

## Bericht des Gemeinderats

### **Postulat Fraktion SP (Margrith Beyeler) vom 24. Juni 1999: Das Stadtbüro - DIE zentrale Anlaufstelle (99.000355)**

Mit SRB 042 vom 27. Januar 2000 hat der Stadtrat das folgende Postulat Fraktion SP (Margrith Beyeler) erheblich erklärt:

Das Projekt „Neue Stadtverwaltung Bern“ verfolgt u.a. das Ziel, das Dienstleistungsangebot vermehrt auf die Kundinnen und Kunden auszurichten. Das bedeutet nichts anderes, als dem Kunden, der Kundin auch geografisch näher zu kommen. Wer sich z.B. an-, ab- oder ummelden will, wer einen Ausweis, eine Bestätigung oder eine Bewilligung braucht, wer Formulare, Merkblätter, Reglemente, Verordnungen, Gesetze, Informationsbroschüren, Publikationen oder Gebührenvignetten nötig hat, ist im Stadtbüro an der richtigen Adresse. Auch Informationen und Antworten auf Fragen über die Abteilungsgrenzen sind dort zu erhalten. Dank den modernen elektronischen Mittel ist dieses Angebot möglich. Selbstverständlich sind die Öffnungszeiten auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zugeschnitten.

Ein Gang auf die Stadtverwaltung entpuppt sich oft als ein Kampf durch den Amtsdschungel. Wer ohne Kenntnis der Organisation und Lage der Stadtverwaltung, resp. ihrer Büros eine Dienstleistung in Anspruch nehmen will oder muss, hat oft Schwierigkeiten, am richtigen Ort, in der richtigen Abteilung zu landen. Wer gar Anliegen oder Fragen hat, die verschiedene Direktionen betreffen, muss verschiedene Amtsstellen an den verschiedensten Orten aufsuchen, um zum Ziel zu kommen.

Das muss nicht sein wie das Beispiel der Stadt Baden und Genf oder Beispiele in mehreren deutschen Städten zeigen. Die Stadtbüros werden als Visitenkarte der Verwaltung verstanden, wo die Einwohnerinnen und Einwohner als willkommene und gut bediente Kundinnen und Kunden empfangen und bedient werden. Neben der Erledigung von zahlreichen Dienstleistungen können an *einem* Standort auch allgemeine Auskünfte und Informationen eingeholt werden. Wo das Generalisten- und Generalistinnenwissen nicht ausreicht, werden kompetente Lotsendienste geleistet.

Die Einrichtung von Stadtbüro(s) würde auch Bern gut anstehen. Der erste Schritt in diese Richtung könnte mit der Realisierung eines Pilotprojektes im Stadtteil VI gemacht werden.

Der Gemeinderat wird deshalb gebeten,

1. auch in Bern, im Stadtteil Bümpliz/Bethlehem, mit einem Pilotprojekt zu starten,
2. die publikumsorientierten Dienstleistungen der Stadtverwaltung aufzuzählen, die in dieser Einrichtung angeboten werden können.

Bern, 24. Juni 1999

*Postulat Fraktion SP (Margrith Beyeler), Margrit Stucki-Mäder, Heinz Junker, Walter Christen, Kurt Mäusli, Andreas Zysset, Ruedi Hofer, Esther Kälin Plézer, Peter Blaser, Irène Marti Anliker, Béatrice Stucki, Edith Madl Kubik, Edith Olibet, Franco Sommaruga, Oskar Balsiger, Marie-Louise Durrer, Edith Lörtscher, Andreas Krummen, Marcel Fankhauser, Leslie Lehmann, Sylvia Spring Hunziker*

## Bericht des Gemeinderats

Eine offene, leicht zugängliche und übersichtliche Information der Bevölkerung ist dem Gemeinderat ein wichtiges Anliegen. Die Angebote und Dienstleistungen der Stadtverwaltung sollen den hier lebenden Bürgerinnen und Bürgern einfach und niederschwellig vermittelt werden.

