

Ratschlag

betreffend

Umbau im Spiegelhof: Stadtladen/Einwohnerdienste im "OneStopShop"

sowie

**Beantwortung des Anzugs Heinz Käppeli und Konsorten
betreffend Aufwertung des Stadtladens**

vom 10. August 2004 / 996082 / 972223 / PMD

Den Mitgliedern des Grossen Rates des Kantons Basel-Stadt zugestellt am
18. August 2004

1	RATSCHLAG STADTLADEN/EINWOHNERDIENSTE IM "ONESTOPSHOP"	
1.1	Begehren	3
1.2	Anlass zum Begehren	3
1.3	Die Kundenschaft	4
1.4	Die Partner	4
1.5	Das neue Angebot	4
1.6	Synergiepotentiale	5
1.7	Kosten	6
1.7.1	Bau- und Einrichtungskosten	6
1.7.2	Zusätzliche Asbestsanierung	7
1.7.3	Wiederkehrende Kosten	7
1.7.4	Wirtschaftlichkeit	8
2	ANZUG HEINZ KÄPPELI	8
2.1	Text des Anzugs	8
2.2	Zur Vorgeschichte	9
2.3	Zu den Fragen im Einzelnen	9
3	SCHLUSSBEMERKUNGEN UND ANTRAG	11

1 Ratschlag Stadtladen/Einwohnerdienste im "OneStopShop"

1.1 Begehren

Mit vorliegendem Ratschlag beantragen wir dem Grossen Rat einen Kredit von Fr. 2'961'000.- für den Umbau der Schalterhalle der Einwohnerdienste als Voraussetzung zur Einrichtung eines "OneStopShops" der kantonalen Verwaltung. Im Spiegelhof sollen die beiden Dienststellen Einwohnerdienste und Stadtladen unter gemeinsamer Führung die wichtigsten standardisierten, administrativen Prozesse aus der kantonalen Verwaltung der Kundschaft anbieten können.

1.2 Anlass zum Begehren

Anlass zu diesem Vorhaben war die Erkenntnis, dass die Einwohnerinnen und Einwohner in der aktuellen Konstellation weder bei den Einwohnerdiensten noch im Stadtladen optimal und kundenfreundlich bedient werden können.

Bei den Einwohnerdiensten belegen die Kundenfeedbacks die äusserst unbefriedigende räumliche Situation eindrücklich.

Im Stadtladen bietet der enge Raum im Rathaus immer noch sehr schlechte Voraussetzungen für die Bearbeitung von Kundenanliegen, die eine gewisse Diskretion erfordern. Zudem besucht ein wichtiger Kundenkreis des Stadtladens - Zuhause und Umziehende - ohnehin auch die Einwohnerdienste.

In Erfüllung dieses Auftrages hat eine interdepartementale Arbeitsgruppe unter Leitung der Staatskanzlei / Information und Öffentlichkeitsarbeit dem Regierungsrat am 11. Mai 2000 einen Bericht vorgelegt. Darin wurde aufzeigt, in welchen Bereichen ein weiterer Ausbau des Dienstleistungsangebots möglich ist. Die entsprechenden Vorarbeiten und die notwendigen Verhandlungen mit den beteiligten Ämtern wurden aufgenommen. Heute kann die Kundschaft über 20 verschiedene Geschäftsprozesse im Stadtladen auslösen. Die abschliessende Bearbeitung erfolgt anschliessend direkt durch die zuständigen Dienststellen. Falls sich dabei noch Fragen ergeben, nehmen die entsprechenden Dienststellen Kontakt mit der Kundschaft auf. In der Regel ist dies jedoch nicht notwendig.

Der Ausbau des Leistungsangebots stösst angesichts der äusserst knappen räumlichen Verhältnisse im Stadtladen an enge Grenzen. Bei der Suche nach einer Lösung der Platzfrage wurden verschiedene Varianten geprüft. Der Regierungsrat hat sich mit RRB 33/49 vom 11. September 2001 für eine Variante im Spiegelhof entschieden. Diese Variante sieht eine enge Zusammenarbeit mit den Einwohnerdiensten vor. Damit können insbesondere für die Kundschaft wesentliche Synergien erzielt werden (siehe Punkte 1.3 und 1.5 des Ratschlags).

