

Auszug aus dem Protokoll des Gemeinderates vom 15. März 2022

Beschluss

6	Raumordnung, Bau, Verkehr	2022-49
6.4	Liegenschaften	
6.4.7	Baulicher und betrieblicher Unterhalt Kundendienst - Eingangsbereich - Digitale Transformation - Umsetzungsprojekt - Genehmigung	

Ausgangslage

Die Ansprüche der Bevölkerung und der Unternehmen an die Gemeinde nehmen laufend zu. Insbesondere die in vielen privaten und geschäftlichen Bereichen mit hohem Tempo voranschreitende digitale Transformation führt dazu, dass auch seitens der öffentlichen Verwaltungen zunehmend entsprechende Dienstleistungen in hoher Qualität und Kundenfreundlichkeit erwartet werden. Die damit verbundenen Herausforderungen können für eine Gemeinde in der Grösse von Rüti nur im Verbund mit anderen Gemeinden, dem Kanton, dem Bund und privaten Unternehmen und Verbänden erfolgreich angegangen werden. Ein aktueller Schritt in diese Richtung ist die Neulancierung der E-Government-Bestrebungen im Kanton Zürich unter dem Titel «Blue Deal» inklusive neuer Zusammenarbeitsvereinbarung zwischen dem Kanton und den beteiligten Gemeinden. Die Gemeinde Rüti ist mit GRB 2021-174 dieser Zusammenarbeitsvereinbarung beigetreten. Daneben treibt sie auch weitere Vorhaben wie die Integration eines Chatbots auf der neuen Website voran.

Gleichzeitig darf im Sinne des Inklusionsgebots der physische Zugang zur Verwaltung nicht vernachlässigt werden. Noch immer schätzen viele Bewohnerinnen und Bewohner die Möglichkeit, Dienstleistungen der Gemeinde direkt vor Ort, sprich im Gemeindehaus nutzen zu können. Einige sind aus verschiedenen Gründen auf dieses physische Angebot angewiesen, sei es, weil sie nicht über die technischen Möglichkeiten für digitale Kanäle verfügen oder sich aufgrund mangelnder Erfahrungen mit digitalen Angeboten nicht in der Lage sehen, solche zu nutzen.

Aktuell präsentiert sich der physische 'Kundendienst' im Gemeindehaus mit den geschlossenen Schaltern der Einwohnerkontrolle als erste für Besuchende sichtbare Anlaufstelle nicht sonderlich kundenfreundlich und einladend. Für viele, auch oft relativ einfache Fragen, müssen die Kundinnen und Kunden die im ganzen Haus verteilten Fachabteilungen aufsuchen. Dies führt dazu, dass viele Besuchende teilweise suchend im Gemeindehaus zirkulieren. Dies ist weder aus Sicht der Kundenfreundlichkeit noch derjenigen der Sicherheit zielführend. Gleichzeitig führt die aktuelle dezentrale Kundenbetreuung dazu, dass die Fachabteilungen in teilweise hoher Kadenz durch oftmals auch simple Kundenanfragen in ihrer Arbeit unterbrochen werden, was weder bezüglich Effizienz noch hinsichtlich Qualität anstrebenswert ist.

Der Gemeinderat erteilte daher mit GRB 2021-103 dem Gemeindeschreiber den Auftrag ein Vorprojekt durchzuführen, welches Möglichkeiten für die organisatorische und anschliessend darauf aufbauend die bauliche Gestaltung des Eingangsbereichs darlegt. Er

sprach hierfür einen Kredit mit einem Kostendach von CHF 15'000.00 für eine allfällige externe Unterstützung. Für diese wurde die Firma Inoversum AG angefragt. Diese erstellte ein Konzept (s. Konzept Grüezi-Desk), welches in einem Umsetzungsprojekt nun konkretisiert werden soll. Die zentralen Punkte des Konzepts sind die folgenden:

Zentraler Kundendienst

Zur Behebung der oben beschriebenen Missstände und zur Schaffung eines überzeugenden Kundenerlebnisses soll ein zentraler Kundendienst geschaffen werden. Dieser soll im Sinne eines 'First-Level-Supports' 80 % aller Fragen und Anliegen der Kundinnen und Kunden im Sinne eines 'One-Stop-Shops' abschliessend bearbeiten können, unabhängig des Fachgebiets und des Zugangskanals.