### 1. Pilotprojekt INFO BERN

Der Gemeinderat startete deshalb bereits im Jahr 2008 mit INFO BERN ein Pilotprojekt, das der von den Postulantinnen und Postulanten angeregten Zielrichtung entsprach:

Mit INFO BERN sollte gemäss Konzept ein zentrales, niederschwellig zugängliches Informationsbüro (ein Stadtbüro) geschaffen werden für alle Einwohnerinnen und Einwohner, die in persönlichem Kontakt vor Ort Auskünfte und Informationen suchen. Der Schwerpunkt des Informationsangebots sollte zunächst in den Bereichen einwohnerdienstliche und ausländerrechtliche Belange, sodann in den Bereichen Kind, Jugend und Familie sowie im Bereich Integration liegen. Die bereits bestehenden Informationsdienstleistungen des Jugendamts und des Polizeiinspektorats (Bereich Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei EMF) wurden in INFO BERN näher zusammengeführt. Den Anliegen der Migrationsbevölkerung sollte Rechnung getragen werden, indem eine zusätzliche Stelle mit Fokus auf Integrationsfragen und -angebote eingerichtet wurde.

INFO BERN hatte die folgenden Aufgaben:

- informiert zu alltagsrelevanten Fragen und Angeboten der Verwaltung sowie weiterer öffentlicher und gemeinnütziger Institutionen;
- berät und informiert im Sinn der gesetzlich (Art. 56 AuG<sup>1</sup> und VIntA<sup>2</sup>) geforderten neuen Dienstleistung Migrantinnen und Migranten über Integrationsangebote, soweit der Bedarf nicht durch Fachstellen abgedeckt werden muss (Informationsauftrag AuG und VIntA);
- erfüllt im bisherigen Rahmen den Informationsbedarf von Kindern, Jugendlichen und Familien (bisher Auftrag Info Jugendamt);
- übernimmt gegebenenfalls weitere Dienstleistungen (z.B. im Bereich Informationsmanagement, Aufbereiten und Vermitteln von Infomaterial, Abgabe von Wohnsitzbescheinigungen usw.).

Mit GRB 0854 vom 28. Mai 2008 genehmigte der Gemeinderat das Pilotprojekt „InfoBern“ und sprach die nötigen Finanzen. Die Direktion für Bildung, Soziales und Sport (BSS) und die Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie (SUE) wurden beauftragt, die Stelle gemeinsam zu führen. Die Pilotphase sollte ursprünglich zwei Jahre dauern, von April 2009 bis März 2011, und dazu dienen, Erfahrungen mit der neuen Informationsstelle zu sammeln und Entscheidungsgrundlagen im Hinblick auf eine definitive Einrichtung und eventuelle Weiterentwicklung zu einem umfassenden Stadtbüro zu gewinnen.

Das Pilotprojekt INFO BERN wurde an zentraler Lage in bestehenden Räumlichkeiten des Jugendamts an der Predigergasse 4a durchgeführt.

---

<sup>1</sup> AuG: Ausländergesetz; Informationsauftrag von Bund, Kantonen und Gemeinden

<sup>2</sup> VIntA: Verordnung des Bundes für die Integration von Ausländerinnen und Ausländern

Aufgrund der insgesamt ernüchternden Erfahrungen genehmigte die verwaltungsinterne Begleitgruppe bereits im September 2010 den von den Direktionen BSS und SUE erstellten Evaluationsbericht. Die Resultate der Evaluation waren zusammengefasst die folgenden:

