



PROTOKOLL STADTRAT KLOTEN

06. Mai 2025 · Beschluss 149-2025

6.1.5.1 LS im Verwaltungsvermögen

IDG-Status: öffentlich

Umsetzung Kundenlenkungskonzept; Kreditbeschluss

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. Die wichtigsten Änderungen sind:

- Zunehmende Digitalisierung in der Privatwirtschaft und der Bevölkerung
- Die Bevölkerung wünscht sich den Austausch mit der Verwaltung zunehmend digital
- Hohe Internetnutzung der Bevölkerung (97%)
- Stark wachsende Bevölkerung in der Agglomeration der grossen Städte
- Multikulturelle Zusammensetzung wächst
- Altersstruktur verändert sich, da die Babyboomer ins Pensionierungsalter kommen. Dadurch entsteht ein struktureller Arbeitskräfte-/Fachkräftemangel
- Aufgaben werden komplexer und die Dokumentenbeschaffung, sowie der Vernetzungsaufwand mit anderen Amtsstellen steigt. Die Vorbereitungsarbeiten und Nachbearbeitungsarbeiten ausserhalb des Kundenkontakts brauchen immer mehr Zeit.
- Gesetzliche Regelungen und Auflagen steigen
- Verändertes Arbeitsverhalten/Arbeitsformen- Teilzeitarbeit wird Normalität

Diese veränderten Umweltbedingungen führen dazu, dass die heutigen Kundenprozesse und die Kundenlenkung neu gedacht werden und die digitalen Services stark ausgebaut werden müssen.

Heutige Kundenlenkung

Heute beziehen die Kunden Dienstleistungen von der Stadt in den verschiedensten Formen. Der Kunde wählt, welchen Kanal er dazu nutzt. Im Erdgeschoss befinden sich der Info-Schalter und die Schalter der EWK, das Backoffice inkl. Postdienst und das Trauzimmer. Weiter gibt es eine Wartezone (östlicher Hallenteil), den Haupt- und den Personaleingang. In den diversen Obergeschossen verteilen sich die Schalter weiterer Abteilungen wie: Steueramt, Betriebsamt (1.OG), Zusatzleistungen, Schulverwaltung (4.OG), Zivilstandsamt (5.OG) (Liegenschaften auch intern), Sozialdienst (6. OG), Baupolizei (7.OG).

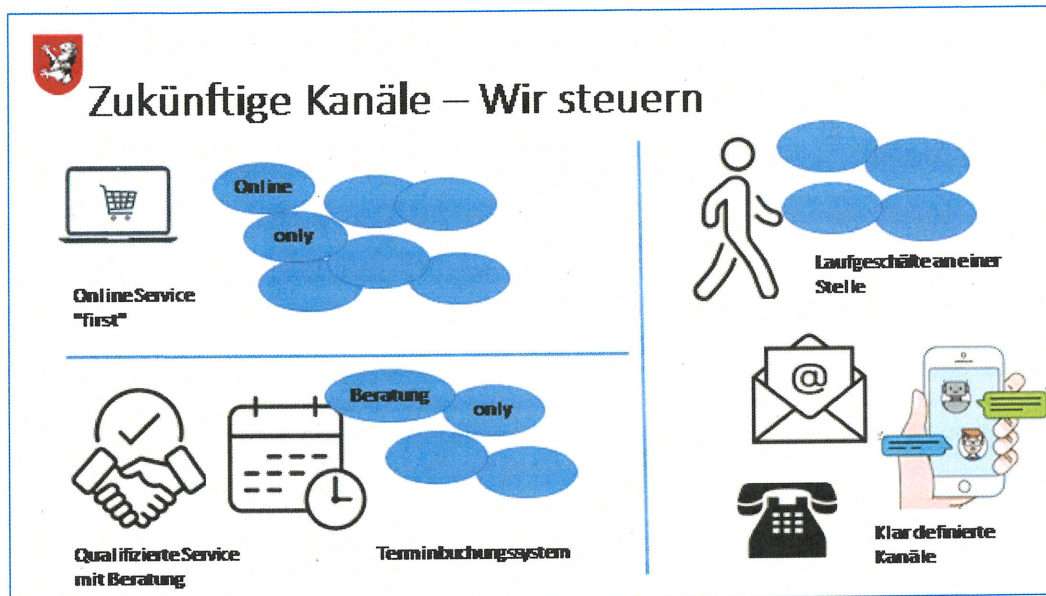
Planerauftrag

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.

