



## PROTOKOLL STADTRAT KLOTEN

19. August 2025 · Beschluss 246-2025  
6.1.5.1 LS im Verwaltungsvermögen  
IDG-Status: öffentlich

### Stadthaus - Neues Kundenlenkungskonzept; Antrag Projektänderung und Realisierung der Phase A

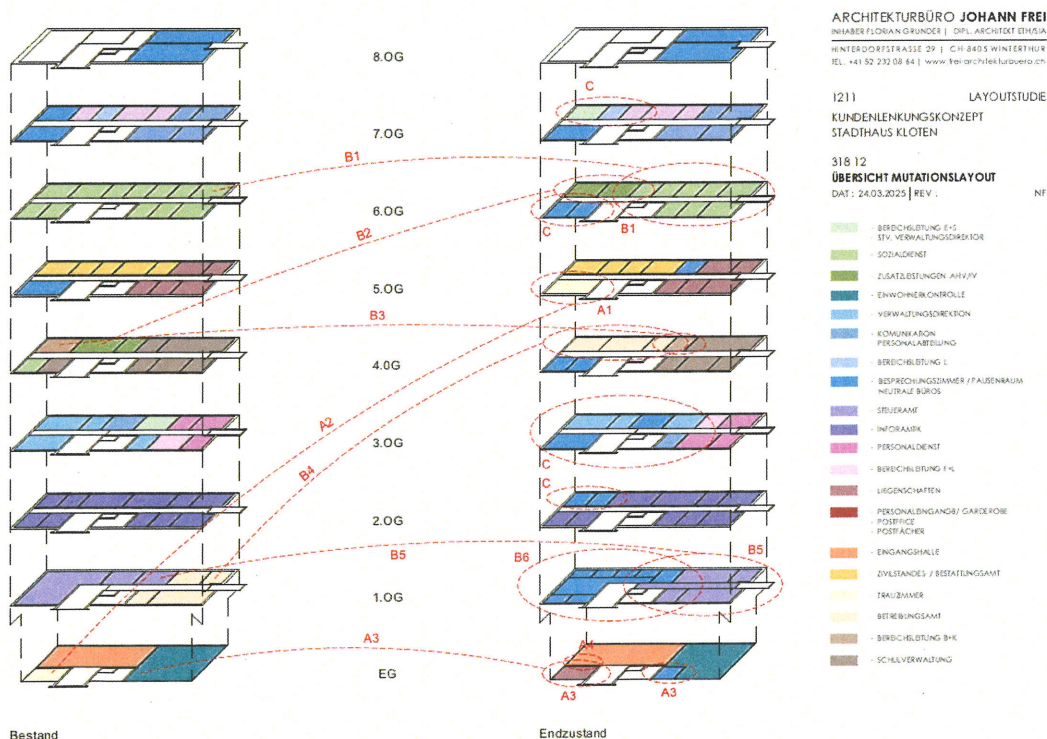
#### Ausgangslage

Das heute gelebte Kundenlenkungskonzept sieht vor, dass jede Abteilung einen eigenen Schalter führt und Kunden die Dienstleistungen der Stadtverwaltung auf unterschiedlichen Kanälen beziehen können. Dies führt dazu, dass durch die langen Öffnungszeiten und die abteilungsspezifischen Schalter eine hohe Anzahl personelle Ressourcen zur Erfüllung dieser Aufgaben eingeplant werden müssen. Dieses Konzept stammt aus den Anfängen der 2000er Jahren und hatte sich lange so bewährt.

In den letzten Jahren sind jedoch viele einschneidende Veränderungen im Dienstleistungssektor eingetreten und diesen veränderten Umweltbedingungen muss auch die Stadtverwaltung Kloten Rechnung tragen.

Mit GL-Beschluss 60-2024 vom 08.05.2024 wurde das Architekturbüro Johann Frei, Winterthur, beauftragt die Machbarkeit zu prüfen und den notwendigen Platzbedarf nachzuweisen.

Die Weiterbearbeitung des Projekts ergab, dass die Umsetzung der neuen Kundenlenkung in 2 Prozessschritten erfolgen sollte. Das Projekt wurde folglich in die Phasen A und B unterteilt.



Prozess C sieht lediglich die Optimierung bezgl. Platzbedarf einzelner Abteilungen vor.

Mit Stadtratsbeschluss 149-2025 vom 06.05.2025 genehmigte der Stadtrat das neue Konzept zur Kundenlenkung und bewilligte für die Massnahmen einen Kredit in Höhe von Fr. 500'000.

### **Erwägungen**

Das Projektteam um Frei Architekten beleuchtete im Zuge der Weiterbearbeitung die Prozesse der einzelnen Abteilungen und klärte zusätzlich bereits allfällige Auflagen der Bewilligung. Die neu gewonnenen Erkenntnisse wurden in die Kosten eingearbeitet und ein revidierter Kostenvoranschlag vom 10.06.2025 (Genauigkeit von  $\pm 15\%$ ) vorgelegt.

