

**Sitzungsvorlage DS 2015/105/1**

Amt für Architektur und  
Gebäudemanagement  
Dietmar Diehm  
(Stand: **09.04.2015**)

Mitwirkung:  
Hauptamt  
Stadtkämmerei

Aktenzeichen: 069.001-006

**Ausschuss für Umwelt und Technik**

nicht öffentlich am 15.04.2015

**Gemeinderat**

öffentlich am 27.04.2015

**Neuordnung Verwaltungsstandorte**  
- Rathaus Erdgeschoß - Umbau für Standesamt und Bürgeramt  
- Vorstellung der Planungsvarianten  
- Sachbeschluss

**Beschlussvorschlag:**

1. Der Entwurfsplanung für den Umbau und die Sanierung des Rathaus Erdgeschoss Variante C mit Gesamtkosten von ca. 1.825.000 € wird zugestimmt.
2. Im Rahmen des bestehenden Stufen-/abschnittweisen Architektenvertrags mit *architekturlokal* sind die Leistungsphase 5 bis 9 abzurufen.
3. Unter der Fipo 2.0690.9430.000-0010 sind bislang 800.000 € finanziert, davon stehen noch 776.000 € zur Verfügung. Die Finanzierung der Mehrkosten von 1.025.000 € (bei Gesamtkosten von 1.825.000 €) erfolgt zunächst über die vom Oberbürgermeister am 29.01.2015 vorläufig verfügte Sperre im Vermögenshaushalt mit einem Gesamtvolumen von 1.300.000 € (Kenntnisnahme im Gemeinderat am 02.02.2015). Der Gemeinderat entscheidet abschließend über die Finanzierung der Mehrkosten im Zuge des 2. Nachtragsplans 2015.

## **Sachverhalt:**

### **1. Sachverhalt**

Im Rahmen der Neuordnung der Verwaltungsstandorte war eine Grundlage für den Grundsatzbeschluss des Gemeinderates am 27.01.2014, dass die Abteilung "Zentrale Bürgerdienste" mit den beiden Sachgebieten Standesamt und Bürgeramt künftig im Erdgeschoss des Rathauses untergebracht werden. Das Rathaus soll durch den Publikumsverkehr nachhaltig belebt und der Allgemeinheit wieder verstärkt nahegebracht werden. Darüber hinaus werden Organisationseinheiten des Hauptamtes unter einem Dach zusammengeführt. Die vorliegende Planung wurde – bis auf einen anderen Nutzungsvorschlag der Arkade - bereits im AUT am 26.11.2014 vorgestellt.

### **2. Neue Funktionen**

Durch diese zentralen publikumsintensiven Ämter wird das Erdgeschoss des Rathauses zukünftig in einem hohen Maß von Bürgern frequentiert. Die Ravensburger sollen im Rathaus ihren Pass / Personalausweis beantragen und sich dort auch an- und ummelden und aufs Standesamt gehen können. Im Trauzimmer des Standesamtes kann geheiratet werden. Für diese, für den Bürger wichtigen, Anlaufstellen sollen Hausdruckerei, Poststelle und Lager weichen. Das Stadtmarketing wird im Lederhaus untergebracht und das bürgerschaftliche Engagement findet neue Räume im Rathaus. Mit dem Umbau soll gleichzeitig eine freundliche bürgernahe Willkommenskultur geschaffen werden.

Der Charakter des Rathaus Erdgeschosses wird sich durch dieses neue Angebot grundlegend ändern. Die zentrale Funktion und Bedeutung des Rathauses wird dadurch gestärkt.

### **3. Bürgeramt und Standesamt**

Die beiden Sachgebiete "Bürgeramt" und "Standesamt" des Hauptamtes sind nachweislich die publikumsintensivsten Aufgabenbereiche, also die beiden Sachgebiete mit dem größten Kundenaufkommen innerhalb der Stadtverwaltung. Rund **500 Bürger** suchen **jede Woche** persönlich das Bürgeramt auf, im Standesamt kommen weitere durchschnittlich **50 - 100 Besucher** jede Woche dazu, zusätzlich die Brautpaare und Gäste bei den Trauungen. Dazu kommen rund **300 bis 400** Telefonkontakte jede Woche in beiden Bereichen. Damit prägen diese beiden Bereiche ganz entscheidend das Bild der Verwaltung in der Bevölkerung.

