



BESCHLUSSVORLAGE

VORL.NR. 236/16

Federführung:
FB Bürgerdienste
FB Hochbau und Gebäudewirtschaft

Sachbearbeitung:
Schindler, Jürgen
Weißer, Mathias
Barnert, Gabriele
Datum:
27.06.2016

Beratungsfolge	Sitzungsdatum	Sitzungsart
Ausschuss für Wirtschaft, Kultur und Verwaltung	04.10.2016	ÖFFENTLICH
Ausschuss für Bauen, Technik und Umwelt	06.10.2016	ÖFFENTLICH

Betreff: Neukonzeption Bürgerdienste Wilhelmstraße 1-5
- Grundsatzbeschluss

Bezug SEK: Masterplan 3 - Wirtschaft und Arbeit

Bezug: Sachstandsbericht Verwaltungsarrondierung vom 20.06.2013 (BTU)
Anlagen:

- Anlage 1: Bürgerbüro Wilhelmstraße 1-5, Bauliche Konzeptstudie vom 28.04.2016
- Ablage 2: Büroflächen Obere Marktstr. 4 (Lotter), Grundriss Stand 22.08.2016
- Anlage 3: Obere Marktstraße 1-3, Sanierungskonzept und baulicher Zustand, Stand 15.09.2015

Beschlussvorschlag:

1. Die Stadtverwaltung wird vom WKV beauftragt die Planung für ein zentrales Bürgerbüro in der Wilhelmstraße zu erarbeiten, sowie die Entwurfsplanung mit Kostenberechnung für die Umbau- und Sanierungsmaßnahmen Gebäude Wilhelmstraße 1-5 den zuständigen Gremien zum Beschluss vorzustellen.
2. Die Stadtverwaltung wird vom BTU beauftragt Verhandlungen zur **Anmietung der Büroflächen Obere Marktstraße 4, 1.OG** aufzunehmen.

Sachverhalt/Begründung:

Für den schnellen Leser

Im Zuge der rasant fortschreitenden Digitalisierung über alle Bereiche des täglichen Lebens hinweg, ergeben sich auch für die Verwaltung Notwendigkeiten, aber vor allem große Chancen, sowohl die innere Organisation als auch die Dienstleistung am Bürger zukunftssträchtig zu entwickeln.

Schlüssel hierzu sind die Weiterentwicklung der IT- Einheit, die sowohl technisch als auch räumlich an ihre Grenzen stößt, sowie die Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle für Bürger, die den veränderten Anforderungen an die Dienstleistung mit ergänzenden digitalen Angeboten in freundlichem Ambiente gerecht wird.

Zur räumlichen Verortung eines zeitgemäßen Bürgerbüros hat die Verwaltung mehrere Optionen auf Plausibilität geprüft. Der Zugriff auf die Gebäude der ehemaligen Silcherschule am Rathaushof ist durch die gestiegenen Bedarfe an Schulraum verwehrt. Das Bürohaus Obere Marktstraße 3 eignet sich aufgrund der geringen räumlich zusammenhängenden Flächen im Erdgeschoss nicht, die Reduzierung der Handelsflächen ist keine Option. Das Gebäude Hoferstraße 30 ist wegen der Entfernung zur Innenstadt und Kernverwaltung nicht attraktiv. Zudem stößt es als Gewerbefläche am freien Markt auf großes Interesse.

In der Wilhelmstraße 1-11 bieten die notwendige Verlagerung der IT, der repräsentative aber untergenutzte Bereich des Aufgangs Eberhard-Ludwig, sowie die veralteten Bereiche Bürgerservice und Ausländerbehörde räumliche Optionen in zentraler Lage.

Als Ausweichfläche während der Umstrukturierungen in der Wilhelmstraße und einer dringend notwendigen Sanierung der Räume in der Oberen Marktstraße 3 bietet sich einmalig die Büroetage im 1.OG der Oberen Marktstraße 4 (Gebr. Lotter KG) zur Anmietung an.

Aktueller Räumliche Situation

Der Fachbereich Bürgerdienste wurde durch Verfügung des Oberbürgermeisters vom 10.05.2016 zum 01.06.2016 mit den Teams Bürgerbüro, Standesamt und Ausländerbehörde, sowie der Stelle Wahlen und Qualität neu strukturiert. Die Teams Bürgerbüro und Ausländerbehörde, die Fachbereichsleitung und die Stelle Wahlen und Qualität sind aktuell in der Wilhelmstraße 9 – 11 untergebracht, während sich das Standesamt im 1. Stock der Oberen Marktstraße 1 befindet.

