

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

171/14

Beschluss	
Nr.	vom
wird von StSt OB-Büro ausgefüllt	

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 9,
Bürgerservice/Soziales

Bearbeitet von:
Herr Michael
Hattenbach

Tel. Nr.:
82-2463

Datum:
15.10.2014

1. Betreff: Renovierung und Umbau BürgerBüro/TouristBüro/AusländerBüro

2. Beratungsfolge:	Sitzungstermin	Öffentlichkeitsstatus
1. Haupt- und Bauausschuss	10.11.2014	öffentlich
2. Gemeinderat	17.11.2014	öffentlich

3. Finanzielle Auswirkungen: (Kurzübersicht)

Nein Ja

4. Mittel stehen im aktuellen DHH bereit:

Nein Ja

in voller Höhe teilweise
(Nennung HH-Stelle mit Betrag und Zeitplan)

850.000 €

lfd.Nr. 42 in Anlage B zum Finanzhaushalt

5. Beschreibung der finanziellen Auswirkungen:

1. Investitionskosten

Gesamtkosten der Maßnahme (brutto) 650.000 €

Objektbezogene Einnahmen (Zuschüsse usw.) ./.

___ €

Kosten zu Lasten der Stadt (brutto) 650.000 €

2. Folgekosten

Personalkosten ___ €

Laufender Betriebs- und Unterhaltungsaufwand
nach Inbetriebnahme der Einrichtung bzw. der
Durchführung der Maßnahme

_____ €

Zu erwartende Einnahmen (einschl. Zuschüsse) ./.

_____ €

Jährliche Belastungen

_____ €

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

171/14

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 9,
Bürgerservice/Soziales

Bearbeitet von:
Herr Michael
Hattenbach

Tel. Nr.:
82-2463

Datum:
15.10.2014

Betreff: Renovierung und Umbau BürgerBüro/TouristBüro/AusländerBüro

Beschlussantrag (Vorschlag der Verwaltung):

Der Haupt- und Bauausschuss und der Gemeinderat nehmen von den Planungen zur Renovierung des BürgerBüros und zum Umbau des AusländerBüros Kenntnis und beauftragen die Verwaltung wie vorgeschlagen zu verfahren.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

171/14

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 9, Bürgerservice/Soziales	Herr Michael Hattenbach	82-2463	15.10.2014

Betreff: Renovierung und Umbau BürgerBüro/TouristBüro/AusländerBüro

Sachverhalt/Begründung:

1. Ausgangssituation

Das Zentrale BürgerBüro der Offenburger Stadtverwaltung wurde im Herbst 1999 eingeweiht. Es ist zentraler Anlaufpunkt für Bürgerinnen und Bürger sowie Gäste und Touristen der Stadt. Hier wird eine Vielzahl von Dienstleistungen angeboten, es gibt kurze Wege, durchgängige und lange Öffnungszeiten sowie Verlässlichkeit und umfassende Informations- und Hilfemöglichkeiten. Zu den wichtigsten Dienstleistungen zählen die Bearbeitung von Personalausweis- und Reisepassanträgen, das Einwohnermeldewesen, das Fundbüro, die Bearbeitung von Familien-, Senioren- und Sozialpass, der Verkauf von Fahrkarten des ÖPNV und die Beratung der Gäste unserer Stadt. Nach 15 Jahren ohne nennenswerte Renovierungsarbeiten muss das BürgerBüro instandgesetzt und funktional an die neuen Erfordernisse angepasst werden. Dabei kann eine vom Gemeinderat, den Kunden und auch der Verwaltung gewünschte weitere Verbesserung des Bereichs Touristenberatung erfolgen.

Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Mitarbeitern der Fachbereiche 1 (Stadtmarketing), 2 (IT), 5 (Gebäudemanagement), 8 (Kultur) und 9 (Bürgerservice, Soziales, Schule und Sport) hat unter Mitarbeit der Partner AG / Planungsgruppe Furrer sowie mit Beratung und Unterstützung durch Herrn Burgert (Mitglied des Runden Tisches behindertenfreundliches Offenburg und selbst Rollstuhlfahrer) und des Denkmalschutzbeauftragten der Stadt ein Gesamtkonzept erarbeitet.

