



**Stadt  
Luzern**

Stadtrat

## **Stellungnahme**

zum

### **Postulat 371**

Gianluca Pardini namens der SP/JUSO-Fraktion  
vom 10. Januar 2020  
(StB 489 vom 1. Juli 2020)

**Wurde anlässlich  
Ratssitzung vom  
17. Dezember 2020  
überwiesen.**

### **Ein Bürger\*innenservicezentrum für Luzern**

Der Stadtrat nimmt zum Postulat wie folgt Stellung:

Der Postulant bittet den Stadtrat zu prüfen, wie die Zusammenlegung aller Verwaltungsstellen und -abteilungen mit einer kundenorientierten Dienstleistung in einem Bürger\*innenservicezentrum realisiert und inwiefern mit dem Kanton Luzern Synergien genutzt werden könnten. Er verweist dabei auf entsprechende Beispiele in Deutschland (so etwa auf die Stadt Freiburg i. Br.). Der Postulant stützt seinen Vorstoss auf die stadträtlichen Ausführungen zur Motion 206, Marco Müller und Noëlle Bucher namens der G/JG-Fraktion vom 16. Mai 2018: «Kundenzonen der Stadt neu gestalten», die anlässlich der Ratssitzung vom 27. Juni 2019 als Postulat überwiesen wurde. Viele Verwaltungsdienste für die Stadtbevölkerung seien bereits heute online abrufbar, und die Stadt habe in diesem Bereich Fortschritte gemacht. Trotzdem sei bei bestimmten Angelegenheiten ein persönlicher Besuch städtischer Verwaltungsdienstleistungen (Verwaltungsstellen und -abteilungen) jedoch unumgänglich, der niederschwellig in einem Bürger\*innenservicezentrum ermöglicht werden soll.

In der Stellungnahme zur Motion 206 nahm der Stadtrat in Aussicht, dass bei der Erarbeitung der Detailprojekte zu den baulich-technischen Massnahmen des Bedrohungsmanagements die in der Motion formulierten Anliegen einfließen werden. Der Stadtrat war damals und ist auch heute der Meinung, dass bei den Kundenzonen der Stadtverwaltung Handlungsbedarf besteht. Die Kundenzonen im Stadthaus sind teilweise unzureichend ausgerüstet und schwierig auffindbar. Ziel muss es sein, dass Kundenzonen leicht auffindbar, einladend und auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet sind. Dazu könnte ein Servicezentrum für Kundinnen und Kunden der Stadtverwaltung eine Lösung sein. Die Umsetzung der als Postulat überwiesenen Motion 206 konnte aufgrund fehlender personeller Ressourcen noch nicht im gewünschten Masse erfolgen. Erste Planungen liegen vor. Sobald es die personellen Ressourcen ermöglichen, werden die Arbeiten der Umsetzung – mit den Anliegen des vorliegenden Postulats und unter Berücksichtigung der nachfolgenden Ausführungen – weitergeführt.

In einer allfälligen Umsetzung der postulierten Forderungen sind die Ausführungen zur Strategie von «Stadt Luzern digital» zu berücksichtigen (vgl. Bericht und Antrag 1 vom 22. Januar 2019: «Stadt Luzern digital: Digitalstrategie der Stadt Luzern»).

Des Weiteren ist zu prüfen, wie sich der Dienstleistungsanspruch der Kundinnen und Kunden aufgrund der Corona-Pandemie nachhaltig geändert hat. So stellt der Stadtrat im Zuge der getroffenen Schutzmassnahmen derzeit fest, dass sich Schaltergeschäfte – gezwungenermassen – zunehmend von physisch zu online verlagert haben, und die Erfahrungen zeigen, dass sich die Dienstleistungen in der Regel auch so erbringen lassen. Dieser Entwicklung muss dahingehend Rechnung getragen werden, dass zukünftig weniger physische Kontaktpunkte notwendig sind. Dieser Zustand ist damit ein wichtiger Teil der Überlegungen in Richtung eines möglichen Servicezentrums, das trotz Onlineangeboten für einen Teil der Bevölkerung notwendig ist.

Ergänzend ist zu erwähnen, dass der Kanton Luzern zusammen mit den Luzerner Gemeinden ein gemeinsames elektronisches Einwohnerportal lancieren will, mit dem Ziel eines einheitlichen und verständlichen Zugangs zu einer Vielzahl an Verwaltungsdienstleistungen.

Die Kundenorientierung und die Nähe zu den Kundinnen und Kunden, wie sie in einem Servicezentrum realisiert werden können, beschränken sich nicht nur auf technisch-bauliche oder Online-lösungen. Die Willkommenskultur für Neuzugezogene (u. a. Begrüssungsanlässe), die Einwohnersprechstunde beim Stadtpräsidenten und das bereits realisierte Sozial Info REX sind schon vorhandene Beispiele gelebter Nähe zu den Kundinnen und Kunden.

Letztlich erachtet es der Stadtrat als äusserst wichtig, die veränderten Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden ins Zentrum der Überlegungen zu stellen und die räumlichen Elemente (Servicezentrum) daran zu orientieren.

Die Kosten für die Errichtung eines möglichen Servicezentrums sind zum heutigen Zeitpunkt nicht abschätzbar. Bezüglich der Betriebskosten erscheinen grössere Synergien mit den heutigen Schaltdiensten der Stadtverwaltung möglich. Die Kosten für die Anpassungen bei der Infrastruktur sind noch nicht bezifferbar und müssen in einem Projekt konkretisiert werden.

**Der Stadtrat nimmt das Postulat entgegen.**

Stadtrat von Luzern