Im Sinne einer Zwischenlösung hat der Regierungsrat mit RRB Nr. 03/45/18 vom 23. Dezember 2003 davon Kenntnis genommen, dass der Stadtladen die Räumlichkeiten im ehemaligen Rathaus-Polizeiposten per 1. Februar 2004 bezogen hat. Dort wird heute schon ein kleinerer Teil des erweiterten Dienstleistungspakets mit den Einwohnerdiensten angeboten.

1.3 Die Kundschaft

Im Sinne von NPM und Einwohnermarketing kann die Attraktivität des Leistungsangebots der beiden beteiligten Dienststellen wesentlich erhöht werden, wenn Einwohnerdienste und Stadtladen ihre Angebote ganz zusammenführen.

Versetzt man sich zum Beispiel in die Rolle von Neuzuziehenden in die Stadt Basel, so kann man sich gut vorstellen, dass es für diese eine enorme Erleichterung wäre, wenn lediglich eine erste Anlaufstelle für all ihre Anliegen zur Einwohnerschaft existieren würde.

Auch viele schon lange hier lebende Einwohnerinnen und Einwohner benötigen sehr selten den direkten Kontakt zur Verwaltung. Für sie ist es deshalb nicht immer einfach, auch nur die zuständige Dienststelle für ein konkretes Anliegen zu finden. „Die Verwaltung“ erscheint dann undurchsichtig und wenig kundenfreundlich.

Das muss nicht sein. In einem zentralen Dienstleistungsort können die Einwohnerinnen und Einwohner an einer Stelle mit „der Verwaltung“ in Kontakt treten. Dort wird weitergeholfen. Damit bietet Basel-Stadt in dieser Form als erster Kanton einen "OneStopShop" und übernimmt innerhalb der Schweiz eine Pionierrolle, indem der Bevölkerung zentral ein Angebot an Informationen und Dienstleistungen aus der gesamten Verwaltung bereitgestellt wird. Vergleichbare Stadtläden in anderen Schweizer Städten können dieses kantonale Angebot nicht bieten.

1.4 Die Partner

Die Einwohnerdienste haben in den letzten Jahren als Pilotdienststelle PuMa (New Public Management) wichtige Schritte in Richtung Kunden- und Wirkungsorientierung unternommen. Diese laufende Veränderung hat zu einer Reorganisation und folglich zur Neudefinition von Produkten und Prozessen der Einwohnerdienste geführt. Letztendlich hat sie auch zu einer eigentlichen Kulturveränderung beigetragen, die laufend durch geeignete Schulung unterstützt wird.

Der Stadtladen ist im November 1997 mit einem breiten Informationsangebot zur gesamten Verwaltung gestartet. Das Angebot wurde kontinuierlich erweitert. Der Stadtladen nimmt mittlerweile auch Anträge zu Leistungen verschiedener Dienststellen entgegen. Diese werden intern zur Bearbeitung weitergeleitet, so dass die Kundschaft die entsprechende Dienststelle in der Regel nicht mehr aufsuchen muss.

1.5 Das neue Angebot

Ziel ist es, dass alle standardisierten, administrativen Prozesse der kantonalen Verwaltung an einem Schalter direkt ausgelöst werden können. Hier werden Personendaten aufgenommen, Ausweise und Dokumente ausgestellt, und die Kundschaft wird unterstützt beim Ausfüllen von Antragsformularen aus allen Bereichen der kantonalen Verwaltung. Die Bearbeitung und Erledigung von Anträgen erfolgt weiterhin dezentral durch die jeweils zuständige Dienststelle.

Im "OneStopShop" werden Fragen aus dem Gebiet der gesamten kantonalen

Verwaltung von breit ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beantwortet - aus einer Hand. Bereits steht eine umfassende Dokumentation mit Broschüren, Merkblättern, Informationen und Antragsformularen im Internet sowie im Stadtladen zur Verfügung. Ein frei zugängliches Terminal bietet dem Bürger und der Bürgerin die Möglichkeit, das Internet-Angebot der Verwaltung selbstständig zu nutzen.