Wesentliche Kernpunkte dieses Konzeptes sind:

- Kundenfreundliche Beratungsbedingungen im BürgerBüro
- Neue Angebote im TouristBüro
- Schaffung eines behindertengerechten Zugangs und datenschutzgerechter Beratungssituationen im AusländerBüro

2. Kundenfreundliche Beratung im BürgerBüro

Das Zentrale BürgerBüro wurde im Jahre 1998 geplant und im Oktober 1999 eröffnet. In den vergangenen 15 Jahren konnten ca. 1.000.000 Besuche von Bürgerinnen und Bürgern sowie Gästen gezählt werden, im Jahresschnitt also ca. 65.000. Das BürgerBüro ist die mit Abstand meistbesuchte Anlaufstelle der Stadtverwaltung und somit die „Visitenkarte Offenburgs“. Naturgemäß ergeben sich über den Zeitraum von 15 Jahren erhebliche Abnutzungserscheinungen bei den Räumen und der Einrichtung, diesbezüglich notwendige Renovierungs- und Instandsetzungsmaßnahmen wurden zwar vereinzelt, jedoch nicht in ausreichendem Maße durchgeführt.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

171/14

Dezernat/Fachbereich: Fachbereich 9, Bürgerservice/Soziales	Bearbeitet von: Herr Michael Hattenbach	Tel. Nr.: 82-2463	Datum: 15.10.2014
---	---	----------------------	----------------------

Betreff: Renovierung und Umbau BürgerBüro/TouristBüro/AusländerBüro

Hinzu kommt, dass einige neue Anforderungen nur mit einer Umplanung gelöst werden können. Hierzu zählen insbesondere Verbesserungen im Bereich des Datenschutzes, der Wartesituation, des Aufrufsystems und der Plakatierung im Eingangsbereich.

a. Datenschutz

Im BürgerBüro werden teilweise sensible personenbezogene Daten be- und verarbeitet. Gerade im Bereich Einwohnerwesen müssen unsere Kunden den Mitarbeiter/innen Auskünfte über Familienstand, Religion usw. erteilen, bei der Bearbeitung von Familien- und Sozialpässen auch über das familiäre Einkommen. Die vorgelegte Planung sieht vor, dass die Arbeitsbereiche einen Sichtschutz erhalten. Somit kann eine gewisse Privatsphäre gewährleistet werden.

b. Wartesituation

Das anfängliche Bearbeitungskonzept des BürgerBüros sah aufgrund der damals gegebenen Arbeiten nur wenig Wartezeit und somit nur wenig Warteraum vor. Zudem wurde – fälschlicherweise - angenommen, dass sich die Besucherströme über die Öffnungszeiten verteilen. Zu Beginn waren daher lediglich fünf Stühle im Durchgangsbereich als Wartemöglichkeit vorhanden. Gesetzliche Änderungen bewirkten, dass z.B. die Bearbeitungszeit für Personalausweise und Reisepässe sich verdreifachte, es gibt eine Steigerung der Beratungsintensität in den Bereichen Kultur und Tourismus. Außerdem sind die Kundenströme nicht so gut zu planen wie angenommen. Deshalb musste der Wartebereich bald vergrößert werden. Diese Vergrößerung reicht aber nicht aus.

Die Planung sieht nun vor, die Wartekapazität von derzeit 9 auf 21 Plätze zu erhöhen. Der gesamte Wartebereich einschließlich Kinderecke ist größer dimensioniert, ansprechend mit Grünpflanzen gestaltet und soll auch zum Verweilen einladen. Über einen Bildschirm sollen die wartenden Kunden tagesaktuelle Veranstaltungstipps und weitere Informationen rund um Offenburg erhalten.

