

2012-1204

Planung eines Gemeindebüros im Rathaus

Das Wichtigste in Kürze

Der Einwohnerrat hat den Gemeinderat ermächtigt, die Umsetzung des Gemeindebüros unter moderater Anpassung des Stellenplans an die Hand zu nehmen. Zudem hat der Einwohnerrat angeregt, die Integration des Gemeindebüros in die Einwohnerkontrolle zu prüfen.

Beide Anregungen des Einwohnerrates konnten in den vorliegenden Antrag einfließen. Das Gemeindebüro mit seinen neuen bzw. angepassten Aufgaben wird in die neu gebildeten "Einwohnerdienste" integriert. Dadurch können Synergien erreicht und eine noch bessere Dienstleistung für unsere Kunden erbracht werden.

I. Ausgangslage

An der Einwohnerratssitzung vom 1. März 2007 ist das Postulat von Werner Hartmann betreffend Planung eines Gemeinde- oder Stadtbüros im Rathaus eingereicht worden. Der Einwohnerrat hat mit Beschluss vom 3. Mai 2007 das obengenannte Postulat überwiesen.

An der Sitzung vom 10. November 2011 hat der Einwohnerrat sich mit der Planung eines Gemeindebüros erstmals befasst und dazu folgende Beschlüsse gefasst:

1. Der Gemeinderat wird ermächtigt, für die Umsetzung des Gemeindebüros die notwendigen Schritte einzuleiten. Dabei ist speziell die Integration der Einwohnerkontrolle zu prüfen (einstimmige Zustimmung).
2. Es wird zur Kenntnis genommen, dass für die Umsetzung des neuen Gemeindebüros eine moderate Erhöhung des Stellenplanes nötig ist (mit 47 : 0 Stimmen, bei 1 Enthaltung).

II. Diskussion im Einwohnerrat

Der Einwohnerrat hat die Schaffung eines Gemeindebüros unterstützt und anerkannt, dass damit ein Mehrwert für die Kundinnen und Kunden der Verwaltung geschaffen werden kann. Dabei steht eine schnelle und kompetente Bedienung schon im Parterre des Rathauses im Vordergrund. Es sollen aber auch weiterhin Kontakte zu Fachkräften in den verschiedenen Abteilungen möglich bleiben.

Nach Ansicht des Einwohnerrates sollte der vorgelegte Aufgabenkatalog auch mit einer moderaten Anpassung des Stellenplans zu bewältigen sein. Dabei stellte sich die Legislative eine Aufstockung auf ca. 150 Stellenprozente resp. eine Erhöhung um 55 Stellenprozente gegenüber heute vor. Der Gemeinderat beantragte eine Erhöhung um 205 Stellenprozente.

Für das Parlament war auch wichtig, dass die Synergien mit der Einwohnerkontrolle genutzt werden.

I. Aufgabenfelder

a) Information

- Generelle Auskünfte und Informationen, Empfang der Kunden, Gäste und Besucher
- Abgabe von Tagesbewilligungen für die Zufahrt in Fahrverbotszonen und Parkierung
- Verkäufe von Broschüren, Plänen, SBB-GA, Parkkarten, Film, Werbegeschenken etc.
- Abgabe von Formulare, Merkblätter, Reglemente, Verordnungen, Gesetze
- Entgegennahme von Fundgegenständen
- Ticketvorverkäufe (z.B. Neujahrskonzert, Wettinger Kammerkonzerte, Wettinger Sommerkonzerte, Figurentheater)
- Aufschalten von News, Sitzungsterminen, Begrüssungen und Veranstaltungshinweisen auf den Monitoren im Rathaus
- Stellvertretung innerhalb des Teams

b) Dienstleistungen

- Organisation von Führungen
- Touristische Dienstleistungsangebote (ex. Verkehrsverein *)
- Organisation von Anlässen (z.B. Neujahrsapéro, Neujahrskonzert, Bundesfeier)
- Stellvertretung innerhalb des Teams (inkl. Standortförderung)