Die Verwaltung ist aber auch Anbieter von Produkten: Bebbisäcke, Abfallvignetten, Schwimmbadeintritte oder Museumspässe etc. Diese werden an einem Kiosk zum Verkauf angeboten.

In speziellen Angelegenheiten, zu deren Bearbeitung besonderes Fachwissen oder ein persönlicher Kontakt mit den zuständigen Dienststellen erforderlich ist, wird die Kundschaft dokumentiert und an die richtige Stelle weitergewiesen.

1.6 Synergiepotentiale

Die Erläuterungen zur Kundschaft und den Partnern zeigen, dass beide Seiten mit der Einrichtung eines "OneStopShop" wesentlich besser gestellt werden.

Vergleichbare Institutionen bestehen bisher in keiner grossen Schweizer Stadt. Ein Blick nach Deutschland oder Luxemburg zeigt jedoch, dass die Einwohnerdienste jeweils einen Kern vergleichbarer Angebote bilden.

Wenn die Kundschaft verschiedene Ämter nicht mehr selbst besuchen muss, weil sie Informationen, Anträge, Anmeldungen etc. an einem Ort erhalten bzw. erledigen kann, gewinnt zuerst die Kundschaft. Dies gilt in besonderem Masse für Zuziehende, müssen diese doch verschiedene Ämtergänge erledigen, die künftig an einem einzigen Ort aus einer Hand angeboten werden sollen. Gewinnen werden aber auch andere Einwohnerinnen und Einwohner. Auch für sie wird es einfacher, wenn sie im "OneStopShop" in einer angenehmen Umgebung ein breites Dienstleistungsangebot in Anspruch nehmen können. Dabei wird der "OneStopShop" auch bei den Öffnungszeiten den Kundenbedürfnissen besondere Beachtung schenken. So wird der "OneStopShop" auch an Samstagen geöffnet sein.

Doch auch die Verwaltung wird profitieren. Sie gewinnt zufriedene Kundinnen und Kunden und sie spart Zeit; dies durch eine Reduktion der Zahl direkter Kundenkontakte, durch weniger Kundschaft, die nicht weiß, an wen sie sich wenden muss, und durch besser informierte Kundinnen und Kunden. Diese Synergien sind schwierig zu quantifizieren. Angesichts der Zahl der Kundenkontakte der Einwohnerdienste - über 100'000 pro Jahr - und des Stadtladens - über 10'000 pro Jahr - darf jedoch davon ausgegangen werden, dass mit dem "OneStopShop" eine beachtliche Wirkung erzielt werden kann.

Synergien entstehen auch bei Einwohnerdiensten und Stadtladen. Durch die Zusammenführung dieser beiden Dienststellen können Beratungsprozesse effizienter gestaltet und zentrale Dienstleistungen optimiert werden. Dadurch wird das Budget der Einwohnerdienste im Bereich der Personalkosten um 100'000 Franken pro Jahr reduziert. Im Budget des Stadtladens können 50'000 Franken eingespart werden.

1.7 Kosten

1.7.1 Bau- und Einrichtungskosten

Die Baukosten sind vom beauftragten Planungsteam nach der Elementmethode auf der Basis eines detaillierten Baubeschreibs, zum Teil anhand von Richtpreisofferten ermittelt worden. Die Kosten für die Ausstattung hat das Hochbau- und Planungsamt ermittelt. Die nachfolgende Kostenübersicht ist nach dem Baukostenplan (BKP) gegliedert. Die Mehrwertsteuer von 7,6% ist in den einzelnen Positionen eingerechnet.

Die Kostengenauigkeit beträgt + 0% / - 10%.