c. Aufrufsystem

Erste Anlaufstelle beim Betreten des BürgerBüros ist derzeit die Theke. Diese soll zukünftig größer und einladender gestaltet sein. Neben der Beratung und dem Verkauf von Eintrittskarten für kulturelle Veranstaltungen und Fahrkarten für den ÖPNV sowie andere Dienstleistungen erfolgt hier eine erste Vorabprüfung für die übrigen Aufgaben (z.B. sind alle Unterlagen vorhanden, das passende Foto für den Ausweis dabei usw.). Dieses bewährte System sorgt seit Jahren für eine sehr hohe Kundenzufriedenheit.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

171/14

Dezernat/Fachbereich: Fachbereich 9, Bürgerservice/Soziales	Bearbeitet von: Herr Michael Hattenbach	Tel. Nr.: 82-2463	Datum: 15.10.2014
---	---	----------------------	----------------------

Betreff: Renovierung und Umbau BürgerBüro/TouristBüro/AusländerBüro

Mit dem Umbau wird ein neues digitales Aufrufsystem eingeführt. Im Gegensatz zu sonst üblichen Organisationen mit Aufrufsystem werden die Kunden aber weiterhin nicht zum freien Arbeitsplatz „gelotst“ sondern im Wartebereich von der zuständigen Sachbearbeiterin bzw. dem zuständigen Sachbearbeiter abgeholt. Darüber hinaus ist über einen Bildschirm im Wartebereich ersichtlich, wie lange die wahrscheinliche Wartedauer ist (die Software errechnet aus den letzten 10 Kunden die durchschnittliche Wartedauer).

Als zusätzliche Besonderheit können Smartphonebesitzer/innen einen auf der War-temarke abgedruckten QR-Code scannen. Dieser ermöglicht den Zugang auf eine gesonderte Homepage, auf welcher die gleichen Angaben wie auf dem Bildschirm im Wartebereich einsehbar sind. Somit können auch längere Wartezeiten außerhalb des BürgerBüros überbrückt werden.

Die Software bietet weiterhin die Möglichkeit, Termine online von zuhause zu reservieren. Es wird derzeit geprüft, ob dieser Service zukünftig angeboten werden kann.

d. Äußeres Erscheinungsbild und Plakatierung

Derzeit befinden sich im BürgerBüro sieben Plakatwände, welche Platz für insgesamt etwa 50 papierbedruckte Plakate bieten. Die Plakate sind zum Teil von außen zu sehen, allerdings teilweise auch nur nach innen sichtbar präsentiert (Vorder- und Rückseite der Plakatwände). Dargeboten werden Plakate aus dem Bereich Kultur, Tourismus und verwaltungsspezifische Veranstaltungen (Ausschuss-, Gemeinderatssitzungen). Die Vielzahl der verschiedenen Veranstaltungen und das gleichzeitig begrenzte Platzangebot sorgen dafür, dass eine hohe Anzahl von Aushangwünschen nicht berücksichtigt werden können. Dies führt seit Jahren zu Beschwerden seitens der Veranstalter.

Die Planung sieht vier oder fünf große Bildschirme vor, mit denen digitale Plakate und touristische Informationen in deutlich größerer Menge präsentiert werden können. Tourismus, Kultur und das BürgerBüro erhalten je einen eigenen großformatigen Bildschirm und somit die Möglichkeit, nach außen zielgerichtet Informationen zu präsentieren. Über einen in niedriger Höhe angebrachten Bildschirm („kiddy-news“) sollen kindgerechte Informationen laufen.

Die Beschriftung soll zukünftig besser darstellen, welche Angebote den Besucher bzw. Kunden erwarten. „Kultur“, „BürgerBüro“ und „Tourismus“ werden gleichberechtigt genannt und sind bereits von außen gut wahrnehmbar.

Zu Recht wird bisher kritisiert, dass die Touristeninformation erst auf den „zweiten Blick“ als solche wahrgenommen wird. Aktuell befindet sich ein „i“-Würfel auf dem Eingang des BürgerBüros. Zukünftig soll vor dem Eingang des BürgerBüros mittels einer ca. 2,50 m Meter hohen und beleuchteten Stele gut sichtbar auf das

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

171/14

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 9,
Bürgerservice/Soziales

Bearbeitet von:
Herr Michael
Hattenbach

Tel. Nr.:
82-2463

Datum:
15.10.2014

Betreff: Renovierung und Umbau BürgerBüro/TouristBüro/AusländerBüro

TouristBüro hingewiesen werden. Als Blickfang wird die Stele die aktuelle Temperatur und Uhrzeit zu zeigen.