Jeder "Neubürger" in Ravensburg muss sich anmelden, seinen Personalausweis auf die neue Adresse ändern lassen. Das Bild der Verwaltung wird schon mit diesem ersten Besuch im Bürgeramt festgelegt. Dort wird der Neubürger bei seiner Anmeldung begrüßt und erhält die ersten Informationen zur Stadtverwaltung. Bei diesem ersten Besuch in der Verwaltung soll und kann der Bürger alles Notwendige in einem Arbeitsgang erledigen, daher bietet das Bürgeramt neben den reinen Meldeangelegenheiten viele weitere Dienstleistungen aus anderen Bereichen an: Anmeldung von Müllgefäßen, Anmeldung der Hundesteuer, Ausgabe von Sperrmüllschecks und Umweltkalender, Ausgabe von Familienförderkärtchen und vieles weitere mehr. Fast alle Informati-

onsbroschüren der Ämter sind auch im Bürgeramt erhältlich. Allgemeine Informationen gibt es sofort im Bürgeramt, ansonsten wird der Kontakt zum Fachamt hergestellt.

Neben den allgemeinen Informationen zur Stadtverwaltung erhält jeder Neubürger neue aufgelegte Begrüßungstaschen, die wichtige Informationen zur Stadtverwaltung, aber auch zum Leben in der Stadt enthalten.

Auch nach der Anmeldung bleibt der Bürger seinem Bürgeramt verbunden: zur Beantragung neuer Ausweise und Pässe bzw. Kinderausweispapiere ist eine persönliche Beantragung im Bürgeramt notwendig. Auch die jährlichen Familienförderkarten werden im Bürgeramt ausgegeben, viele Familien holen diese jährlich regelmäßig ab. Wie beim Erstkontakt zum Bürgeramt bei der Anmeldung fragen viele Bürger weitere Dienstleistungen auch danach dort ab.

Viele Bürgerkontakte im Bürgeramt sind sogenannte Kurzkontakte, eine längere Bearbeitungsdauer ist eher selten. Eine übersichtliche Bearbeitung in einem Großraumbüro hat sich bewährt, alle Leistungen können an allen Service-Plätzen abgerufen werden, jeder Sachbearbeiter hat Zugang zu allen Bereichen.

Ravensburg hat hier mit dem Umzug aus dem Rathaus in den Weingartner Hof eine Vorbildfunktion ausgeübt und war eines der ersten Bürgerämter der Region. Ravensburg hat als eines der ersten Bürgerämter die Öffnungszeiten am Samstag eingeführt. Der Servicegedanke, der Blick auf die Wünsche des Bürgers ist im Bürgeramt besonders verankert. Viele Bürgerämter haben sich Ravensburg als Vorbild genommen und ihre räumliche Unterbringung an unsere Ausstattung angelehnt.

Diese Vorbildfunktion möchten wir auch mit dem Rückumzug in das Rathaus weiter ausüben. Dazu sind ausreichend Service-Plätze (4 Front-Office, 2 Back-Office und weitere Sonderschalter) notwendig. Eine Besuchersteuerung über Wartemarken oder Zuweisung von Büroräumen soll es bei uns nicht geben. Eine Übersicht über die freien Bedienungsplätze soll der Kunde schon beim Eintritt in das Bürgeramt erfassen können.

Ähnlich sieht es im Standesamt aus: viele von Ihnen kennen das Standesamt aus eigener Erfahrung. Aber wir erleben an der Telefonzentrale immer wieder, dass Bürger sich zuerst im Rathaus erkundigen, wo sie das Standesamt finden. Die Tätigkeit Standesamt ist in der Bevölkerung ganz eng mit dem Rathaus verbunden. Daher macht es Sinn, das Standesamt, gemeinsam mit dem Bürgeramt, im Rathaus unterzubringen.

Beide Bereiche haben zahlreiche Berührungspunkte. Fast jede Tätigkeit im Standesamt im Bereich Geburten, Heirat oder Sterbefälle löst eine weitere Bearbeitung im Meldeamt aus. Zweifelsfälle im Bürgeramt bei der Anmeldung durch Vorlegung von ausländischen Urkunden können in der täglichen Zusammenarbeit mit dem Standesamt gelöst werden.

Beiden Bereichen gemeinsam soll zukünftig als Neuerung ein Info-/Serviceschalter vorgeschaltet werden, bei dem Infos eingeholt oder vorbereitet Unterlagen auf dem kurzem Wege abgeholt werden können.

Eine Übersicht über die Aufgaben des Bürgeramts und des Standesamts sind in der Anlage Nr. 1 zusammengestellt.