Die Kosten für den Einbau des "OneStopShop" im Spiegelhof sowie die Umbau- massnahmen setzen sich wie folgt zusammen:

BKP	Arbeitsgattung	BKP 2-stellig	BKP 1-stellig
1	Vorbereitungsarbeiten		63'000
11	Räumungen, Terrainvorb.	63'000	
2	Gebäude		2'139'000
21	Rohbau 1	80'000	
22	Rohbau 2	151'000	
23	Elektroanlagen	291'000	
24	Heizung, Lüftung, Klima	151'000	
25	Sanitäranlagen	11'000	
27	Ausbau 1	814'000	
28	Ausbau 2	186'000	
29	Honorare	455'000	
5	Baunebenkosten		293'000
51	Bewilligungen, Gebühren	9'000	
52	Vervielfältigungen	24'000	
58	Reserven Bauherr	260'000	
9	Ausstattung		105'000
90	Möbel	38'000	
94	Kleininventar	34'000	
95	Beschriftungen	33'000	
Total Bau- und Einrichtungskosten (inkl. MWST)			2'600'000
Stand ZBI 01.10.2002			

1.7.2 Zusätzliche Asbestsanierung

Im Jahre 1988 wurde aufgrund der damaligen Erkenntnisse eine Spritzasbestsanierung durchgeführt. Während den Arbeiten wurde deutlich, dass die komplexe Struktur des Untergrundes eine vollständige Entfernung der Spritzasbestbeläge im Deckenbereich massiv erschwert. Deshalb wurden die verbleibenden dünnen Belagsreste mit einem Kleber imprägniert, um eine spätere Freisetzung lungengängiger Fasern zu verhindern. Diese Massnahmen waren bisher ausreichend, genügen aber nicht mehr, wenn - wie mit dem hier vorliegenden Projekt beabsichtigt - an den betroffenen Gebäudeteilen Umbauten realisiert werden. Eine zweite vollständige Sanierung ist deshalb unumgänglich.

Der Befund wurde erst während der Projektierung bei einer Überprüfung des Hohlraumes oberhalb der abgehängten Decke sichtbar. Die Kosten konnten nicht vorausgesehen werden, und können nicht im ursprünglichen Kredit aufgefangen werden. Das zusätzliche Sanierungsbudget ist deshalb nachfolgend separat ausgewiesen:

Pos	Bezeichnung	Kosten
1	Baustelleneinrichtung	32'000
2	Schutzwände	18'000
3	Abdeckarbeiten	17'000
4	Gerüste / Rollgerüste	10'000
5	Demontagearbeiten	129'000
6	Reinigungen	84'400
7	Entsorgung	15'600
8	Honorare	14'000
9	Luftmessungen	18'000
10	Bewilligungen	7'000
11	Etappenzuschläge	16'000
TOTAL (inkl. MwSt)		361'000

Stand ZBI 01.10.2002

Dieser Betrag versteht sich als Kostendach für die Sanierung.

1.7.3 Wiederkehrende Kosten

Wie im Bericht an den Regierungsrat vom 30. August 2001 bereits dargelegt (RRB 33/39 vom 11. September 2001), müssen mit Beginn des Umbaus acht Arbeitsplätze definitiv aus der Schalterhalle des Spiegelhofs ausgelagert werden. Diese Auslagerung ist notwendig, um im Spiegelhof den notwendigen Raum zu gewinnen, der die Realisierung eines kundenfreundlichen und modernen "One-StopShop" ermöglicht. Für die acht auszulagernden Arbeitsplätze der Einwohnerdienste wird keine neue Fremdmiete eingegangen, sondern eine verwaltungsinterne Lösung gesucht.

1.7.4 Wirtschaftlichkeit

Wirtschaftlichkeitsberechnungen haben ergeben, dass auf Grund von Personaleinsparungen und der Einsparungen bei den kalkulatorischen Mietkosten wesentliche Vorteile gegenüber dem Status quo entstehen. Es wird in diesen Berechnungen davon ausgegangen, dass die Personaleinsparungen von Fr. 150'000.-- wiederkehrend auf die Dauer von zehn Jahren erzielt werden. Zudem wirkt sich positiv aus, dass auf die gleiche Dauer die kalkulatorische Miete des Stadtadens im Rathaus entfällt. Durch die räumliche Integration des Stadtadens in den Spiegelhof entstehen keine neuen kalkulatorischen Mietkosten.

Mit der Zwischenlösung im Rathaus (neuer Standort im Rathaus) können spätestens ab 1.12.2004 jährliche Mietkosten von Fr. 54'000.- eingespart werden.