#### Kostenvoranschlag

BKP211 Baumeisterarbeiten	Fr.	18'700
BKP221.6 Aussentüren	Fr.	43'600
BKP225 Abdichtungen	Fr.	2'000
BKP228 Sonnenschutz	Fr.	3'750
BKP23 Elektroanlagen	Fr.	36'250
BKP24 Heizungsanlagen	Fr.	8'500
BKP25 Sanitäranlagen	Fr.	500
BKP 271 Gipsarbeiten	Fr.	11'100
BKP272 innere Verglasungen	Fr.	13'800
BKP273 Schreinerarbeiten	Fr.	45'079
BKP278 Signaletik	Fr.	1'500
BKP281 Bodenbeläge	Fr.	12'500
BKP283 Deckenbekleidungen	Fr.	16'000
BKP285 Malerarbeiten	Fr.	8'500
BKP29 Honorare	Fr.	87'780
BKP421 Umgebungsarbeiten	Fr.	10'000
BKP5 Nebenkosten	Fr.	3'750
BKP6 Reserve	Fr.	22'661
<u>BKP 9 Ausstattungen</u>	Fr.	<u>4'030</u>
Total	Fr.	350'000

Der revidierte Kostenvoranschlag zeigte auf, dass der gesprochene Kredit für die Umsetzung aller geplanten Massnahmen nicht ausreicht. Daher überarbeitete das Projektteam nochmals die notwendigen Massnahmen und Prozesse.

#### Projektänderung

Die seitens Planungsteam angegebenen Kosten wurden kritisch geprüft und plausibilisiert. Dabei zeigte sich, dass die Kostenermittlung grundsätzlich korrekt war und wesentliche Einsparungen nur in Phase B möglich sind. Das Projektteam kommt folgerichtig zu dem Schluss, dass das Projekt in Phase B (Umbau Steueramt und grosse Zügelaktion) neu gedacht werden muss, Phase A (Umbau Trauzimmer, Postbüro, Besprechungszimmer EG, Besprechungsboxen EG) aber wie geplant umgesetzt werden soll.

Wesentliche Kosten der Phase B liegen in den baulichen Anpassungen des 1. Obergeschosses. Daher ist hier entsprechendes Einsparpotenzial gegeben.

Nach Realisierung der Phase A sollen die Abläufe und Prozesse genauer beleuchtet und analysiert werden. Während dieser Zeit werden die bestehenden Strukturen in den Obergeschossen belassen und die Kunden auch in den oberen Stockwerken empfangen. Auf bauliche Anpassungen im 1. OG soll bis auf weiteres verzichtet werden.

Parallel zu dem angepassten Betrieb wird geprüft wie die Arbeitsplätze im Stadthaus optimiert und externe Kapazitäten geschaffen werden können, welche eine Auslagerung einer ganzen Abteilung ermöglichen würden. Mit optimierter Raumausnutzung und neu gewonnenen Kapazitäten können bestehende Strukturen als Besprechungsräume hergerichtet und genutzt werden. Der Aufwand wäre entsprechend minimiert. Dafür wird jedoch ein separater Beschluss vorgelegt, sobald eine solche Variante konkretisiert und beschlussreif wäre.

Mit der Revidierung der Kosten ändert sich auch der Honoraranteil der Architekten. Daher wurde ein revidiertes Angebot vom 17.07.25 in Höhe von Fr. 86'250.05 vorgelegt. Um die Projektänderung umzusetzen sind die Kosten in genannter Höhe durch den Stadtrat freizugeben. Die anderen Offerten liegen alle unter Fr. 50'000 und sollen nach vorhandenen Kompetenzen direkt vergeben werden.

#### **Beschluss:**


1. Der Stadtrat stimmt der in den Erwägungen ausgeführten Projektänderung und der weiteren Umsetzung der Phase A zu.
2. Der Stadtratsbeschluss Nr. 149-2025 vom 06. Mai 2025 inklusive der damit verbundene Verpflichtungskredit von Fr. 500'000.00 wird aufgehoben.
3. Für die bauliche Umsetzung wird im Sinne von Art. 29 Abs. 2 lit. c der GO ein Kredit in der Höhe von Fr. 350'000.00 zu Lasten Investitionsnummer 090.5030.020 in den Rechnungsjahren 2025 und 2026 bewilligt.
4. Der Auftrag für die Detailplanung und die Bauleitung in Höhe von Fr. 86'250.05 wird dem Architekturbüro Johann Frei, Hinterdorfstrasse 29, 8405 Winterthur, vergeben.

Mitteilungen an:

- Verwaltungsdirektor
- Verwaltungsdirektor StV.
- Abt. Liegenschaften
- Architekturbüro Johann Frei, Hinterdorfstr. 29, 8405 Winterthur, z.H. von Hr. Florian Grunder

Für Rückfragen ist zuständig: Thomas Peter, Verwaltungsdirektor, 044 815 12 58

**STADTRAT KLOTEN**

  
René Huber  
Präsident

  
Thomas Peter  
Verwaltungsdirektor

**Versandt: 22. Aug. 2025**