



**Stadt
Luzern**

Stadtrat

Stellungnahme

zur

Motion 206

Marco Müller und Noëlle Bucher
namens der G/JG-Fraktion
vom 16. Mai 2018
(StB 280 vom 15. Mai 2019)

**Wurde anlässlich der
Ratssitzung vom
27. Juni 2019
als Postulat überwiesen.**

Kundenzonen der Stadt neu gestalten

Der Stadtrat nimmt zur Motion wie folgt Stellung:

Die Motionärin und der Motionär sehen Handlungsbedarf bei den Kundenzonen der Stadtverwaltung. Sie fordern den Stadtrat auf, in einem Planungsbericht aufzuzeigen, wie Kundenkontakte mittelfristig neu zu organisieren sind. Dabei sollen Überlegungen des State of the Art eines modernen Dienstleistungsbetriebs einfließen und die Entwicklungen in den Bereichen Digitalisierung, E-Government und Sicherheit der Mitarbeitenden berücksichtigt werden. Der Wegzug der kantonalen Verwaltung an den Seetalplatz und die damit verbundenen frei werdenden Liegenschaften im Stadtzentrum sollen in der langfristigen Planung ebenfalls berücksichtigt werden.

Der Stadtrat teilt die Meinung der Motionäre, dass bei den Kundenzonen der Stadtverwaltung Handlungsbedarf besteht. Es ist richtig, dass Kundenzonen im Stadthaus teilweise unzureichend ausgerüstet und schwierig auffindbar sind. Die Lage der Kundenzonen in den einzelnen Gebäuden ist nicht überall optimal. Im direkten Kundenkontakt kommt es vermehrt zu heiklen, teilweise bedrohlichen Situationen für Mitarbeitende. Ziel muss es sein, dass Kundenzonen leicht auffindbar, einladend und auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet sind und dass sich die Mitarbeitenden in einem sicheren Arbeitsumfeld bewegen können.

Wie die Motionäre richtig aufzeigen, wird die Organisation der Kundenzonen von verschiedenen Themen beeinflusst, wie Digitalisierung, E-Government, Kundenfreundlichkeit, Bedrohungsmanagement/Sicherheit usw. Der Stadtrat wird im Verlaufe des Jahres 2019 ein Konzept zum Bedrohungsmanagement verabschieden und die Geschäftsprüfungskommission darüber orientieren. Das Konzept beinhaltet verhaltensbezogene und organisatorische Massnahmen und zeigt das strategische Vorgehen zu baulich-technischen Massnahmen auf. Zu den konkreten baulich-technischen Massnahmen werden pro Objekt (fallweise für Objektgruppen) Detailprojekte ausgearbeitet. Bei der Planung und Umsetzung dieser Detailprojekte werden insbesondere Aspekte des Bedrohungsmanagements, der Digitalisierung, des E-Governments, der Kundenfreundlichkeit sowie der Kundenzonen und deren Organisation berücksichtigt. Auch der Wegzug der kantonalen Verwaltung an den Seetalplatz wird in die Überlegungen miteinbezogen.

Für den Stadtrat sind die Forderungen der Motionäre inhaltlich nachvollziehbar. Die Umsetzung soll aber nicht mit einem separaten Planungsbericht zu Kundenzonen erfolgen. Die Anliegen der

Motionäre werden jedoch bei der Erarbeitung der Detailprojekte zu den baulich-technischen Massnahmen des Bedrohungsmanagements einfließen. Der Stadtrat ist bereit, die Motion in diesem Sinn als Postulat entgegenzunehmen.

Der Stadtrat nimmt die Motion als Postulat entgegen.

Stadtrat von Luzern