2 Anzug Heinz Käppeli

Der Grosse Rat des Kantons Basel-Stadt hat in seiner Sitzung vom 10. März 1999 den nachstehenden Anzug Heinz Käppeli und Konsorten dem Regierungsrat überwiesen. Aufgrund des vorliegenden Ratschlags soll die Schalterhalle des Spiegelhofs so umgebaut werden, dass dort ein "OneStopShop" der kantonalen Verwaltung eingerichtet werden kann. Damit werden auch die Anliegen des Anzugs Käppeli und Konsorten betreffend Aufwertung des Stadtadens erfüllt.

Der Grosse Rat hat an seiner Sitzung vom 3. Dezember 2003 vom Zwischenbericht des Regierungsrates Kenntnis genommen und den Anzug Heinz Käppeli und Konsorten stehen gelassen.

2.1 Text des Anzugs

Mit der Eröffnung des Stadtadens wurde der Bevölkerung in Basel eine äusserst wertvolle Anlaufstelle für diverse Fragen betrefts kantonaler Verwaltung angeboten, die sehr rege genutzt wird.

Nun höre ich von einem Stadtbüro in Baden, dessen Kompetenz noch viel weitreichender ist, als jene des Stadtadens. Das Stadtbüro in Baden ist nicht nur ein Informations-, Beratungs- und Verkaufszentrum sondern ein eigentliches Dienstleistungszentrum für Bevölkerung und Gäste der Stadt. Im Sinn des Leitbildes „kompetent - offen - persönlich - flexibel“ werden dort zusätzlich zum Angebot im Basler Stadtadaten

- *Ausweise, Bescheinigungen, Bestätigungen und Bewilligungen ausgestellt,*
- *Einwohner und Stimmregister geführt,*
- *Bestellungen entgegengenommen und weitergeleitet*
- *das Fundbüro betreut*
- *Das Stadtbüro soll rund 80 % aller Anliegen abdecken, welche die Bevölkerung zur Stadtverwaltung treiben. Nur bei komplexeren Fragen (Steuern oder Baugesuche) müssen die Kundinnen und Kunden weitergeleitet werden.*
- *Die Anzugssteller bitten deshalb den Regierungsrat zu prüfen und zu berichten:*

- *ob der Stadtladen Basel aufgewertet werden kann, nach dem Vorbildmodell der Stadt Baden?*
- *ob alle aufgeführten Dienstleistungen nicht auch im Stadtladen Basel angeboten werden könnten?*
- *welche zusätzlichen Dienstleistungen der Stadtladen in sein Angebot aufnehmen wird?*
- *wie die Zukunftsplanung des Stadtladens aussieht.*

Wir gestatten uns, zu den einzelnen Punkten wie folgt Stellung zu nehmen:

Gemäss Antrag des Regierungsrates, hat der Grosse Rat am 12. September 2001 auf der Grundlage des Berichts Nr. 0027 beschlossen, den Anzug stehen zu lassen. Das Geschäft wurde im Sinne des damaligen Berichts weiterbearbeitet.

2.2 Zur Vorgeschichte

Der Stadtladen wurde am 15. November 1997 als Pilotprojekt, befristet auf zwei Jahre, gestartet. Angesichts der guten Aufnahme durch die Kundschaft und der positiven Erfahrungen beschloss der Regierungsrat mit RRB 40/29 vom 26. Oktober 1999, den Stadtladen nach der Pilotphase weiterzuführen und das Dienstleistungsangebot weiter auszubauen.

2.3 Zu den Fragen im Einzelnen

- *ob der Stadtladen Basel aufgewertet werden kann, nach dem Vorbildmodell der Stadt Baden?*

Der Regierungsrat will den Stadtladen weiter aufwerten. Die hierzu eingesetzte interdepartementale Arbeitsgruppe liess sich von der Leiterin des Stadtladens Baden über das Badener Modell informieren. Dieses Modell dient als ein mögliches Beispiel für die Weiterentwicklung des Basler Stadtladens.

Als Zwischenlösung wurde mittlerweile der Standort mit einem erweiterten Angebot in den ehemaligen Polizeiposten des Rathauses verlegt.