Für diesen zentralen Kundendienst sind daher drei Hauptaufgaben vorgesehen:

- Empfangsteam, welches physisch ins Gemeindehaus gelangende Kundinnen und Kunden empfängt und Standardanliegen und -fragen zu allen Fachbereichen abschliessend behandelt.
- Telefonzentrale, welche die telefonisch eintreffenden Anfragen und Anliegen sinngemäss der oben gemachten Ausführungen betreut.
- Digitaler Support, welcher das digitale Dienstleistungsangebot der Gemeinde betreut und auf digitalem Weg eintreffende Anfragen und Anliegen entgegennimmt und beantwortet. Zu den möglichen Kanälen zählen Emails, Online-Formulare, ein betreuter Gemeinde-Chat und ähnliches.

Durch die Übernahme dieser drei Hauptaufgaben durch den zentralen Kundendienst soll sichergestellt werden, dass alle Kundinnen und Kunden unabhängig des gewählten Zugangs zur Gemeinde sich willkommen sowie freundlich und zielführend betreut fühlen. Die Bündelung dieser drei Aufgaben in einem Team, verbunden mit einem entsprechenden Rotationssystem der Mitarbeitenden zwischen diesen drei Aufgaben, stellt zudem sicher, dass möglichst viele damit verbundenen Synergien erzielt und die für den Aufbau dieser neuen Organisationseinheit notwendigen Ressourcen möglichst effizient genutzt werden können. Gleichzeitig soll damit sichergestellt werden, dass die drei Kanäle (physisch, telefonisch und digital) möglichst gut aufeinander abgestimmt weiterentwickelt und betrieben werden. Das beinhaltet unter anderem, dass Angebote je nach Setting und Zielsetzung parallel auf den Kanälen oder gezielt in jeweiliger Ergänzung oder in Kombination zueinander bereitgestellt werden. Beispielsweise sollen im physischen Empfangsbereich ergänzend zu den Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuern die digitalen Angebote via Touchscreens oder ähnlichem niederschwellig und attraktiver angeboten werden, was beispielsweise auch dazu genutzt werden kann, dass Kundinnen und Kunden das digitale Angebot während allfälligen Wartezeiten alleine oder auch gezielt zusammen mit Mitarbeitenden entdecken und kennenlernen können.

Organisatorische Voraussetzungen

Der Anspruch, 80 % der Anliegen und Anfragen unabhängig des Fachgebiets beantworten zu können, setzt sehr hohe Anforderungen an die entsprechenden zukünftigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Um dies erreichen zu können, soll ein neues Team geschaffen werden, welches sich möglichst aus bisherigen Mitarbeitenden aus verschiedenen Abteilungen zusammensetzt, welche ihr (Fach-)Wissen ins Team einbringen



und ihre Kolleginnen und Kollegen entsprechend weiterbilden können. Zudem wird eine gute Mischung aus erfahrenen Mitarbeitenden mit vertieftem Wissen in einem Fachgebiet und jungen Lehrabgängerinnen und Lehrabgängern, welche aufgrund der kürzlich absolvierten Ausbildung über einen breiten Überblick der vielen Fachbereiche verfügen, angestrebt. Auch wenn die Kaderkonferenz der Überzeugung ist, dass mit der Schaffung dieses zentralen Kundendienstes mittelfristig viel Synergiepotential genutzt und Effizienzgewinne erzielt werden können, ist für die Aufbauphase, respektive bis sich die angestrebte Arbeitsteilung zwischen dem zentralen Kundendienst und den Fachabteilungen eingespielt hat mit einem erhöhten Stellenbedarf zu rechnen.