Bei der Kundenzufriedenheitsbefragung 2015 erhielt der Fachbereich in der Gesamtzufriedenheit eine Bewertung von 1,69, während unter dem Feld Verbesserungsvorschläge in allen Bereichen die mangelhafte räumliche Unterbringung aufgeführt wurde. Die Erreichbarkeit des Standesamts im ersten Stock der Oberen Marktstraße 1 wurde hier in besonderem Maße angesprochen. Für mobilitätsbeeinträchtigte Kunden und Kinderwagen ist das Standesamt nicht zu erreichen. Es ist weder ein Aufzug noch ein Treppenlift vorhanden.

In Ludwigsburg wohnen ca. 3.700 Menschen mit einer Gehbehinderung, ca. 800 sind auf einen Rollstuhl angewiesen. Zur Anmeldung von Geburten erscheinen täglich Eltern mit ihren neugeborenen Kindern beim Standesamt, das sie mit dem Kinderwagen nur sehr beschwerlich erreichen können. Dies widerspricht eklatant dem Anspruch einer inklusiven barrierearmen Stadt. Die Serviceplätze hinter verschlossenen Türen und die Wartesituation auf dem Flur wirken abweisend und kalt.

Der Wartebereich des Bürgerbüros in der Wilhelmstraße wirkt bereits bei wenigen Wartenden als überlaufen, es können nur wenige Sitzgelegenheiten zur Verfügung gestellt werden. Vor allem in den stark frequentierten Sommermonaten sind die klimatischen Verhältnisse vor den Schaltern bedrückend. Der Raum der Vordergrundarbeitsplätze für die Besucher reicht weder für mobilitätsbeeinträchtigte Kunden mit Rollstuhl noch für Eltern mit Kinderwagen. Die Türen können in diesen Fällen während der Beratung nicht geschlossen werden, so dass hier datenschutzrechtlich enorme Lücken bestehen.

Für die Mitarbeitenden stehen ungenügend Hintergrundarbeitsplätze zur Verfügung. 18 Mitarbeitende teilen sich den engen Raum hinter den Schaltern. Hinzu kommen 4 Mitarbeiterinnen aus den Bürgerbüros Poppenweiler und Neckarweihingen, die in Stoßzeiten aushelfen.

Es steht ein Sozialraum für maximal 10 Mitarbeitende zur Verfügung. Auf der Nordseite des Bürgerbüros Richtung Wilhelmstraße lassen die Abgase des Verkehrs und der Geräuschpegel keine Lüftungsmöglichkeiten zu. Die vorhandene Lüftungsanlage wirkt hier nur sehr bedingt.

Die Verhältnisse im Schalterbereich der Ausländerbehörde gleichen den Zuständen des Bürgerbüros. Ergänzend sind hier ca. 20.000 Akten untergebracht, die den Raum hinter den Schaltern verknappen. Teilweise wurden Akten ausgelagert, jedoch fehlt es auch hier an Lagerraum. Weder das Bürgerbüro mit ca. 57.000 Kundenkontakten, noch die Ausländerbehörde mit 13.000 und das Standesamt mit 10.000 Besuchern erfüllen räumlich den Anspruch, eine Willkommenskultur zu entfalten, die einer Stadt wie Ludwigsburg gerecht wird.

Die Serviceleistungen und Beratungen der Mitarbeitenden der Bürgerdienste werden von den Kunden dagegen sehr positiv aufgenommen, wie Befragungen belegen. Die Willkommenskultur entsteht somit erst durch den Kundenkontakt der Sachbearbeiter, nicht bereits durch den Eintritt in das Gebäude.

Die enge Unterbringung der Bürgerdienste lässt nur begrenzt eine künftige Entwicklung des Besucherempfangs zu. Die Einrichtung eines Servicepoints mit Empfang, Beratung und Bearbeitung von kurzen Anliegen ist mit dem vorhandenen Raumangebot nur bedingt umsetzbar. Die Erweiterung des Leistungsangebots ist in den jetzigen Räumen ausgeschlossen. So reichen z.B. zu besonders stark frequentierten Zeiten, wie am Donnerstagnachmittag, die vorhandenen 11 Schalterarbeitsplätze gerade aus, um die durchschnittlichen Wartezeiten auf einem erträglichen Niveau zu halten.

