

AZ: 70	Herr Kühl
--------	-----------

Drucksache Nr.: 0312/2018/DS

=====

Beratungsfolge	Termin	Status	Behandlung
Bau- und Vergabeausschuss	06.06.2019	Ö	Endg. entsch. Stelle

Berichtersteller:

Oberbürgermeister Dr. Tauras/
Stadtrat Dörflinger

Verhandlungsgegenstand:

**Kundenzentrum TBZ - Einleitung einer
Planung**

A n t r a g :

Der Einleitung einer Planung für ein Kundenzentrum im TBZ wird zugestimmt.

ISEK:

Verwaltung modernisieren.

Finanzielle Auswirkungen:

Planungskosten in Höhe von 200.000 Euro sind im Haushalt 2019 vorgesehen.

Begründung:

Einführung

Im Technischen Betriebszentrum (TBZ) werden die Einsätze von ca. 200 Beschäftigten im Stadtgebiet koordiniert und verwaltet. 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kleiden sich um und nutzen vorhandene Dusch- und Waschgelegenheiten. Die Sachbearbeitungen für Technik und Verwaltung sind im TBZ in drei verschiedenen Gebäuden untergebracht. Die Gebäude sind teilweise sanierungsbedürftig, zum Teil abgängig.

Obwohl das TBZ am Stadtrand angesiedelt, kommen eine Vielzahl von Kunden um Abfall oder Wertstoffe abzugeben aber auch um Behördengänge zu erledigen, um Fragen zu stellen oder Beschwerden vorzubringen.

Das TBZ in seiner jetzigen Form ist aus der Zusammenlegung der Kläranlage mit dem städtischen Bauhof in den 1970ern entstanden. Für diese Zusammenlegung wurden Neubauten errichtet. Für alle weiteren, seitdem übertragenden Aufgaben wurden bestehende Gebäude und Anlagen angepasst, ohne dass eine konzeptionelle, ganzheitliche Ausrichtung vorhanden war.

Maßnahmen und entsprechende Haushaltsansätze wurden in der Vergangenheit durch andere investive Maßnahmen zurückgestellt. Die nachfolgenden dargestellten Überlegungen wurden als Schlüsselmaßnahme bei der Erläuterung der Ansätze für den Haushalt 2019/2020 grundsätzlich vorgestellt und mündeten in einer positiven Bewertung sowie Veranschlagung von Haushaltsmitteln.

Arbeitsabläufe

Beim TBZ sind die administrativen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in drei verschiedenen Gebäuden verortet. Dadurch entstehen lange Wege für die Abstimmung von Fragen bzgl. Abrechnungen, Leistungsdaten oder Haushaltsfragen. Arbeitsabläufe sind heute aufgrund der räumlichen Trennung gestört. Moderne EDV und Kommunikation ersetzt nicht den direkten Austausch zwischen Mitarbeitern. Eine Zusammenlegung der Beschäftigten der Verwaltung und der Technik ist für den täglichen Arbeitsablauf wichtig, die derzeitige Situation führt immer wieder zu Reibungsverlusten bei Abstimmung zu Haushaltsfragen, Rechnungsstellungen etc.

Kundenführung

Der Kontakt mit Kunden findet über E-Mails, telefonisch und persönlich statt. Der Kundenkontakt ist im jetzigen Baubestand äußerst schlecht kanalisiert. Die Kunden haben keinen fixen Anlaufpunkt, von dem sie zu ihren Ansprechpartnern geführt werden.

Kunden kommen zum TBZ vor allem im Bereich Abfallentsorgung, aber auch bei Fragen zu Abwasser, Grünflächen, Straßenreinigung. Es werden Abfallbehälter ab-, um- oder angemeldet, Sperrmüll angemeldet, Fragen zur Leerungslogistik geklärt. Gelbe Säcke und Hundekotbeutel werden im TBZ abgeholt. Schilder werden bei der Straßenunterhaltung abgeholt und zurückgebracht. Viele Kunden möchten Probleme zum Beispiel bei der Abfall- oder Abwasserentsorgung im persönlichen Kontakt mit dem Sachbearbeiter klären. Die Ansprechpartner sind örtlich auf dem Gelände verteilt, Kunden müssen trotz Ausschilderung oft rätseln, wo die richtigen Ansprechpartner zu finden sind. Auf dem Weg zu den entsprechenden Orten kreuzen sich Kundenwege und Werksverkehr. Mit einem neuen Verwaltungsgebäude soll ein Kundenbereich für den direkten Kundenkontakt ver-

bunden mit dem Servicetelefon geschaffen werden. Der Eingangsbereich soll direkt am Zugang zum TBZ liegen, so dass die Kunden automatisch geleitet werden.

