

2007-0414

Planung eines Gemeindebüros im Rathaus

Das Wichtigste in Kürze

Der Gemeinderat hat eine interne Arbeitsgruppe mit der detaillierten Abklärung für eine all-fällige Umsetzung des Gemeindebüros beauftragt. Zusätzlich hat sich der Gemeinderat mit den künftigen Gemeindeaufgaben des Verkehrsvereins befasst.

Der Empfang im Rathaus soll die Visitenkarte der Verwaltung darstellen. Dies ist mit einem professionellen Auftritt sicherzustellen.

Ein Gemeindebüro soll nebst dem Empfang der Besucher, Kunden und Gäste auch Aufgaben im Bereich Tourismus, Anlässe, Telefonzentrale und Verkäufe übernehmen. Die definitive Umsetzung ist auf Frühling 2014 geplant.

I. Ausgangslage

An der Einwohnerratssitzung vom 1. März 2007 ist das Postulat von Werner Hartmann betreffend Planung eines Gemeinde- oder Stadtbüros im Rathaus eingereicht worden. Der Einwohnerrat hat mit Beschluss vom 3. Mai 2007 das obengenannte Postulat überwiesen.

Der Vorstoss lautet:

"Der Gemeinderat wird aufgefordert, erste Überlegungen zur Einrichtung eines "Gemeindebüros" im Erdgeschoss des Rathauses analog zum Stadtbüro in der Stadtverwaltung Baden anzustellen und dem Einwohnerrat verschiedene mögliche Szenarien vorzulegen.

Der Eingangsbereich im Rathaus Wettingen ist nicht sehr freundlich gestaltet und der Raum auch nicht gut genutzt. Auch die Kundenfreundlichkeit lässt im Vergleich zu anderen Gemeinden stark zu wünschen übrig: eingeschränkte Öffnungszeiten, Ticketsystem in der Eingangshalle für die Einwohnerkontrolle, wenig einladender Informationsschalter, wenig attraktiver Warteraum.

Die Stadt Baden betreibt seit längerem erfolgreich ein "Stadtbüro", das von den Bürgerinnen und Bürgern sehr geschätzt wird und auch über die Region hinaus als Vorzeigemodell einer modernen öffentlichen Verwaltung gilt. Neu hat auch die Stadt Aarau ohne nennenswerte Stellenaufstockung das Stadtbüro lanciert.

Das Badener Modell eines Stadtbüros bringt Vorteile sowohl für die Kunden als auch die Verwaltung selbst: Die meisten einfachen Anliegen der Kunden (z.B. Ausstellen von Ausweisen, Formulare abgeben, Informationen über Vereine etc.) lassen sich direkt und schnell im Stadtbüro erledigen. Für die Kunden ein willkommener Service, für die einzelnen Verwaltungsabteilungen eine Entlastung. Zudem nimmt das Stadtbüro auch die Funktion einer Vorverkaufsstelle für lokale Kulturanlässe etc. wahr.

Im Eingangsbereich des Rathauses Wettingen würde sich ein "Gemeindebüro" ebenfalls verwirklichen lassen. Das Erdgeschoss des Rathauses würde an Attraktivität gewinnen, wäre mehr belebt, die Nähe zu den Bürgerinnen und Bürgern grösser. Aufgrund der finanziell guten Lage der Gemeinde Wettingen ist heute der richtige Zeitpunkt, eine grundlegende Änderung der Verwaltungsorganisation und der Räumlichkeiten im Rathaus ins Auge zu fassen."

II. Beurteilung der Ausgangslage

a) IST-Situation

Der heutige Empfangsbereich wird als Nebenaufgabe durch die Sicherheitsabteilung betreut. Dadurch werden die effektiven Chancen und Möglichkeiten eines Empfangsbereiches nicht vollumfänglich ausgeschöpft. Die Arbeitsgruppe bestehend aus Gemeindeammann, Leiter Sicherheitsabteilung, Leiter Finanzabteilung, Leiter Bau- und Planungsabteilung, Bereichsleiter Einwohnerkontrolle, Gemeindegemeinschafter, Gemeindegemeinschafter-Stv. und Leiterin Standortförderung traf sich zu drei Arbeitssitzungen. Dabei wurden der Aufgabenkatalog, die Aufgabenverteilung, die Ressourcenplanung sowie die zeitliche Umsetzung besprochen. Zusätzlich wurde die räumliche Situation erörtert. Zusammenfassend wurde festgehalten: Ein professioneller Auftritt am Empfang - der Visitenkarte der Verwaltung - wird von allen Mitgliedern der Arbeitsgruppe begrüsst.