3. Neue Angebote im TouristBüro

Das TouristBüro ist meist die erste Anlaufstelle für Touristen und Gäste der Stadt und somit eine der besten Präsentationsmöglichkeiten. Wichtige und sinnvolle Schritte zur Qualitätssteigerung sind

- eine deutliche Steigerung der Fläche für Präsentation und Produktverkauf,
- ein eigener Beratungsbereich sowie
- die „Tourist – Lounge“, in der unsere Gäste sich aufhalten und informieren können

Durch gezielte Aufteilung und entsprechend gut sichtbare Hinweise im Innenbereich des BürgerBüros sowie ein eigenes Farbkonzept gelingt es, die Touristenberatung einerseits als eigenständige Einheit vom übrigen BürgerBüro abzusetzen, andererseits doch in die Gesamtheke zu integrieren. Dieser Arbeitsbereich wird zudem auch barrierefrei gestaltet. Die unmittelbare Anbindung an die Gesamtheke hat den Vorteil, dass die saisonal sehr unterschiedliche Auslastung ausgeglichen werden kann. Somit können Wartezeiten für Touristen als auch insgesamt im Bereich der Theke reduziert werden.

Die Fläche zur Produkt- und Informationspräsentation kann von derzeit knapp 15 m² auf 40 m² mehr als verdoppelt werden. Durch die neue Aufteilung gelingt es, die Gäste zum Eintritt in die TouristLounge „einzuladen“ damit sie dort Informationsmaterial intensiv betrachten können. Derzeit befinden sich die hauptsächlich touristischen Informationsmaterialien in Eingangsbereich des Büros. Bereits heute werden verschiedene neue touristische Produkte im BürgerBüro angeboten (z.B. Wein, neue Postkarten, Magnetpins). Die Neukonzeption bietet die Möglichkeit weitere Produkte zu präsentieren und zum Verkauf anzubieten.

Zusätzlich soll für die Gäste und Kunden des BürgerBüros eine zeitlich und räumlich begrenzte Möglichkeit der Internetnutzung im BürgerBüro mittels WLAN-Zugang angeboten werden.

Die ursprünglich angestrebte Zusammenführung von Stadtmarketing und TouristBüro wird mit dieser Lösung nicht erreicht. Sie ist aber auch nicht zwingend notwendig. Das Stadtmarketing entwickelt Konzepte und Angebote und hat eine Vielzahl weiterer Aufgaben, die nicht unmittelbar mit der Beratungstätigkeit zu tun haben.

Die weiterhin vorhandene räumliche Trennung zwischen den Mitarbeiter/innen der Abteilung Stadtmarketing, die für Konzeption und Aktionen zuständig sind, und den

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

171/14

Dezernat/Fachbereich: Fachbereich 9, Bürgerservice/Soziales	Bearbeitet von: Herr Michael Hattenbach	Tel. Nr.: 82-2463	Datum: 15.10.2014
---	---	----------------------	----------------------

Betreff: Renovierung und Umbau BürgerBüro/TouristBüro/AusländerBüro

Mitarbeiter/innen des BürgerBüros sind bereits jetzt durch einen intensiveren Austausch und enge Absprachen verbessert.

Die Raumplanung ist mit dem Stadtmarketing zusammen erarbeitet worden.

4. Schaffung eines behindertengerechten Zugangs und datenschutzgerechter Beratungssituationen im AusländerBüro

Das AusländerBüro ist aktuell eine der wenigen städtischen Dienststellen, welche nicht über einen barrierefreien Zugang erreichbar ist. Gegenwärtig müssen 5 Stufen überbrückt werden, ein Aufzug oder eine sonstige Hilfe ist nicht vorhanden. Somit können ausländische Einwohner/innen das AusländerBüro mit Kinderwagen und Gehbehinderung nur erschwert und mit Rollstuhl gar nicht erreichen. Hier sind begleitende Personen oder Mitarbeiter/innen entweder beim Tragen unterstützend behilflich oder die Bearbeitung erfolgt in der Spitalstraße außerhalb des eigentlichen AusländerBüros.