Mehrbedarf

Administrativ Beschäftigte

Die zunehmende Anzahl von Vorschriften, Verordnungen und Gesetzen verlangt häufig eine ausführlichere Dokumentation der durchgeführten Aufgaben. So benötigen zum Beispiel die Straßenkontrolleure eigene EDV-unterstützte Arbeitsplätze für die Dokumentation der in der Stadt erfassten Mängel. Die Digitalisierung der Arbeitsvorgänge bewirkt positive Effekte bei Qualität und Dokumentation der Aufgaben. Durch die erforderlichen EDV-Arbeitsplätze entsteht ein Mehrbedarf an Fläche.

Für weitere Mitarbeiter/innen fehlt es an Büroräumen. Heute werden 340 m² mit 29 Arbeitsplätzen in 22 Büros belegt. Mittelfristig ist weiterer Bedarf absehbar. Es fehlen bereits Arbeitsplätze für die demnächst eingestellten Mitarbeiterinnen. Die Abwicklung der Personalangelegenheiten leidet heute unter Entfernung zum Rathaus. Die zeitweise Stationierung einer Mitarbeiterin der Personaldienste im TBZ scheitert derzeit an fehlenden Räumlichkeiten, hierfür ist ein Büroraum vorzusehen.

Operativ Beschäftigte

Um auch zukünftig alle Arbeitsplätze im TBZ besetzen zu können, werden selbstverständlich auch immer mehr Frauen in technischen Bereichen eingesetzt. Die Umkleidemöglichkeiten sind derzeit auf 10 Plätze begrenzt, von denen acht bereits belegt sind. Die bauliche Situation der Umkleide entspricht nicht den heutigen Standards. Im Erdgeschoss des neuen Gebäudes sollen neue Räume mit wenigstens 20 Plätzen für Schwarz- und Weiß-Umkleide sowie Duschbereich entstehen.

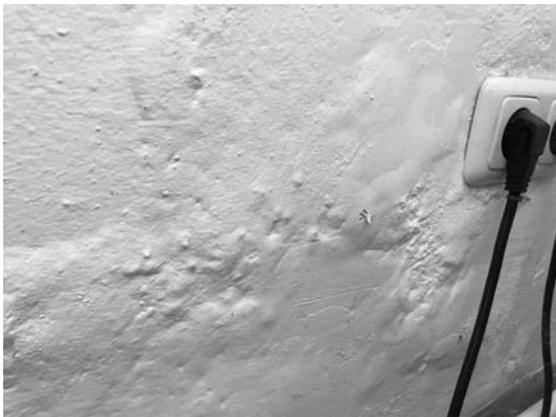


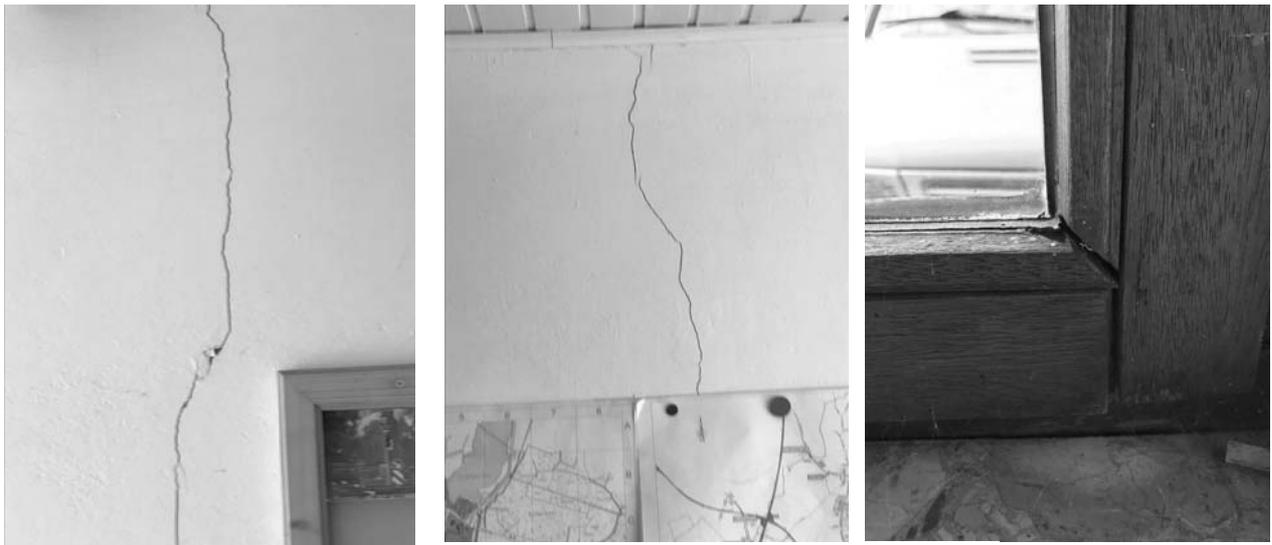
Fraenumkleide- und Waschräumlichkeiten

Bausubstanz

Die genutzten Räume im TBZ wurden meist für einen anderen Zweck errichtet. Die heutige Fahrzeughalle und die Werkstätten waren ursprünglich eine Komposthalle. Der Fachdienst Rechnungsprüfung und die Verwaltung des TBZ arbeiten teilweise in Räumen einer Hausmeisterwohnung. Die administrative Straßenunterhaltung sitzt in Pkw-Garagen.