Betreffend Zukunft des Verkehrsvereins fanden verschiedene Besprechungen statt. Die bisher durch den Verkehrsverein wahrgenommenen Aufgaben für die Verwaltung, werden im Gemeindebüro integriert. Der Verkehrsverein ist jedoch bereit, die Tagesgeschäfte bis zur Generalversammlung im Mai 2013 weiterzuführen.

b) Aufgaben Gemeindebüro

In das Aufgabengebiet des Gemeindebüros sollen folgende Aufgaben fallen:

- Generelle Auskünfte und Informationen, Empfang der Kunden, Gäste und Besucher
- Betreuung der Telefonzentrale im Rathaus
- Abgabe von Formulare, Merkblätter, Reglemente, Verordnungen, Gesetze
- Entgegennahme von Fundgegenständen
- Organisation von Führungen
- Touristische Dienstleistungsangebote (ex. Verkehrsverein)
- Verkäufe von Broschüren, Plänen, SBB-GA, Parkkarten, Film, Werbegeschenken etc.
- Ticketvorverkäufe
- Aufschalten von News, Sitzungsterminen, Begrüssungen und Veranstaltungshinweisen auf den Monitoren im Rathaus
- Abgabe von Tagesbewilligungen für die Zufahrt in Fahrverbotszonen und Parkierung
- Organisation von Anlässen (z.B. Neujahrsapéro, Neujahrskonzert, Bundesfeier)
- Stellvertretung innerhalb des Teams

III. Ressourcenbedarf

Um diese Aufgaben inkl. der Stellvertretungen abdecken zu können, sind Personal-Ressourcen von 300 % nötig, mithin im Vergleich zur heutigen internen Situation zusätzlich 205 %.

IV. Entlastungsmöglichkeiten

Die Schaffung eines Gemeindebüros hat folgende Auswirkungen auf andere Bereiche:

- Entlastung der Sicherheitsabteilung durch den Wegfall der Telefonzentrale, der Empfangstätigkeit und des Aufwandes für die Erteilung von Bewilligungen
- Entlastung der Leiterin Standortförderung im Bereich Organisation von Anlässen
- Entlastung des Gemeindeschreibers im Bereich Organisation von Anlässen
- Wegfall der jährlichen Pauschale von Fr. 20'000.00 an den Verkehrsverein
- Entlastung der Kantonsschule bei der Organisation von Klosterführungen

Arbeitspensum heute		Arbeitspensum Gemeindebüro	
Telefonzentrale (Sicherheitsabteilung)	70 %	Telefonzentrale	100 %*
Auskünfte, Informationen (Sicherheitsabteilung)		Auskünfte, Informationen	
Formulare, Fundbüro (Sicherheitsabteilung)		Formulare, Fundbüro	
Verkäufe (Sicherheitsabteilung)	10 %	Verkäufe	20 %**
Stv. Telefonzentrale (Sicherheitsabteilung)	10 %	Stv. Telefonzentrale im Team (Erreichbarkeit)	50 %*
		Touristische Dienstleistungen (20 % ex. Verkehrsverein)	50 %*
Bewilligungen öffentl. Plätze (Sicherheitsabteilung)	5 %	Bewilligungen (öffentl. Plätze)	10 %**
		Ticketverkäufe	10 %
		Anlässe	40 %
		Führungen (Organisation)	15 %*
		Monitore EG	5 %**
	95 %		300 %
Total			

* = Qualitätssteigerung gegenüber heute
 ** = Steigerung des Angebots/Anforderung

V. Personalkosten

Für das Pensum von insgesamt 300 % werden Personalkosten im Rahmen von Fr. 280'000.00 anfallen. Im Vergleich zu heute (+205 %) entspricht dies Mehrkosten von Fr. 191'333.00. Davon abzuziehen sind die bisherigen Aufwendungen des Verkehrsvereins, welche mit einem Betrag von Fr. 20'000.00 entschädigt wurden. Die Nettokostensteigerung beläuft sich damit auf Fr. 171'333.00, was in Anbetracht der Kosten-Nutzen Frage als angemessen erscheint.