Die Planung sieht vor, den Eingangsbereich des AusländerBüros um ca. 5 Meter nach rechts zu verlegen. Dort ist derzeit ein ebenerdiger Eingang zum Lager des BürgerBüros. Mittels eines Hublifts wird der barrierefreie Zugang gewährleistet. Außen liegende barrierefreie Zugangsmöglichkeiten sind aufgrund der Bewirtungssituation in diesem Bereich sowie der Leuchten und Fahrradständer nicht umsetzbar.

Die Umbaumaßnahme bietet zusätzlich die Möglichkeit, den Wartebereich und die Bearbeitungssituation im AusländerBüro deutlich zu verbessern. Aktuell befinden sich in Spitzenzeiten bis zu 30 Besucher/innen im Bereich vor den Schaltern. Es ist nicht möglich, Diskretionszonen zu schaffen. Der erforderliche Datenschutz ist nicht einmal ansatzweise einzuhalten, obwohl sensible Personendaten abgefragt werden müssen. Die Herauslösung des Wartebereichs aus der unmittelbaren Bearbeitungssituation gewährleistet die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und eine verbesserte Beratungssituation.

Das AusländerBüro soll künftig über das gleiche digitale Aufrufsystem verfügen, welches im BürgerBüro zum Einsatz kommt.

5. Einzelne Bauliche Maßnahmen

Um die genannten Verbesserungen für den Tourismus, das BürgerBüro und das AusländerBüro umsetzen zu können, sind die folgenden Baumaßnahmen erforderlich.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

171/14

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 9, Bürgerservice/Soziales	Herr Michael Hattenbach	82-2463	15.10.2014

Betreff: Renovierung und Umbau BürgerBüro/TouristBüro/AusländerBüro

Für das BürgerBüro (BA I):

1. Ausbildung eines Informationsbereichs für Touristen, insbesondere Neugestaltung der Möblierung, Beleuchtung, Wände.
2. Austausch der Bodenbeläge (der Teppich ist teilweise extrem durchgewetzt und verunreinigt, der Steinboden ist insbesondere für den Winter schlecht geeignet).
3. Erneuerung der abgehängten Decke inkl. Beleuchtung.
4. Einrichtung eines neuen Thekenbereichs um eine moderne und effiziente Kundenbetreuung gewährleisten zu können.
5. Möblierung des größeren Wartebereichs.
6. Anpassung der Arbeitsbereiche (-tische) an die neuen Anforderungen der digitalen Be- und Verarbeitung von Personendaten.
7. Errichtung eines gläsernen Windfangs, um die Eingangssituation transparenter und einladender zu gestalten.
8. Erstellung einer Back-office-Zone.
9. Installation eines Aufrufsystems.
10. Montage von Monitoren zur Information der Bürger.
11. Anpassung der Elektrik.
12. Einrichtung einer TouristLounge.

Für das AusländerBüro (BA II):

1. Erstellung eines barrierefreien Zugangs zum AusländerBüro
 - a. Elektrische Schiebetüren
 - b. Hub Lift und Treppe
 - c. Gestaltung des Eingangs in Bezug auf Beleuchtung, Wände, Decke, etc.
2. Möblierung des neuen Wartebereichs.
3. Austausch des Teppichbodens mit Steinfliesen in Wartebereich und AusländerBüro.

6. Behindertengerechte Planung

Nicht nur die Planung des behindertengerechten Zugangs sondern die gesamte Planung wurde mit Herrn Andreas Burgert vom „Runden Tisch behindertenfreundliches Offenburg“ erörtert. Seine Anregungen konnten in die Planung einbezogen werden. Auch die weitere Detailplanung wird mit ihm abgestimmt.