Insbesondere ist die bauliche Substanz im Bereich der Straßenunterhaltung, dem Aktenarchiv und der Umkleide der Frauen abgängig.





Weiternutzung der bestehenden Gebäude (Sozial- und Verwaltungsgebäude, Meisterbüros)

Das bestehende Verwaltungsgebäude wird voll umfänglich weiter genutzt. Zunächst ist dort der Fachdienst Rechnungsprüfung und behördlicher Datenschutz untergebracht. Im Erdgeschoss befinden sich die Umkleiden und Duschen für Männer (auch hier mit erforderlicher Reserve). Bei Neubau eines Kundenzentrums würde ein bestehendes Archiv zurückgebaut werden, dieses soll in den jetzigen Büros untergebracht werden. Zudem wäre das Wäschelager und die Wäscheausgabe dort besser und sinnvoller untergebracht als am aktuellen Standort, mitten zwischen Kfz-Werkstatt und Schlosserei.

Konzeption des Betriebshofes

Die Anlage des Betriebshofes des TBZ ist historisch gewachsen. Die Anordnung der Gebäude, Hallen und Bauwerke hat sich in der Vergangenheit stets seinerzeit verfügbaren Möglichkeiten und Mitteln orientiert.

Mit Hilfe eines Fachplaners und dem Erfahrungsaustausch mit anderen Betriebszentren soll die mögliche Gestaltung des TBZ mit Blick auf funktionale Arbeitsabläufe und künftige Anforderungen erarbeitet werden. Ein denkbarer Entwurf ist als Anlage beigelegt. Dabei sind die Grenzen der Gestaltung vor allem durch die Örtlichkeiten der Kläranlage bestimmt. (Auch hier ist die Verteilung der verschiedenen Anlagenteile alles andere als optimal, aufgrund der entstehenden Kosten für eine Änderung, wird dies als gegeben akzeptiert.)

Planungsaufgaben

Es soll ein externer Planer oder Berater mit Erfahrungen bei Neu- und Umplanungen von Betriebshöfen im Entsorgungsbereich hinzugezogen werden.

Es müssen Aspekte wie

- Barrierefreiheit
- Besucherleitsysteme
- Besprechungsräume (für Kundengespräche und interne Besprechungen)
- Schwarz-Weiß-Trennung bei Umkleiden

- Moderne Serverräume und Datenleitungen
- Ansprechende Aufenthaltsräume
- Ausreichende Anzahl an Sanitäreinrichtungen für Frauen
- Ausreichend Archivräume
- Moderne Schließsysteme und Telekommunikationsanlagen
- Kaffee/Tee-Küchen
- Wassersparende Armaturen
- Einsatz erneuerbarer Energien / Wärmedämmung
- Zentrale Kopierräume
- Besucherparkplätze
- Räume für temporären IT-Zugang (Vorarbeiter, Kontrolleure) einrichten
- Planung, Unterhaltung und Verwaltung zusammenführen
- Multifunktionsräume (teilbare Besprechungsräume)
- Zentrale Ausgabe von Arbeitskleidung
- Zentrale Anlaufstelle für Post-/Paketzustellungen

berücksichtigt werden.

Bei Raumkonzepten ist zu beachten, dass Bereiche mit Kundenkontakt zusammengeführt werden, die Büros der Disponenten die Blickrichtung auf die wesentlichen technischen Abläufe in Lager/Werkstätten behalten.

Nicht zuletzt ist ein barrierefreier Zugang zum TBZ zu berücksichtigen.

Finanzielle Auswirkungen

Die Flächenbedarfe wurden durch den Fachdienst überschlägig bestimmt. Das Investitionsvolumen wurde mit überschlägigen Einschätzungen zu kalkulatorischen Baukosten für Büroräume und Sanitäräume und Büroräume auf rd. 2 Mio. Euro beziffert. Eine Konkretisierung ist mit der Planung vorzunehmen. Mögliche disponible Bestandteile, zum Beispiel in Form einer modularen Bauweise, zur Einhaltung eines vertretbaren Kostenniveaus sollen sich aus der Planung ergeben.

Schlussbemerkung

Mit einem neuen zentralen Verwaltungs- und Sozialgebäude für das TBZ würden nach innen eine Reihe an Synergiepotenzialen erreicht und nach Außen dem Bürger ein größtmöglicher Service angeboten werden. Daneben würden die Anforderungen der Arbeitsstättenrichtlinie und der Vorgaben zur Energieeinsparung erfüllt werden. Und am Ende auch die Motivation der Mitarbeiter erhöht, was sich auch immer in einem guten Betriebsklima und Arbeitsfähigkeit niederschlägt.

Im Auftrag

Dr. Olaf Tauras
Oberbürgermeister

Oliver Dörflinger
Stadtrat

Anlage: Übersicht TBZ-Gelände