

## Motion 206

Eingang Stadtkanzlei: 16. Mai 2018

### **Kundenzonen der Stadt neu gestalten**

Die Stadt verfügt im Stadthaus aktuell über verschiedene Kundenzonen, bei denen Bürgerinnen und Bürger mit ihr in Kontakt treten können. Neben dem Haupteingang des Stadthauses mit Empfang und dem Steueramt (Hirschengraben 17) gibt es die Loge der Sozialen Dienste und das Sozial-Info REX (Obergrundstrasse 3), die Einwohnerdienste, das Bevölkerungswesen, das Zivilstandesamt sowie Wahlen und Abstimmungen (Obergrundstrasse 1), Stadtraum und Veranstaltungen sowie die Volksschule (Winkelriedstrasse 12a), Betreibungsamt (Winkelriedstrasse 14). Hinzu kommen weitere Dienstabteilungen mit Publikumsverkehr, welche in der ganzen Stadt verteilt sind, etwa Kinder, Jugend und Familie (Kasernenplatz 3), die Feuerwehr (Kleinmattstrasse 20) oder das Ökoforum (Löwenplatz 11).

Moderne Kundenzonen sind heutzutage klar und einladend gestaltet. Beispiele in Luzern finden sich etwa bei der Hauptpost, dem SBB-Schalter am Bahnhof oder im Swisscom-Shop. Kunden werden dort durch Mitarbeitende beim Hereinkommen auf ihr Anliegen befragt und an die richtige Stelle verwiesen, oder sie ziehen eine Nummer je nach Thema und werden so an den richtigen Schalter gelotst.

Bei den erwähnten Kundenzonen der Stadt Luzern besteht ein Überarbeitungsbedarf. Eine Neuordnung der Kundenzonen ist aus verschiedenen Gründen angezeigt.

Häufig ist es für die Bewohnerinnen und Bewohner unklar, wo sie welche Dienstleistung erhalten. Kundenzonen sind teilweise etwas versteckt im Stadthaus und nicht leicht zu finden. Regelmässig stehen Leute längere Zeit in der Schlange der Einwohnerdienste und realisieren dann, dass sie am falschen Ort sind, weil sie aufs Zivilstandesamt müssen mit ihrem Anliegen. Es gibt dort auch keinen Empfang oder eine Auskunftsperson, welche die Leute richtig leitet. Ebenso sind die Platzverhältnisse sehr eng, so etwa an der Obergrundstrasse 1.

Neben den Verhältnissen vor Ort werden sich zukünftig auch die Digitalisierung und das E-Government auf den Kundenkontakt auswirken. Es ist zu erwarten, dass der direkte Kundenkontakt am Schalter rückläufig sein wird.

Die Sicherheit der Stadtangestellten ist wichtig; gewisse Dienstabteilungen sind mit schwierigen Entscheidungen und Situationen konfrontiert, in denen Kunden sich ihnen gegenüber aggressiv verhalten. Für solche bedrohliche Situationen bedürfen gewisse Kundenzonen eines speziellen Sicherheitsmanagements.

Nach kleineren Anpassungen der Kundenzonen (etwa im Rahmen der vergangenen Reorganisation der Dienstabteilungen) wird der Stadtrat damit beauftragt, mittels Planungsbericht aufzuzeigen, wie die Kundenkontakte mittelfristig neu zu organisieren sind. Folgende Aspekte sollen dabei berücksichtigt werden:

- Die Kundenzonen der Stadt sind kundenfreundlich, übersichtlich, einheitlich und mit einem passenden Leitsystem ausgestattet. Sie entsprechen dem State of the Art moderner Dienstleistungsbetriebe.
- Die Ausgestaltung der Kundenzonen trägt den zu erwartenden Entwicklungen der Digitalisierung und des E-Government Rechnung.
- Der Sicherheit der Mitarbeitenden der Stadt mit Kundenkontakt ist die nötige Aufmerksamkeit zu schenken. Der offene Charakter des Stadthauses ist dabei aufrechtzuerhalten. Sicherheitsvorkehrungen sind nur dort vorzusehen, wo potentiell bedrohliche Situationen auftauchen können.
- Ein allfälliger Wegzug der kantonalen Verwaltung an den Seetalplatz und die damit im Zentrum von Luzern frei werdenden Liegenschaften sind in einer längerfristigen Planung zu berücksichtigen.

Marco Müller und Noëlle Bucher  
namens der G/JG-Fraktion