

**Bericht der Verwaltung  
für die Sitzung der Deputation  
für Umwelt, Bau, Verkehr, Stadtentwicklung und Energie (S) am 12. Januar 2012**

**Service Center Bau in der Contrescarpe 72**

**Allgemeines:**

Am 4. November 2010 hat die Deputation für Bau und Verkehr die Errichtung eines Service Centers Bau in der Contrescarpe 72 beschlossen. Die Maßnahme sieht im Wesentlichen vor, dass im Erdgeschoss der Contrescarpe 72 die kundenintensiven Dienstleistungen des Fachbereiches Bau und Stadtentwicklung gebündelt werden. Dazu sollen die kundenrelevanten Leistungen von Bauaktenarchiv und Planservice im Front-Office zusammengefasst werden, während in einem Back-Office Regelaufgaben erbracht werden. Der neue Empfang im Foyer der Contrescarpe 72 soll als zentrale Anlaufstelle des Hauses KundInnen und BesucherInnen leiten. Die Deputation hat der Finanzierung in Höhe von 420.000 € zugestimmt. Sie hat den SUBV gebeten, sie über den weiteren Verlauf des Vorhabens zu unterrichten.

Wie bereits in der Deputationsvorlage vom 4. November 2010 ausgeführt werden die künftigen Leistungen des Service Centers sein:

- Bauaktenarchiv:
  - Einsicht in alte Bauunterlagen / Kopien erstellen;
  - Betreuung von gewerblichen „Großkunden“ hinsichtlich Archivakten;
  - Pflege der Bauakten;
  - Ausgabe von Formularen;
  
- Planservice:
  - Verkauf von Bebauungsplänen;
  - Auskünfte zu Bebauungsplänen;
  - Auslegung der Bebauungspläne incl. Betreuung der Deputationssitzungen und Ausgabe von Gutachten;
  
- Zentraler Empfang mit Auskunfts- und Kundenleitungsfunktion.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichern im Back-Office zudem die umfangreichen hausinternen Dienstleistungen hinsichtlich Archivakten und Bebauungsplänen.

## Sachstand:

Der Fachbereich Bau und Stadtentwicklung hat das in den oberen Etagen inzwischen sanierte Gebäude Contrescarpe 72 Mitte November 2011 wieder bezogen. Der für die Errichtung des Service Centers notwendige Umbau des Erdgeschosses läuft derzeit noch und soll laut aktueller Terminplanung Anfang März 2012 abgeschlossen sein. Mit Inbetriebnahme des Service Centers im März 2012 werden die von der Deputation am 4. November 2010 beschlossenen Maßnahmen umgesetzt:

- § Die Öffnungszeiten von Archiv und Planservice werden auf 30 Wochenstunden erhöht und damit den Öffnungszeiten anderer Bauverwaltungen im niedersächsischen Umland angepasst. Damit soll das Service Center KundInnen zu folgenden Zeiten offen stehen:
  - Montag, Dienstag, Mittwoch: 9.00 Uhr – 15.00 Uhr;
  - Donnerstag: 9.00 Uhr – 18.00 Uhr;
  - Freitag: 9.00 Uhr – 12.00 Uhr.
  
- § Der Kundenstrom soll vorrangig über Terminvereinbarungen gesteuert werden. Dadurch wird die Zahl der LaufkundInnen sinken und diese sollen zu den Öffnungszeiten in den laufenden Betrieb eingefädelt werden. Damit wird im Service Center Bau das gleiche Prinzip zur Leitung der KundInnen wie im Service Center Mitte des Stadtamtes umgesetzt.
  
- § Die Bargeldkasse wird durch EC-Zahlungsverkehr mit den entsprechenden Geräten ersetzt. Dies entspricht zum Einen dem Kundenwunsch aus den in 2010 durchgeführten Befragungen, zum Anderen dem Sicherheitsbedürfnis der MitarbeiterInnen im Front Office.
  
- § Die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeitenden ist bereits jetzt durch die Kooperation mit dem "Bürgertelefon Bremen – D 115" verbessert worden. Seit September/Okttober 2011 sind die zentralen Telefonnummern des Archivs und des Planservice auf das Bürgertelefon Bremen umgestellt. Die MitarbeiterInnen dort beantworten Standardanfragen von KundInnen, vergeben Termine für das Archiv und den Planservice und leiten Anrufe lediglich weiter, wenn es sich um komplexere Anliegen der Anrufenden handelt. Diese Regelung wird von den MitarbeiterInnen des SUBV als Entlastung erlebt und ermöglicht eine stärkere Konzentration auf das Kerngeschäft.
  
- § Der Sicherheitsdienst soll – auch in Absprache mit den anderen das Haus Contrescarpe 72 nutzenden Ressorts – zum zentralen Empfang und zur zentralen Auskunft zur Kundenführung im Haus weiter entwickelt werden. Der Sicherheitsdienst hatte auch bislang schon eine wesentliche Orientierungsfunktion für BesucherInnen der Contrescarpe 72. Durch die zentrale und prominente Gestaltung des Empfangstresens wird diese Funktion gestärkt.

Für März 2012 wird eine offizielle Eröffnung des Service Centers geplant, zu dem die Mitglieder der Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr, Stadtentwicklung und Energie (S) eingeladen werden.

### **Kostenentwicklung:**

Die Kosten betragen nach gegenwärtigem Stand 458.000,00 € und übersteigen damit die von der Deputation für Bau und Verkehr am 4. November 2010 beschlossenen 420.000 € um knapp 9 %.

Zum jetzigen Zeitpunkt wird davon ausgegangen, dass die Verwirklichung des Service Centers nicht teurer als 458.000,00 € wird, allerdings liegen zu einigen Gewerken (insbesondere dem Eingang) noch keine konkreten Angebote vor.

Die Kosten sind vor allem gestiegen, weil die Decke im Foyer entgegen der ursprünglichen Planung demontiert und erneuert werden muss. Erst im Zuge der Detailplanung der Umbaumaßnahme wurde die Belastung der Decke mit künstlichen Mineralfasern entdeckt. Zudem ist die barrierefreie Gestaltung des Eingangs aufwändiger und kostenintensiver als in der Ursprungs-Planung vorhergesehen. Gebaut wird ein Eingang mit zwei Schiebetüren, die frontal ins Gebäude führen. Eine Luftschleieranlage in diesem Windfang sorgt für eine Minimierung von Zugerscheinungen und für eine konstante Temperatur im Foyer, was sich positiv auf die Energiekosten auswirken und damit langfristig zu einer Amortisation der Investitionskosten führen wird.

Um trotz der zusätzlichen Kosten die Gesamtkosten nicht über Maßen ansteigen zu lassen, ist auf einige ursprünglich geplanten Umbaumaßnahmen im Erdgeschoss verzichtet worden. So betragen zum Beispiel die Kosten für den Umbau des Back Office und Technikbereiches nur noch knapp die Hälfte der ursprünglich vorgesehenen Kosten.

Die Mehrkosten in Höhe von 38.000 € können innerhalb der Produktgruppe 68.90.01 gedeckt werden.

### **Beschlussvorschlag:**

Die Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr, Stadtentwicklung und Energie (S) nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

Anlagen: Pläne