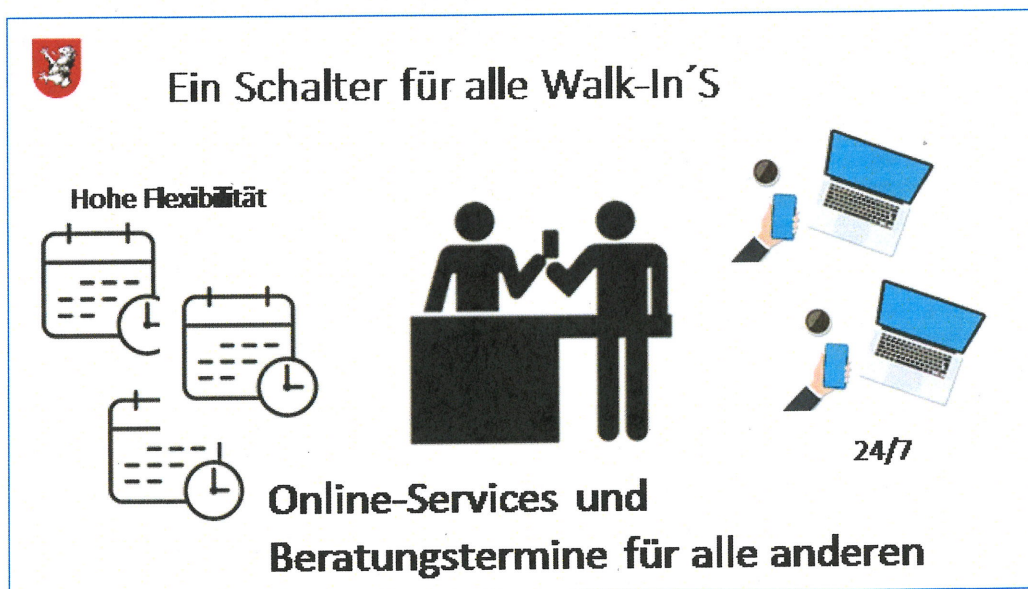
Erwägungen

Lenkungskonzept

Mit dem neuen Kundenlenkungskonzept wird die Absicht verfolgt, aktiv in die Kundenlenkung einzugreifen und zu definieren, welche Leistungen über welchen Kanal angeboten werden.



Für Kunden, die physisch vorbeikommen, besteht nur noch im EG ein Schalter/eine Zone für alle Walk-Ins. Dort werden sie durch Fachpersonen in den richtigen Kanal geleitet. Bei Services, die online verfügbar sind, wird die Dienstleistung gemeinsam mit dem Kunden online bezogen und durch eine Fachperson angeleitet, wie sie dies zukünftig selber von zu Hause ausführen können.