* Verkehrsverein

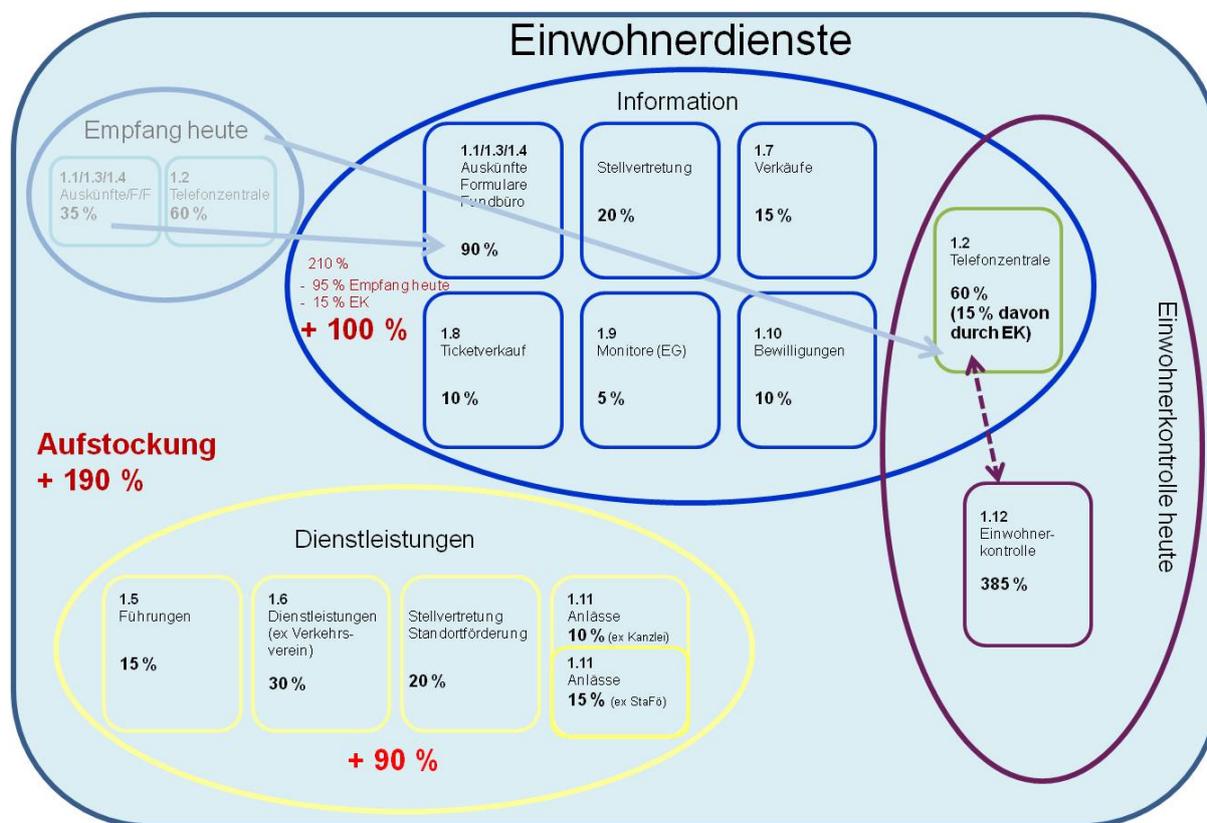
Im Auftrag der Gemeinde hat der Verkehrsverein insbesondere folgende Tätigkeiten übernommen:

- Produktion der beiden Ausgaben des Informationsorgans "Was, Wie, Wo"
- Organisation von touristischen Rahmenprogrammen im Zusammenhang mit Kongressveranstaltungen, Jahrgängertreffen etc. in Wettingen
- Aufbau / Betreuung / Weiterentwicklung des Wettinger Kultur Kombis (einem variablen touristischen Angebot in Wettingen mit Klosterführungen, Rebbergführungen, Pferdefahrten, Nachlass Eduard Spörri etc.)
- Beantwortung von Telefon-, Mail- und Fax-Anfragen, Call Center für Auskünfte jeglicher Art
- Teilnahme an Sitzung von Dachorganisationen (Aargau Tourismus, Schweiz Tourismus, Verband der Schweizer Verkehrsvereine)
- Organisation von verschiedenen Anlässen (Plauschwanderungen, Wettingen am See)
- Anlaufstelle für Hotelinformationen in Wettingen

c) Telefonzentrale

- Betreuung der Telefonzentrale im Rathaus

II. Personalbedarf



04.09.2012.sf

Um die unter Ziffer I. genannten Aufgaben inkl. der Stellvertretungen abdecken zu können, ist ein Personalbedarf von 285 % nötig, mithin im Vergleich zur heutigen internen Situation zusätzlich 190 %.

	Aufgaben	% heute	% Antrag Juli 2011	% Antrag Sept. 2012
	<i>Information / Telefonzentrale</i>			
1.1, 1.2, 1.3, 1.4	Telefonzentrale (60 %), Auskünfte Informationen, Formulare, Fundbüro (90 % abzügl. Leistung EK 15 %)	70	100	135
1.7	Verkäufe	10	20	15
1.8	Ticketverkäufe		10	10
1.9	Monitore		5	5
1.10	Bewilligungen	5	10	10
	Stellvertretungen	10	50	20
	<i>Dienstleistungen</i>			
1.5	Führungen		15	15
1.6	Touristische Dienstleistungen (ex. Verkehrsverein)		50	30
1.11	Anlässe		40	25
	Stellvertretungen	10	50	20
		95	300	285

Der Gemeinderat hat sich intensiv mit dem Wunsch des Parlamentes nach einer moderaten Anpassung des Stellenplans befasst. Die einzige Synergie, die sich mit der Einwohnerkontrolle zusammen finden lässt, besteht in der Mitbedienung der Telefonzentrale bei Überlastung des Gemeindebüros (etwa 15 %). Durch den wertvollen Anstoss des Einwohnerrates zur Integration des Gemeindebüros in die Einwohnerkontrolle bzw. die neue Organisation Einwohnerdienste konnte ein Synergieeffekt bzw. eine Stelleneinsparung erzielt werden.