7. Kosten und Finanzierung

Im Haushalt sind 850 TEUR eingestellt. In der unten stehenden Tabelle wird die Kostenprognose mit dem verfügbaren Baubudget gegenübergestellt.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

171/14

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 9,
Bürgerservice/Soziales

Bearbeitet von:
Herr Michael
Hattenbach

Tel. Nr.:
82-2463

Datum:
15.10.2014

Betreff: Renovierung und Umbau BürgerBüro/TouristBüro/AusländerBüro

Umbau Bürgerbüro und Ausländerbüro	aktueller	aktuelle	aktuelle	aktuelle	Abweichung zum
	Haushaltsansatz	Kostenschätzung BA I und II	Kostenschätzung BA I	Kostenschätzung BA II	
KG 200 Herrichten und Erschließen	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
KG 300 Baukonstruktion	310.000,00 €	261.000,00 €	200.000,00 €	61.000,00 €	49.000,00 €
KG 400 Haustechnik	200.000,00 €	153.000,00 €	113.000,00 €	40.000,00 €	47.000,00 €
KG 500 Außenanlage	10.000,00 €	5.000,00 €	5.000,00 €	0,00 €	5.000,00 €
KG 600 Ausstattung	100.000,00 €	77.000,00 €	72.000,00 €	5.000,00 €	23.000,00 €
KG 700 Baunebenkosten	230.000,00 €	154.000,00 €	122.000,00 €	32.000,00 €	76.000,00 €
Gesamtkosten inkl. Mwst 19%	850.000,00 €	650.000,00 €	512.000,00 €	138.000,00 €	200.000,00 €
Abweichung	100,00%	76,47%	60,24%	16,24%	

8. Weiterer Ablauf

Folgender weiterer Zeitplan ist vorgesehen:

10.11.2014	Haupt- und Bauausschuss Empfehlung Baubeschluss
17.11.2014	Gemeinderat Baubeschluss
27.10.2014	Beginn Bauantragsverfahren
Oktober bis Dezember 2014	Werk- und Detailplanung, Ausschreibung, Submission, Vergabe
Februar 2015	Baubeginn
Ende Juni 2015	Fertigstellung BürgerBüro und AusländerBüro

Der Bauantrag wird im Oktober 2014 gestellt, damit der Baubeginn im Februar 2015 eingehalten werden kann.

9. Betrieb während des Umbaus

Der Umbau bedingt eine vollständige Schließung des BürgerBüros und demzufolge einen Umzug in andere Räume, da ein Umbau in Teilschritten aufgrund der Sicherheitsbestimmungen, aber auch aufgrund der Geräusch- und Schmutzentwicklung nicht möglich ist. Nach Einschätzung der Fachleute wird die Baumaßnahme zwischen vier und sechs Monate dauern.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

171/14

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 9,
Bürgerservice/Soziales

Bearbeitet von:
Herr Michael
Hattenbach

Tel. Nr.:
82-2463

Datum:
15.10.2014

Betreff: Renovierung und Umbau BürgerBüro/TouristBüro/AusländerBüro

Geeignete Ersatzräume stehen derzeit im 4. Obergeschoss des Marktcenters zur Verfügung (ehemalige Archivräume des Notariats). Dieses „Ersatzquartier“ ist über zwei Zugänge (Glasgelenk Marktplatz und Schattengasse) erreichbar, bietet einen barrierefreien Zugang, eine zentrale Lage und eine entsprechende Größe. Die technische Anbindung an das städtische Netzwerk kann ohne großen Aufwand hergestellt werden.

10. Fazit

- Aufgrund der hohen Besucherzahlen und der damit verbundenen Abnutzung des BürgerBüros ist eine grundsätzliche Renovierung dringend notwendig. Darüber hinaus ist eine Umstrukturierung notwendig.
- Der Umbau und die Renovierung eröffnen die Möglichkeit, das TouristBüro attraktiver zu gestalten.
- Die dringend erforderliche barrierefreie Erreichbarkeit des AusländerBüros lässt sich durch die Verlegung des Eingangs erreichen. Es können räumliche Voraussetzungen geschaffen werden, die kundenfreundlich sind und datenschutzrechtlichen Erfordernissen genügen.