Die Kontaktzeiten der Kunden mit dem Sachbearbeiter sind darauf begrenzt ausschließlich die Anträge und Anliegen zu bearbeiten. Marketing für die Stadt, bzw. Beratung darüber hinaus kann in den jetzigen Räumen der gesamten Bürgerdienste nicht erfolgen.

Neustrukturierung Bürgerdienste

Zur Erhaltung der erreichten Standards und für die Weiterentwicklung der Bürgerdienste sind weitere Räumlichkeiten unbedingt erforderlich. Deshalb schlägt der Fachbereich vor, ein Konzept für die Bürgerdienste der Zukunft in Bezug auf Digitalisierung, Bürger- und Neubürgerberatung und einer entsprechenden Raumplanung zu erstellen.

Bauliche Maßnahmen

Die Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle für die Anliegen der Bürger ist tragender Gedanke für die Dienstleistung und den Service am Bürger.

Bedingt durch die Trennung des Fachbereichs Bürgerdienste auf die beiden Standorte Obere Marktstraße und Wilhelmstraße ergeben sich zwei Anlaufstellen. Zudem sind die räumlichen und baulichen Situationen beider Standorte dem Servicegedanken abträglich. Sowohl die Bedingungen der Arbeitsplätze, als auch die Möglichkeiten zur Information und Aufenthaltsqualität für Bürger sind veraltet.

Die entlang der Wilhelmstraße im Erdgeschoss untergebrachte IT-Abteilung steht Aufgrund der Anforderungen an Datensicherheit und dem Mitarbeiterzuwachs, im Zuge des Entwicklungsschubs bei der Digitalisierung, vor einer räumlichen Veränderung. Der Zugang von der Wilhelmstraße zum historischen Treppenhaus „Eberhard-Ludwig“ ist durch die angrenzenden nicht publikumsintensiven Verwaltungsräume „untergenutzt“.

Die Neustrukturierung der Büroräume in der Wilhelmstraße 1 - 5 bietet die Chance bürgernahe Nutzungen in ansprechender räumlicher Umgebung zu realisieren.

Durch Schließung des Treppenabgangs zur Unterführung an der Sternkreuzung kann zusätzliche Fläche für das zentrale Bürgerbüro hinzugewonnen werden. In Kombination mit dem barocken Treppenaufgang „Eberhard-Ludwig“ kann ein repräsentativer Eingangsbereich des Bürgerbüros geschaffen werden, der sich zusätzlich zum Ehrenhof orientiert.

Der Veränderungsdruck im gesamten Bereich Erdgeschoss Wilhelmstraße 1 - 5 sowie der Sanierungsstau in der Oberen Marktstraße 3 führen zur nachfolgenden planerischen Überlegung (siehe Anlage 1):

- Die IT und im Planungsprozess noch zu bestimmende Verwaltungsbereiche, werden ausgelagert, um deren Räume zum zentralen Bürgerbüro umzustrukturieren.
- Als Ausweichquartier bietet sich die Fläche der Fa. Lotter in der Oberen Marktstraße 4 an, die im Zuge des Umzugs des Haushaltswarengeschäfts ins Erdgeschoss im Obergeschoss frei wird und der Stadt zur Anmietung angeboten wurde (siehe Anlage 2).
- Die Einheiten der Fachbereiche Bürgerdienste ziehen aus den bestehenden Räumen der Wilhelmstraße und der Obere Marktstraße zusammen in das neu eingerichtete zentrale Bürgerbüro.
- Die bisherigen Flächen des aktuellen Bürgerbüros werden anschließend saniert und mit weiteren bürgernahen Bereichen belegt.
- Die Verwaltungsebenen in der Oberen Marktstraße können abschnittsweise saniert werden
- Anschließend erfolgt der Bezug der Räume durch Verwaltungsbereiche aus angemieteten Flächen, wie z.B. Obere Marktstraße 4 (Lotter) oder Arsenalstraße 2.