Auf technischer Seite muss sichergestellt sein, dass die Mitglieder dieses neuen Teams auf alle relevanten Systeme und Applikationen Zugriff haben und gleichzeitig ein zentrales Wissensmanagement betreiben, welches hilft, das (Fach-)Wissen der verschiedenen Teammitglieder effizient und möglichst intuitiv zu teilen und so zu einem steten Wissensgewinn aller Teammitglieder beiträgt.

Baulich soll der Eingangsbereich einladender und freundlicher gestaltet werden. Die Kundinnen und Kunden sollen sich willkommen und begrüsst fühlen. Gleichzeitig soll der Zugang zum restlichen Gemeindehaus nur noch kontrolliert erfolgen. Hierzu liegen erste Ideen (s. Auszug Variantenstudie) vor.

Kosten

Zum aktuellen Zeitpunkt ist aufgrund einer ersten groben Kostenschätzung mit einmaligen Kosten von rund CHF 340'000.00 zu rechnen, welche hauptsächlich für die baulichen Massnahmen anfallen. Die Kosten sind seitens Liegenschaften im Budget 2022 eingestellt.

Die jährlichen Folgekosten betragen auf der Basis einer ebenfalls ersten Schätzung rund CHF 110'000.00. Diese werden insbesondere für die Erhöhung des Stellenplans notwendig. Nicht berücksichtigt sind dabei die Ressourcengewinne bei den Fachabteilungen. Es ist daher davon auszugehen, dass zumindest mittelfristig diese wiederkehrenden Kosten minimiert respektive durch Effizienzgewinne an anderen Orten (über-)kompensiert werden können.

Weiteres Vorgehen

Sobald die mit GRB 2021-151 neu geschaffene Stelle 'Leiter/in Projekte und digitale Transformation' besetzt ist, soll, die Genehmigung des vorliegenden Antrags durch den Gemeinderat vorausgesetzt, mit der Umsetzung des Hauptprojekts gestartet werden.

Dieses sieht folgende Schritte vor:

- Definition der angebotenen Dienstleistungen
- Definition der entsprechenden Prozesse
- Festlegung der organisatorischen Umsetzung
- Erarbeitung des Umbauprojekts gemäss den organisatorischen Anforderungen
- Antrag für den Verpflichtungskredit für die einmaligen und wiederkehrenden Kosten
- Umsetzung, allenfalls gestaffelt

Erwägungen

Gemäss Art. 28 der Gemeindeordnung vom 19. Mai 2019 ist der Gemeinderat für die Führung und Aufsicht der Gemeindeverwaltung zuständig.

Beschluss

1. Das Konzept für einen zentralen Kundendienst / Grüezi-Desk wird zur Kenntnis genommen.
2. Die Weiterverfolgung des Vorhabens mit einem auf dem Konzept aufbauenden Umsetzungsprojekt wird genehmigt.
3. Die Präsidialabteilung wird in Zusammenarbeit mit den Abteilungen Sicherheit und Umwelt sowie Liegenschaften mit der Umsetzung beauftragt.
4. Mitteilung durch Protokollauszug an:
 - Gemeindepräsident
 - Ressortvorsteherin Sicherheit
 - Ressortvorsteher Raumplanung und Bau/Liegenschaften
 - Gemeindeschreiber
 - Leiterin Sicherheit und Umwelt
 - Bereichsleiter Hochbau und Liegenschaften
 - Rechnungsprüfungskommission (zur Kenntnisnahme)
 - Internet «Kundendienst - Eingangsbereich - Digitale Transformation - Umsetzungsprojekt - Genehmigung»
 - Archiv

Versand: 22. März 2022

Gemeinderat Rüti



Peter Luginbühl
Gemeindepräsident



Thomas Ziltener
Gemeindeschreiber