Damit kommt der Gemeinderat zum Schluss, dass eine moderate Anpassung gemäss Wunsch des Einwohnerrates vorgenommen werden kann.

Eine weitere Reduktion könnte nur über massive Abstriche beim Angebot des Gemeindebüros bewerkstelligt werden. Dies wäre im Ergebnis aber keineswegs kundenfreundlich, weil nach aussen nichts am heutigen Informationsschalter und Angebot geändert würde.

Durch die Verlagerung von Tätigkeiten ergeben sich Entlastungen in den Bereichen Gemeindekanzlei und Standortförderung. Eine Pensumsreduktion ist hier dennoch nicht möglich, da die frei werdenden Kapazitäten zwingend für Arbeiten im Kerngeschäft genutzt werden müssen. Mit dem vorliegenden Geschäft wird eine weitere Empfehlung des Berichts Querschnittaufgaben umgesetzt.

III. Personalkosten

Für das Pensum von insgesamt 285 % werden Personalkosten im Rahmen von Fr. 267'000.00 anfallen. Im Vergleich zu heute (+ 190 %) entspricht dies Mehrkosten von Fr. 182'000.00. Davon abzuziehen sind die bisherigen Aufwendungen des Verkehrsvereins, welche mit einem Betrag von Fr. 20'000.00 entschädigt wurden. Die Nettokostensteigerung beläuft sich damit auf Fr. 162'000.00, was in Anbetracht der Kosten-Nutzen Frage als angemessen erscheint.

Für zwei Personen wird eine kaufmännische Ausbildung, vorzugsweise mit Erfahrungen im Verwaltungsumfeld, verlangt. Für die dritte Person (100 %) wird ebenfalls eine kaufmännische Ausbildung gefordert. Sie soll aber zusätzlich Erfahrungen in Touristikbelangen vorweisen können.

IV. Organisatorische Einbindung

Das Gemeindebüro soll organisatorisch in die Einwohnerkontrolle (neu Einwohnerdienste) eingegliedert werden. Administrativ sind die Einwohnerdienste weiterhin der Kanzleiabteilung angegliedert. Mit dem Aufbau der regionalpolizei wettingen-limmattal wird die Einwohnerkontrolle aus der Sicherheitsabteilung herausgelöst.

V. Raumsituation

Für die Installation eines Gemeindebüros muss Raum zur Verfügung gestellt werden. Die Umsetzung ist an den Umzug der Polizei ins EW-Gebäude gekoppelt. Der Zeitplan sieht wie folgt aus:

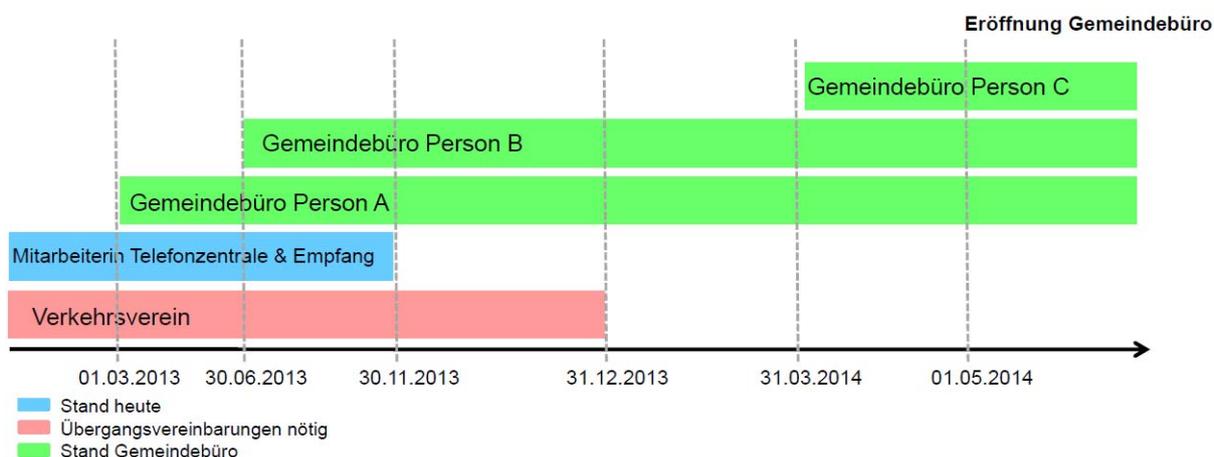
- | | |
|--|----------------|
| - Finanzielle und rechtliche Sicherstellung
(Kreditvorlage an Einwohnerrat) | November 2012 |
| - Submissionen, Bauprojekt | Juli 2013 |
| - Bezug EWW Fohrhölzli | September 2013 |
| - Bauliche Umsetzung EW-Gebäude | Oktober 2013 |
| - Umzug Polizei | Dezember 2013 |
| - Bauliche Umsetzung Gemeindebüro | April 2014 |
| - Inbetriebnahme Gemeindebüro | Mai 2014 |