Die Abteilung "zentrale Bürgerdienste" mit den beiden Sachgebieten "Bürgeramt" und "Standesamt" sollen auch weiterhin als erste und zentrale Anlaufstelle **zentral, gut und auch barrierefrei erreichbar** sein. Servicequalität macht dabei aber nicht allein am Kontakt Kunde-Mitarbeiter in der Kommunikation fest, sondern findet seinen "Empfang" bereits in den Räumlichkeiten, in welchem die Dienstleistung angeboten wird.

Die beiden Planungsvarianten **B** und **C** tragen den Anforderungen an eine moderne, dienstleistungsorientierte und bürgerfreundliche Verwaltung Rechnung. Mit der alternativen kleineren Renovierungsvariante **A**, lässt sich aus der bisherigen Erfahrung heraus, der aktuelle Standard der Verwaltungsdienstleistung nicht halten. Gut eingeführte Dienstleistungsabläufe können in der bisherigen Qualität nicht mehr gehalten werden. Eine Weiterentwicklung der Dienstleistung, etwa mit der Einführung eines den zentralen Serviceeinheiten vorgelagerten "Kurzzeitschalters" wird nicht möglich sein.

**Auszug KGSt:10/2014** "Das Bürgeramt ist das Aushängeschild jeder Kommune. In diesem Bereich wird der überwiegende Teil der Produkte für die Bürger erstellt und dort findet der direkte Kontakt zwischen Kommune und Bürgern statt. Dabei ist der Wandel von der nur am Gesetzesvollzug orientierten Kommune hin zur Dienstleistungskommune weit vorangeschritten. Es gilt, diesen Gedanken auch durch eine entsprechende Organisationsstruktur zu unterstützen! Letztendlich hängt die Zufriedenheit der Bürger maßgeblich von der Qualität des Bürgerservices ab."

Die Qualität unseres Bürgerservices wollen wir mit einer entsprechenden Unterbringung des Bürgeramts und Standesamt im Rathaus Erdgeschoss voranbringen.

#### **4. Erläuterung Entwurfsplanung Variante A**

Diese Variante beinhaltet ausschließlich die Renovierung der Büros. Eine Erhöhung der Aufenthaltsqualität im Eingangsbereich ist nicht enthalten. Diese Variante führt verglichen zum Bürgeramt im Weingartner Hof eher zu einer Verschlechterung im organisatorischen Ablauf des Bürgeramtes und in der Servicequalität. Der vorhandene Status mit einem offenen Dienstleistungsbüro müsste wieder auf einen Schalter-Betrieb zurückgeführt werden. Zugänge zu den einzelnen Schaltern müssten über ein Nummer-System gesteuert werden – aus Sicht der Verwaltung ein klarer Rückschritt. Andere Dienstleistungsintensive Bereiche (Versicherungen, Banken) haben in der Vergangenheit alles unternommen, um ihren Kunden einen offenen Servicebereich anbieten zu können. Für einen publikumsintensiven Bereich der Stadtverwaltung, kann dies mit der Variante **A** nicht realisiert werden.

Die Kostenschätzung für Variante A beträgt ca. 880.000 €

#### **5. Erläuterung Entwurfsplanung Variante B**

In früherer Zeit hinzugekommene Ein- und Umbauten führen heute zu dem von Vielen als dunklen, lauten, mit wenig/ohne Aufenthaltsqualität empfundenen Raum. Dieser Entwurf stellt wieder mehr das reichsstädtische Rathaus mit seiner multifunktionalen Halle in den Mittelpunkt. Das Erdgeschoß wird wieder ein offener städtischer Raum mit verschiedenen Funktionsbereichen. Der Durchgang vom Marienplatz zur Marktstraße wird wieder als solcher erlebbar. Durch mehr Tageslicht und Sichtbeziehungen wird die Aufenthaltsqualität der bogenumstellten Halle wieder hergestellt und für Ausstellungen nutzbar gemacht. Die Bürobereiche Standesamt, Bürgeramt und der Besprechungsbereich sind um die zentrale Halle gruppiert und führen durch den hohen Besucherverkehr zu einer Belebung des Rathauses. Bei dieser Variante wird der Besprechungsraum E9 in das Rathaus Nebengebäude verlegt. Das Bürgerschaftliche Engagement kann in einen Ausbau der Arkaden gut erreichbar untergebracht werden. Die sanierten Flächen umfassen das gesamte Erdgeschoss des Rathauses mit Nebengebäude mit ca. 750 m<sup>2</sup>. Durch die beschriebenen Maßnahmen kann das Erdgeschoß des Rathauses wieder aus den vorhandenen räumlichen Qualitäten schöpfen und sich dem Bürger und den hier arbeitenden Menschen als ein offenes und modernes Haus präsentieren.