Da in der Schweiz bisher noch wenige Erfahrungen mit entsprechenden Einrichtungen bestehen und Baden wegen der Stadtgrösse nur bedingt vergleichbar ist, wurden auch ausländische Modelle untersucht. In Deutschland, Frankreich, den skandinavischen Ländern, in Holland und Kanada bestehen heute Bürgerbüros als zentrale Anlaufstellen mit einem breiten Dienstleistungsangebot aus der gesamten öffentlichen Verwaltung. Auch die Stadt Luxemburg mit ca. 200'000 Einwohnerinnen und Einwohnern hat ein Bürgercenter eröffnet. Dort werden die meisten standardisierbaren administrativen Dienstleistungen der Stadt angeboten. Die Projektleitung aus Luxemburg kam für einen Erfahrungsaustausch nach Basel.

- *ob alle aufgeführten Dienstleistungen nicht auch im Stadtladen Basel angeboten werden könnten?*

Das bereits heute im Stadtladen bestehende Angebot deckt sich zusammen mit den für den "OneStopShop" geplanten Erweiterungen im Wesentlichen mit den im Anzug erwähnten Leistungen. Der Stadtladen soll standardisierbare Kundenanliegen entgegennehmen und direkt erledigen oder deren Erledigung durch die zuständige Fachstelle veranlassen können. Das Führen von Registern, das im Anzug speziell erwähnt wurde, soll auch in Zukunft durch die bisher zuständigen Fachstellen erledigt werden. Registerauszüge können jedoch schon heute im Stadtladen beantragt werden. Der Stadtladen reicht die entsprechenden Anfragen weiter an die zuständigen Stellen; die Kundschaft erhält den Registerauszug auf dem Postweg zugestellt.

Ein Einbezug des Fundbüros, das einen neuen Standort in der St. Johannis-Vorstadt 51 bezogen hat, ist in Planung.

- welche zusätzlichen Dienstleistungen der Stadtladen in sein Angebot aufnehmen wird?

Die im Anzug aufgeführten Leistungen, umschrieben mit den Begriffen Ausweise, Bescheinigungen, Bestätigungen und Bewilligungen, entsprechen der Zielrichtung der Ausbaupläne des Regierungsrates. Darüber hinausgehend zu erwähnen ist das heute bereits bestehende breite Informationsangebot. Dazu gehören auch die regelmässig wechselnden Schwerpunktthemen, die jeweils in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Dienststellen betreut werden.

- wie die Zukunftsplanung des Stadtladens aussieht?

Zum Ausbau des Dienstleistungsangebots müssen die räumlichen und personell-organisatorischen Voraussetzungen geschaffen werden. Durch den Umbau der Schalterhalle des Spiegelhofs, die Zusammenführung von Einwohnerdiensten und Stadtladen und die damit einhergehende Reorganisation der Kundenprozesse soll dies erreicht werden.

3 **Schlussbemerkungen und Antrag**

Der Bericht ist vom Finanzdepartement gemäss § 55 des Finanzhaushaltgesetzes geprüft worden.

Gestützt auf unsere Ausführungen beantragen wir dem Grossen Rat:

- den Kredit für den Umbau im Spiegelhof zur Einrichtung eines "OneStopShop" zu bewilligen
- den Anzug Heinz Käppeli und Konsorten betreffend Aufwertung des Stadtladens vom 16. März 1999 abzuschreiben.

Basel, 16. August 2004

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt

Der Präsident

Der Staatsschreiber

Jörg Schild

Dr. Robert Heuss

Dem Ratschlag beigeheftet:

- Übersicht von im Stadtladen erhältlichen Dienstleistungen
- Grundriss Erdgeschoss
- Querschnitt Erdgeschoss
- Fassade Spiegelhof

Grossratsbeschluss

betreffend

Umbau im Spiegelhof: Stadtladen/Einwohnerdienste im "OneStopShop"

Der Grosse Rat des Kantons Basel-Stadt, auf Antrag des Regierungsrates bewilligt:

- ://: einen Kredit von Fr. 2'961'000.-- (Stand ZBI 01.10.2002) zu Lasten der Rechnung 2005 für den Umbau im Spiegelhof zur Einrichtung eines "OneStop-Shop".
- ://: Dieser Beschluss ist zu publizieren. Er unterliegt dem fakultativen Referendum.