Für die vorgesehenen räumlichen Anpassungen wird dem Einwohnerrat ein separates Kreditbegehren unterbreitet.

Im Finanzplan sind in den Jahren 2012 - 2014 1,33 Mio. Franken eingestellt.

VI. Zeitlicher Ablauf

Dem Verkehrsverein wird eine Vertrags-Verlängerung bis Ende 2013 vorgeschlagen. Per 1. März 2013 wird die erste Person für das Gemeindebüro eingestellt und mit dem Schwerpunkt auf touristische Dienstleistungen eingearbeitet. Die zweite Person wird per Mitte 2013 eingestellt und durch die heutige Stelleninhaberin für die Telefonzentrale und Empfang eingearbeitet. Die dritte Person wird auf Frühjahr 2014 eingestellt.



Es wird als äusserst wichtig erachtet, dass eine gute Einarbeitung sichergestellt sowie eine einwandfreie Ablösung der heutigen Stelleninhaberin Telefonzentrale/Empfang (infolge Pensionierung) gewährleistet werden. Zudem ist es wichtig, dass eine professionelle Dienstleistung ab dem Zeitpunkt der Eröffnung des Gemeindebüros angeboten werden kann.

VII. Mehrwert für die Bevölkerung

Die telefonische Erreichbarkeit während der Öffnungszeiten wird massiv erhöht. Wartezeiten bei Anrufen oder unbeantwortet gebliebene Anrufe werden nahezu wegfallen. Ebenfalls wird die Auskunftsbereitschaft am Informationsschalter erhöht, da gleichzeitig telefonische Anfragen beantwortet und Kundenanliegen am Schalter erledigt werden können.

Durch die Zusammenlegung der neuen Bereiche des Gemeindebüros mit der Einwohnerkontrolle zu den Einwohnerdiensten ergeben sich Synergien in folgenden Bereichen: Gegenseitige Unterstützung bei hohen Arbeitsanfällen (z.B. Ticketverkauf, Unterschriftenkontrolle), Aushilfe bei Personalengpässen, kurzfristige Aushilfe bei alltäglichen Büroabwesenheiten (z.B. Arztbesuche, Pausen).

Diese Synergien bringen eine deutliche Verbesserung der Kundenfreundlichkeit.

Es wird von der Beibehaltung der heute bestehenden Öffnungszeiten ausgegangen. Bei einer allfälligen Veränderung der Öffnungszeiten müssen auch die Auswirkungen auf den Stellenplan berücksichtigt werden (höhere Präsenzzeit der Mitarbeitenden). Längere Öffnungszeiten alleine nur für Gemeindebüro/Einwohnerdienste sind nicht sinnvoll. Sollte jemand auch noch in einen anderen Verwaltungsbereich gewiesen werden, könnte dieser schon geschlossen sein. Das wäre nicht kundenfreundlich.

Ausserhalb der Schalteröffnungszeiten besteht jederzeit die Möglichkeit, individuelle Termine mit den Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung zu vereinbaren, was auch oft genutzt wird. Die Mitarbeitenden sind direkt telefonisch erreichbar. Die persönlichen Direktwahlnummern sind auf der Homepage publiziert.

Mit dem neuen Gemeindebüro erhält Wettingen eine adäquate Visitenkarte für seine Verwaltung.

VIII. Antrag des Gemeinderates

Der Gemeinderat beantragt dem Einwohnerrat folgenden Beschluss zu fassen:

BESCHLUSS DES EINWOHNERRATES

1. Der Gemeinderat wird ermächtigt, für die Umsetzung des Gemeindebüros die notwendigen Schritte einzuleiten.
2. Es wird zur Kenntnis genommen, dass der Stellenplan gestaffelt um 190 % erhöht werden soll.

Wettingen, 24. September 2012

Gemeinderat

Dr. Markus Dieth
Gemeindeammann

Urs Blickenstorfer
Gemeindeschreiber

- Aufgabenbeschreibungen