VI. Organisatorische Einbindung

Das Gemeindebüro ist der Kanzleiabteilung unterstellt, organisatorisch obliegt die Leitung der Leiterin Standortförderung.

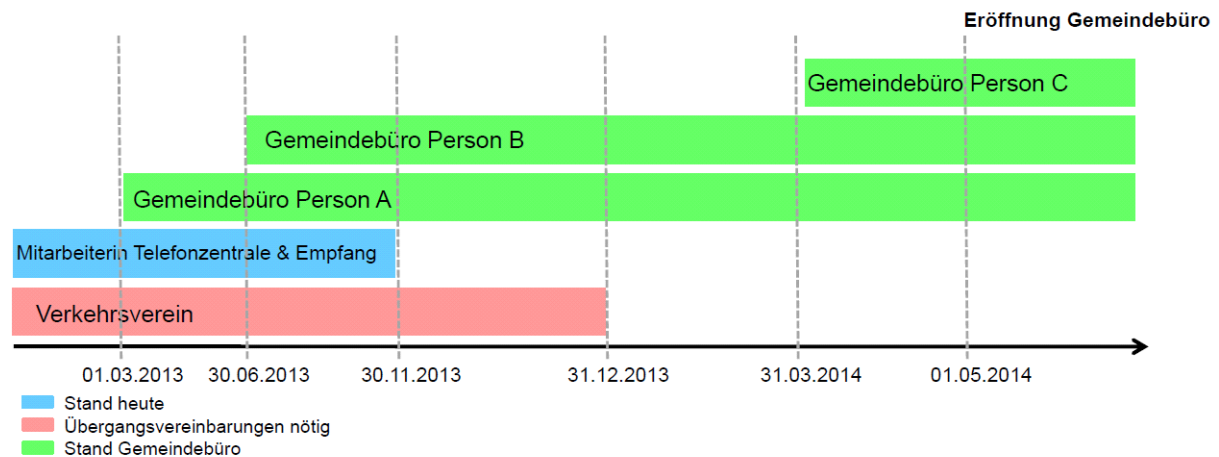
VII. Raumsituation

Für die Installation eines Gemeindebüros muss Raum zur Verfügung gestellt werden. Die Umsetzung ist an den Umzug der Polizei ins EW-Gebäude gekoppelt. Der Zeitplan sieht wie folgt aus:

Festlegung räumliche Disposition	März 2012
Erstellung bauliches Pflichtenheft	Mai 2012
Grobkostenschätzung	Juni 2012
Finanzielle und rechtliche Sicherstellung (Kreditvorlage an Einwohnerrat)	Juni 2012
Submissionen, Bauprojekt	Juli 2013
Bauliche Umsetzung EW-Gebäude	November 2013
Umzug Polizei	Dezember 2013
Bauliche Umsetzung Gemeindebüro	April 2014
Inbetriebnahme Gemeindebüro	Mai 2014

VIII. Zeitlicher Ablauf

Dem Verkehrsverein wird eine Vertrags-Verlängerung bis Ende 2013 vorgeschlagen. Per 1. März 2013 wird die erste Person für das Gemeindebüro eingestellt und mit dem Schwerpunkt auf touristische Dienstleistungen eingearbeitet. Die zweite Person wird per Mitte 2013 eingestellt und durch die heutige Stelleninhaberin für die Telefonzentrale und Empfang eingearbeitet. Die dritte Person wird auf Frühjahr 2014 eingestellt.



Es wird als äusserst wichtig erachtet, dass eine gute Einarbeitung sichergestellt, sowie eine einwandfreie Ablösung der heutigen Stelleninhaberin Telefonzentrale/Empfang (infolge Pensionierung) gewährleistet werden. Zudem ist es wichtig, dass eine professionelle Dienstleistung ab dem Zeitpunkt der Eröffnung des Gemeindebüros angeboten werden kann.

Der Gemeinderat beantragt dem Einwohnerrat folgenden Beschluss zu fassen:

BESCHLUSS DES EINWOHNERRATES

1. Der Gemeinderat wird ermächtigt für die Umsetzung des Gemeindebüros die notwendigen Schritte einzuleiten.
2. Es wird zur Kenntnis genommen, dass der Stellenplan gestaffelt um 205 % erhöht werden soll.

Wettingen, 7. Juli 2011

Gemeinderat

Dr. Markus Dieth
Gemeindeammann

Urs Blickenstorfer
Gemeindeschreiber