Anmietung 1.OG Obere Markt Straße 4

Die ehemaligen Ladenflächen der Fa. Lotter werden von den Eigentümern zu Büroflächen umgebaut und zur Anmietung angeboten. Die Nutzfläche eignet sich für ca. 70 Büroarbeitsplätze mit Besprechungs- und Serviceräumen. Die Etage ist unterteilbar und lässt sich an verschiedene Arbeitsbedingungen anpassen. Die Erschließung ist durch zwei separate Zugänge und einem Aufzug barrierefrei gesichert. Falls eine weitere Unterteilung mit separatem Eingang notwendig wäre, ist ein weiteres Treppenhaus mit Aufzug von Seiten der Eberhardstraße aktivierbar.

Der Vermieter, die Fa. Gebr. Lotter KG, bietet die Bürofläche mit 1265 m² der Stadt Ludwigsburg zu marktüblichen Konditionen voll ausgebaut an. Für die Mietdauer sind mind. 5 Jahre mit der Option auf Verlängerung geplant. Der Mietbeginn soll mit Bezug der Flächen Mitte 2017 erfolgen.

Fazit

Mit einem zentralen Bürgerbüro in der Wilhelmstraße lassen sich mehrere positive Aspekte vereinen:

- Die Entwicklung eines zukunftsweisenden Dienstleistungsangebots für die Bürger, das analoge und digitale Angebote effektiv verknüpft.
- Eine Möglichkeit die Gebäude zur Wilhelmstraße offener und damit auch attraktiver für den öffentlichen Raum zu gestalten.
- Das räumliche Potential der Wilhelmstraße ermöglicht ein effizientes Abbilden der Verwaltungsabläufe mit kurzen Wegen zwischen den Bereichen Front- und Back-Office.
- Die Nähe zum Rathaus selbst ist hilfreich zur Orientierung, der gewohnte Ort bleibt für den Bürger mit der unmittelbarer Nähe zum ebenfalls publikumsintensiven Bürgerbüro Bauen erhalten
- Mit der Arrondierung werden Sanierungsarbeiten getätigt, die dringend notwendig sind. Die Anmietung der Büroflächen der Fa. Lotter in der Oberen Marktstraße 4 bietet die Gelegenheit Ausweichflächen im Umfeld zu belegen.

Terminfolge

- Grundsatzbeschluss mit Planungsauftrag an die Verwaltung
- Beschluss Anmietung Ausweichquartier Lotter
- Beschluss Raumkonzeption und Vergabe von Planungsleistungen
- Planungsphase bis Baubeginn
Mündlicher Bericht nach Vorplanung
Entwurfs- und Baubeschluss
- Bezug Ausweichflächen in der Obere Marktstraße 4
- 1. Bauabschnitt: zentrales Bürgerbüro Wilhelmstraße
- 2. Bauabschnitt: Sanierung Obere Marktstraße 1-3

Finanzierung

Haushalt 2016:

Im Haushalt 2016 können die notwendigen Planungskosten aus dem konsumtiven Budget des Fachbereichs Hochbau und Gebäudewirtschaft zur Verfügung gestellt werden.

Haushalt 2017:

Im konsumtiven Budget des Fachbereichs Hochbau und Gebäudewirtschaft, das für 2017 angemeldet wurde, sind in der Produktgruppe 1124 Gebäude- und Techn. Immobilienmanagement unter Ziffer 13 – Aufwendungen für Sach- und Dienstleistungen – 4211 0000 Gebäudeunterhaltung ausreichend Mittel bei den geplanten Maßnahmen kalkuliert. Die Bereitstellung der Mittel erfolgt vorbehaltlich der Genehmigung des Haushaltsplanes 2017 mit Finanzplan.

Zuschüsse

Die Förderfähigkeit des Projektes wird im Rahmen der Planung geprüft.

Unterschriften:

Jürgen Schindler

Mathias Weißer

Finanzielle Auswirkungen?				
<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	Gesamtkosten Maßnahme/Projekt: noch nicht bekannt EUR		
Ebene: Haushaltsplan				
Teilhaushalt		Produktgruppe		
ErgHH: Ertrags-/Aufwandsart				
FinHH: Ein-/Auszahlungsart				
Investitionsmaßnahmen				
Deckung		<input type="checkbox"/> Ja		
		<input type="checkbox"/> Nein, Deckung durch		
Ebene: Kontierung (intern)				
Konsumtiv			Investiv	
Kostenstelle	Kostenart	Auftrag	Sachkonto	Auftrag

Verteiler: DI, DII, DIII, FB 10, 14, 20, 60, 61, 65, 67, R05



LUDWIGSBURG

NOTIZEN