskretion“. So steht es in der Vorlage Nr. 18/2010: Antrag des Stadtrates auf Erteilung eines Kredites von Fr. 1'191'500.- für den Einbau eines Stadtbüros im Stadthaus.

In der Praxis bleibt die Diskretion jedoch eine Wunschvorstellung. Ungewollt wird der ahnungslose Besucher zum Zuhörer und Mitwisser seines Schalternachbarn. Er wird in Kenntnis gesetzt über höchst persönliche Angelegenheiten, wie z. B. über Fragen zu Sozialleistungen oder Steuerauskünften, zu Schulproblemen von Kindern oder über verloren gegangene Schlüssel und ähnlichem. Da hilft es nicht, sich taub zu stellen oder wegzuhören. Die Akustik ist zu gut. Da wird man automatisch Zeuge, ob man will oder nicht und nimmt somit unfreiwillig Anteil, an Dingen die andere nichts angehen.

Das hat absolut nichts mit Diskretion zu tun.

Um in einen der abgetrennten oder schallgetrennten Besprechungsräume zu gelangen, muss der Besucher sein Anliegen dem Schalterangestellten erst unterbreiten. Genau da ist aber keine Diskretion möglich. Fraglich ist auch, in wie weit der Besucher überhaupt Kenntnis der Möglichkeit hat, einen diskreteren Rahmen für eine Beratung zu verlangen.

Das aktuelle System funktioniert nicht. Die in Aussicht gestellte Vertraulichkeit wird nicht erreicht. Viele Stimmen aus der Bevölkerung beklagen sich über diesen Zustand. Der Kunde, resp. die Kundin fühlt sich gestört sowie im Anstand und in der Persönlichkeit verletzt.

Der Stadtrat wird gebeten, eine Verbesserung der Situation zu prüfen.“

Bericht an das Gemeindeparlament

Ausgangslage

Vor Eröffnung des Stadtbüros war die Situation bezüglich Kundenfreundlichkeit und Diskretion am Schalter wesentlich schlechter. So konnte teilweise das ganze Stadthaus gewollt oder ungewollt die vom Kunden oder der Kundin dargelegten Probleme mithören.

Ziele des Betriebskonzepts des Stadtbüros waren:

- Modernes und offenes Kundenzentrum
- Erweiterung der Öffnungszeiten und Verfügbarkeit
- Keine Stellenaufstockung
- Abwicklung von rund 70 bis 80 % der Kundenbedürfnisse

Das Stadtbüro bietet den Kundinnen und Kunden drei Möglichkeiten, ihre Anliegen je nach Vertraulichkeit zu besprechen: Am Schalter, an den zurückgesetzten Arbeitsplätzen mit Trennwänden oder in den Besprechungsräumen. Im Stadtbüro befindet sich zudem eine genügend grosse Wartezone mit Hintergrundmusik, wo sich Kunden mit genügend Abstand zu der Bedieninsel aufhalten können, nachdem sie ein Ticket gezogen haben.

Möglichkeit zur Verbesserung der Diskretion im Stadtbüro

Gemäss Postulat besteht das Problem bezüglich fehlender Diskretion primär beim unfreiwilligen Mithören und nicht bei denjenigen Personen, welche ihr Anliegen darlegen müssen. Dieses Phänomen ist jedoch am Bank-, Post- oder SBB-Schalter identisch. Dazu kommt, dass gewisse Kunden keine Mühe haben, über ihre privaten Angelegenheiten zu sprechen und gar nicht wünschen, in einen Besprechungsraum zu gehen.

Den Angestellten des Stadtbüros ist es nicht bekannt, dass sich Kunden oder Kundinnen über die fehlende Diskretion beklagen. Stellt das Team des Stadtbüros fest, dass sich der Kunde oder die Kundin unwohl fühlt, fragen sie selbständig nach, ob ein Gespräch im Sitzungszimmer gewünscht wird. Zudem werden entgegen den Ausführungen der Postulantin weder Fragen zu Sozialleistungen, noch zu Fundgegenstände im Stadtbüro behandelt. Schulische Angelegenheiten werden lediglich oberflächlich thematisiert (zum Beispiel Formularabgabe für Jokertage, Verkauf von Schwimmkursen oder Ausstellen von Schulbestätigungen). Ebenso wenig muss der Kunde sein Anliegen unterbreiten, bevor sein Anliegen in einem abgetrennten Zimmer weiterbesprochen wird. Zugegebenermassen ist die Anschrift über das Bestehen einer solchen Möglichkeit nicht optimal. Aus diesem Grund wurde beim Ticketautomaten ein Schild angebracht, welches auf die Besprechungsräume hinweist.

Überlegungen bezüglich einer Erweiterung des Ticketsystems haben stattgefunden. Besprochen wurde dabei ein zusätzlicher Knopf, welcher für diskrete Gespräche zur Verfügung steht. Diese Möglichkeit wurde jedoch aus folgenden Gründen wieder verworfen:

- Bereits heute bestehen zwei Knöpfe (Stadtbüro und Steuern). Mit einem zusätzlichen Knopf wird die Kundenführung noch komplexer.
- Es würde beim zusätzlichen Knopf an der Unterscheidung zwischen Steueramt und Stadtbüro fehlen.

Aus diesen Gründen ist es nach Ansicht des Stadtrates nicht nötig, bauliche Massnahmen vorzunehmen.

Antrag an das Gemeindeparlament:

Das Postulat von Gaby Niederer und neun Mitunterzeichnenden zur Diskretion im Stadtbüro wird im Sinne von Art. 79 der Geschäftsordnung des Gemeindeparlaments als erledigt abgeschrieben.

Status: öffentlich

STADTRAT SCHLIEREN



Toni Brühlmann
Stadtpräsident

Walter Suter
Stadtschreiber a. i.