Die Kostenschätzung für Variante A beträgt ca. 2.000.000 €.

#### **6. Erläuterung Entwurfsplanung Variante C**

Die Variante C versucht die organisatorischen und räumlichen Qualitäten bei der Servicequalität aus der Variante B beizubehalten, jedoch bei Einsparungen in folgenden Bereichen:

- Reduzierung bei den Oberflächen in der Halle, billigere Materialien, Ausstattung und Beleuchtung

Die Kostenschätzung für Variante C beträgt ca. 1.825.000 €

Nähere Erläuterungen der drei Varianten siehe Anlage 4 "Maßnahmenbeschreibung"

#### **7. Instandsetzung der Fassade**

Die Kostenschätzung für die Instandsetzung der Fassade beträgt ca. 105.000 €. Diese Maßnahme ist von den Verwaltungsneuordnung und Verwaltungsumzügen unabhängig. Die schwarzen Stellen entstehen durch Feuchtigkeit. Es handelt sich um einen optischen Mangel. Aus rein bautechnischer Sicht besteht kein zwingender Handlungsbedarf. Die Kosten dafür sind nicht in den Kostenschätzungen der Umbaumaßnahmen enthalten.

## 8. Zeitlicher Rahmen

Durch die Kündigung der Büroflächen im Weingartner Hof auf Ende 2016 müssen die Räume für das Bürgeramt und das Standesamt im Herbst 2016 zur Verfügung stehen, damit der Umzug unter Fortführung der Dienstleistungen geordnet stattfinden kann. Der Umbau des Erdgeschosses findet im laufenden Betrieb des Rathauses statt. Samstags werden weiterhin Trauungen im Kleinen Saal stattfinden. Trauungen unter der Woche können jedoch während der Umbauphase nicht mehr im kleinen Sitzungssaal angeboten werden, weshalb alternative Ausweichstandorte zu prüfen sind. Ausweichmöglichkeiten bietet während der Umbauphase weiterhin das Trauzimmer im Weingartner Hof, der Kornhaussaal oder die Bühne im Haus der Museumsgesellschaft. Zusätzliche bietet das Standesamt Trauungen auf der Veitsburg an.

Zeitintensive Abstimmungen mit der Denkmalpflege müssen berücksichtigt werden. Mit diesen erschwerenden Rahmenbedingungen wird eine Bauzeit von über einem Jahr benötigt.

Die vorhandenen Arbeitsbereiche Wirtschaftsförderung, Bürgerschaftliches Engagement, Telefonzentrale, müssen während der Umbauphase in der Seestraße 36 und im Nebengebäude Rathaus zwischenuntergebracht werden. Bei der Poststelle und Druckerei wird versucht den Umzug in die neuen Räume in den Bauablauf zu integrieren.

2015	2.Quartal	Entwurfsplanung, Abstimmung Denkmalschutz
2015	2.+3.Quartal	Werkplanung und Ausschreibung
2015	3.Quartal	Zwischenunterbringung Wirtschaftsförderung in die Seestraße 36 und Bürgerschaftliches Engagement in das Rathaus Nebengebäude
2015	3 .Quartal	Beginn Sanierung
2016	4.Quartal	geplante Fertigstellung Baumaßnahme

## 9. Kosten und Finanzierung:

Die Kostenermittlung nach Einzelpositionen für die drei Varianten einschließlich der Kosten des AGM für die Bauherrenleistung wurde von *architekturlokal* sehr detailliert erstellt. Eine Zusammenfassung liegt jeweils als Anlage bei. Die Kosten der Zwischenumzüge werden im laufenden Unterhalt abgewickelt.

Im Zusammenhang mit der Thematik "Gewerbsteuer WGV" hat der Oberbürgermeister am 29.01.2015 verfügt, dass bis zum 2. Nachtragsplan 2015 (vs. im Juli 2015) im Vermögenshaushalt noch nicht begonnene Investitionen mit einem Gesamtvolumen von 1.300.000 € vorläufig angehalten werden. In der

Sitzung des Gemeinderates am 02.02.2015 wurde die Verfügung verteilt und zur Kenntnis genommen.

Der Gemeinderat entscheidet abschließend über die Finanzierung der Mehrkosten im Zuge des 2. Nachtragsplans 2015. Einfließen können dann auch aktuelle Erkenntnisse zu den Verkaufserlösen städtischer Grundstücke, zu evtl. höheren Landeszuschüssen im Rahmen der Stadtsanierung und zu zinsgünstigen KfW-Krediten.

**Anlagen:**

Die Anlagen wurden bereits mit der Sitzungsvorlage DS 2015/105 versandt.