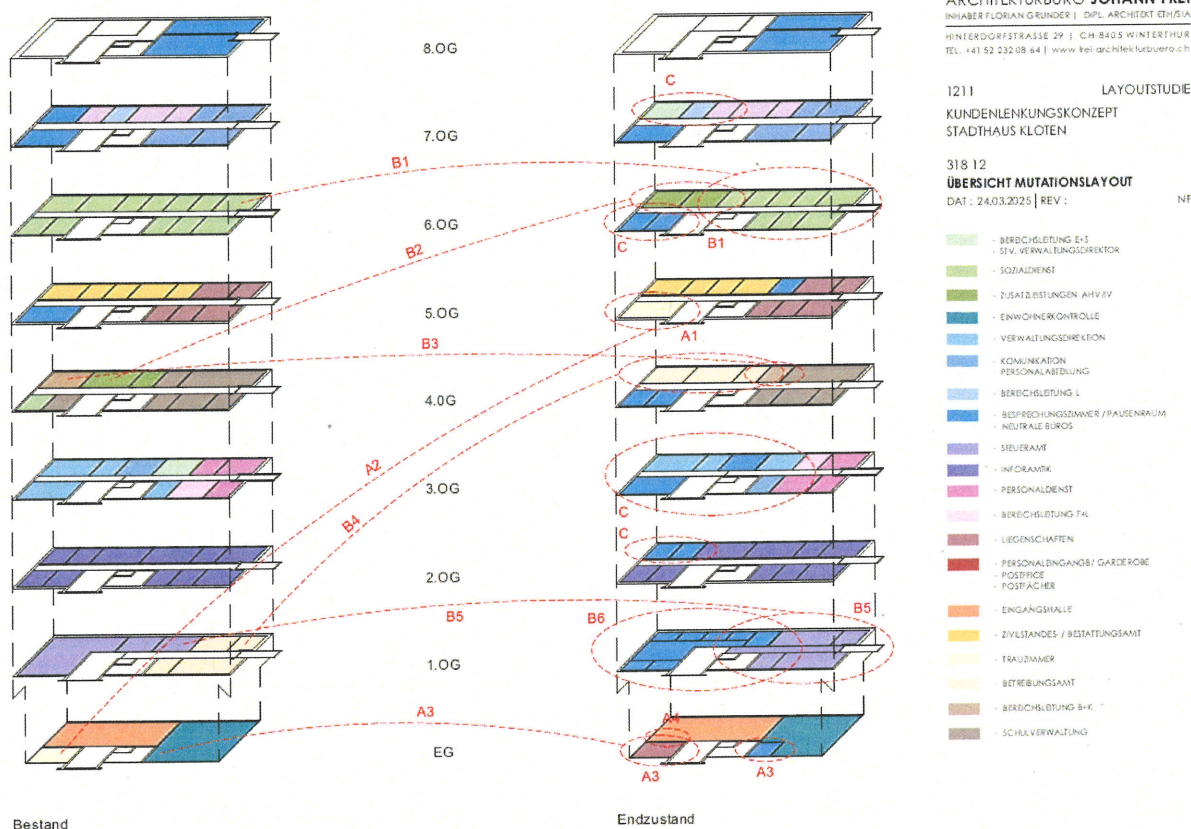


Für Kundinnen und Kunden, die einen Service beanspruchen möchten, für den eine persönliche Beratung benötigt wird, wird durch die Fachpersonen für den Kunden, die Kundin ein Termin über das Terminbuchungssystem gebucht.

Es finden nur in klar definierten Ausnahmefällen Spontanberatungen statt (z. B. bei Abreise eines Kunden/ einer Kundin ins Ausland – Steuerberechnung). Auch in diesen wenigen Fällen geht der Kunde/die Kundin nicht mehr in die Abteilung, sondern die Fachperson der betreffenden Abteilung kommt zum Kunden/zur Kundin.

Umsetzungs-Prozesse

Die Umsetzung der neuen Kundenlenkung erfolgt in zwei Prozessschritten. Prozess A (A1-A4) beinhaltet notwendige Vorbereitungsmaßnahmen, welche den Empfang der Kunden im Erdgeschoss und die damit verbundenen Rahmenbedingungen sicherstellen soll. Im Prozess B (B1-B6) soll anschliessend die Umstrukturierung der Abteilungen erfolgen, sowie die Schaffung von Besprechungszimmern im 1. Obergeschoss umgesetzt werden. Prozess C sieht final (und zeitlich unabhängig) die Optimierung bezgl. Platzbedarf einzelner Abteilungen vor.



Prozess A

Mit Umgestaltung des Zimmers 501 als Trauzimmer wird im Erdgeschoss der neu gewonnene Platz für den Umzug des Postdienstes generiert. Durch diese Umplatzierung wird der Personenfluss von Kundschaft, Mitarbeiter und Postdienst voneinander getrennt und die Laufwege optimiert. Die Einwohnerkontrolle erhält, mit dem frei gewordenen Platz, die Möglichkeit eines dringend benötigten Besprechungszimmers für vertrauliche Gespräche.

Zusätzliche neue Besprechungsboxen im Eingangsbereich ermöglichen bereits im Erdgeschoss erste vertrauliche Gespräche, welche nicht direkt am offenen Schalter behandelt werden können.

Prozess B

Der Kundenempfang und die Besprechungsboxen im Erdgeschoss ermöglichen der Stadtverwaltung auf viele Einzelzimmer für vertrauliche Gespräche zu verzichten und den Platz optimiert zu nutzen. In einem ersten Schritt sollen daher die Einzelbüros des Sozialdienstes verdichtet und zu Zweierbüros umgestaltet werden.

Die freiwerdenden Flächen werden anschliessend durch die Abteilung AHV/Zusatzleistungen genutzt um im 4. Obergeschoss Platz für das Betriebsamt zu schaffen. Durch diese Anpassungen kann mit Umzug des Steueramts innerhalb des 1. Obergeschosses der notwendige Platzbedarf geschaffen werden, um im 1. Obergeschoss die notwendigen Besprechungszimmer zu erstellen. Diese Umbaumaassnahmen stellen als zweite bauliche Phase auch den Abschluss des Prozesses B dar.

Prozess C

Abschliessend werden kleinere, zeitunabhängige Optimierungen innerhalb der Abteilungen oder Stockwerke vorgesehen.

Bauliche Eingriffe

Erste Umbauphase

Um den Umzug des Trauzimmers ins Büro 501 zu gewährleisten, wird das Büro 501 als Trauzimmer aufgewertet (Schritt A1). Der Plattenbelag soll durch ein edleres Parkett (analog Trauzimmer EG) ersetzt werden. Die Küche wird abgebrochen und soll einer Garderobe mit Sitznische weichen. Ebenso werden mit kleineren Arbeiten (z.B. Beleuchtung und Brüstung) die Gegebenheiten auf die neuen Bedürfnisse angepasst. Die im 2024 neu angeschaffte Möblierung soll auch am neuen Standort verwendet werden.

Sobald Trauungen im 5. Obergeschoss (Schritt A2) stattfinden können, erfolgt der Ausbruch des neuen Personaleingangs (Trauzimmer EG) sowie der Wanddurchbruch zum Liftvorplatz. Auf diese Weise wird die Postanlieferung und die Laufwege der Mitarbeiter vom Kundenverkehr entkoppelt. Nach Abschluss der Arbeiten erfolgt der Umzug des Postdienstes.

Im Bereich des (derzeitigen) Postdienstes soll ein dringend benötigtes Besprechungszimmer für die Einwohnerkontrolle entstehen. Dies wird durch eine Glas-Abtrennung erfolgen. Der Bereich der Einwohnerkontrolle soll sonst weitestgehend erhalten bleiben (Schritt A3).

Mit dem Stellen der neuen Besprechungskabinen (Schritt A4) wird die erste Bauphase der Kundenlenkung abgeschlossen.

Zweite Umbauphase

Die Schritte B1 bis B4 erfolgen ohne Bauliche Massnahmen und sind rein Organisatorischer Natur. Erste bauliche Anpassungen erfolgen vor dem Umzug des Steueramts innerhalb des 1. Obergeschosses (Schritt B5).

Der Bereich des derzeitigen Betriebsamts soll an die neuen Bedürfnisse des Steueramts angepasst werden. Die Eingriffe werden marginal erfolgen und einzelne Trennwände betreffen, um den Austausch der Mitarbeiter im gewohnten Grossraumbüros sicher zu stellen.

Mit Schritt B6 erfolgt nach erfolgtem Umzug der umfassendste Eingriff des Kundenlenkungskonzepts. Durch die Anordnung der neuen Besprechungsräume im Bereich des jetzigen Steueramts sind umfassende Umbauarbeiten notwendig. Durch den Abbruch bestehender Wände und der Neueinteilung der Besprechungszimmer ist es notwendig Boden- und Deckenbeläge zu erneuern, Beleuchtung und

Elektroinstallationen anzupassen. Der neugestaltete Bereich bietet nach Fertigstellung Platz für einen Vorraum sowie 6 zusätzlichen Besprechungszimmern.

Für die erste Ausstattung der Sitzungszimmer ist für die Informatik-Infrastruktur ein Budgetbetrag von Fr. 10'000 vorgesehen.

Termine

Entscheid Stadtrat	06.05.2025
Baugesuch	bis Ende Mai 2025
Detailplanung	bis Mitte August 2025
Beginn Prozess A	Mitte Mai 2025
Ende Prozess A	Ende November 2025
Prozess B	ab 2026 geplant

Kosten / Kredit

Im Zuge der Erarbeitung des Konzepts und der Planung der Arbeiten wurden durch das Architekturbüro Johann Frei die notwendigen Massnahmen evaluiert und die Kosten in mehreren Sitzungen optimiert.

Die Kostenschätzung mit einer Genauigkeit von $\pm 20\%$ stellt sich wie folgt dar:

Massnahmen	Kosten
Allg. Baustelleninstallation	Fr. 15'000
Umgestaltung Erdgeschoss	Fr. 87'000
Bauliche Anpassungen 1. Obergeschoss	Fr. 255'000
Umbau 5. Obergeschoss Trauzimmer	Fr. 57'000
Honorare inkl. Bauleitung	Fr. 61'000
Budget für die Ausstattung Informatik	Fr. 12'000
Annahme Nebenkosten	Fr. 5'000
<u>Reserven u. Rundung</u>	<u>Fr. 8'000</u>
Gesamtkosten	Fr. 500'000

Die Kosten für die geplanten Besprechungsboxen sind im laufenden Budget vorgesehen und werden unabhängig realisiert.

Der Betrag in Höhe von Fr. 500'000 ist unter der Investitionsnummer 090.5030.020 im Budget 2025 enthalten. Der Kredit ist im Rahmen einer einmaligen Ausgabe innerhalb des Budgets zu bewilligen und liegt damit in der Kompetenz des Stadtrates.

Beschluss:

1. Der Stadtrat genehmigt das neue Konzept zur Kundenlenkung im Stadthaus Kloten.
2. Für die bauliche Umsetzung wird im Sinne von Art. 29 Abs. 2 lit.c der GO ein Kredit in der Höhe von Fr. 500'000.00 zu Lasten Investitionsnummer 090.5030.020 in den Rechnungsjahren 2025 und 2026 bewilligt.

3. Der Auftrag für die Detailplanung und die Bauleitung 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: - 8. Mai 2025