- Nach einem sehr verhaltenen Start mit Besuchendenzahlen unter den Erwartungen stiegen die Zahlen ab September 2009 an, bis auf 20 - 30 Personen pro Tag. Damit wurden die Schätzungen im Konzept von 50 Personen nur zur Hälfte erreicht. Vor allem musste festgestellt werden, dass die Nachfrage nicht primär die ursprünglich vorgesehenen Themengebiete betraf (einwohnerdienstliche und ausländerrechtliche Belange, Bereich Kind, Jugend und Familie sowie Integrationsinformationen und -dienstleistungen).
- Das Angebot im Rahmen des Informationsauftrags AuG und VIntA wurde von der Zielgruppe Migrantinnen und Migranten (Neuzugezogene wie auch langjährig Anwesende) unbefriedigend genutzt. Die einen orientierten und informierten sich offenbar im Internet; für die anderen war das Angebot noch immer zu hochschwellig.
- Die Besucherinnen und Besucher des INFO BERN waren mit den Dienstleistungen zufrieden. Reklamationen gab es kaum.
- Die Einwohnerdienste wurden nicht in dem Masse entlastet, wie dies erwartet worden war. Es wurde festgestellt, dass ausländische Kundinnen und Kunden mit Informationsbedarf praktisch auch immer eine einwohnerdienstliche Mutation (Adresswechsel, Verlängerung von Aufenthaltsausweisen, Ausstellen von Bescheinigungen etc.) benötigen, die von INFO BERN nicht vorgenommen werden konnte. So blieb denn auch die Zahl der ausländischen Nutzerinnen und Nutzer unter den Erwartungen.
- Zusätzliche angebotene Dienstleistungen wie Tageskarten der SBB und briefliche Stimmabgabe, die aber nicht zum Kernangebot von INFO BERN gehören, wurden stark genutzt.
- Während der Laufzeit des Pilotprojekts wurde geprüft, ob aus dem Bereich der Einwohnerdienste und Fremdenpolizei weitere Dienstleistungen ins INFO BERN verschoben werden könnten. So wurde beispielsweise die Übernahme von Familien-Nachzugsverfahren angestrebt. Aus verschiedenen Gründen war dies nicht möglich. Auch wurde abgeklärt, ob das INFO BERN im neuen kantonalen Integrationsgesetz (IntG) eine Funktion im Bereich der Informations- und Zweitgespräche übernehmen könnte. Eine Übernahme von Aufgaben in diesem Bereich wurde aber vor allem von der Begleitgruppe als nicht sinnvoll erachtet.

#### *Das Fazit der Evaluation:*

INFO BERN konnte die anvisierten Ziele nicht erreichen. Der Bedarf nach reiner Information war deutlich kleiner als angenommen. Hingegen wurden einfache Dienstleistungen, die nicht zum Kerngeschäft von INFO BERN gehören, rege nachgefragt. Die Entwicklung der Nachfrage zeigte, dass die Etablierung der Stelle bei der potentiellen Kundschaft längere Zeit beansprucht. Es zeigt sich auch, dass das parallel wachsende elektronische Auskunftsangebot im Internet einerseits in Konkurrenz zu einer niederschweligen Beratung steht. Andererseits erfordert eine weitergehende Beratung über die verschiedenen städtischen Leistungen umfassendes Know-how des Fachgebiets, welches nicht in diesem Umfang im INFO BERN angeboten werden konnte. Das führte dazu, dass die Fragestellenden an die zuständigen Fachämter verwiesen werden mussten.

Die neu zugezogenen Migrantinnen und Migranten nahmen das Angebot ungenügend in Anspruch. Die Einwohnerdienste konnten nicht stark entlastet werden und die Wartezeiten für deren Kundinnen und Kunden konnten nicht spürbar reduziert werden.

Aufgrund der weit hinter den Erwartungen bleibenden Ergebnisse beschloss der Gemeinderat, das Projekt INFO BERN vorzeitig einzustellen.

## 2. Stadtbüros als zeitgemässe Informationskanäle?

Das Pilotprojekt INFO BERN hat mit Deutlichkeit gezeigt, dass sich das Informationsverhalten eines Grossteils der Bevölkerung in den letzten zehn Jahren radikal verändert hat. Soweit lediglich Informationen vermittelt werden, ist die Nachfrage nach entsprechenden Angeboten, die direkt vor Ort bzw. von Mensch zu Mensch erbracht werden, offensichtlich markant zurückgegangen. Dagegen ist die Nachfrage nach elektronisch oder allenfalls telefonisch verfügbaren Informationen drastisch gestiegen. Entsprechend sind denn auch die elektronisch zugänglichen Informationsangebote und -dienstleistungen der Stadtverwaltung im Verlauf des letzten Jahrzehnts massiv ausgebaut worden. Zwar erreichen sie noch nicht in allen Bereichen ein Optimum, doch unternimmt die Stadtverwaltung weiterhin grosse Anstrengungen, hier laufend Verbesserungen zu erzielen, soweit dies angesichts der zur Verfügung stehenden beschränkten Ressourcen möglich ist. Zudem hat der Gemeinderat die Erarbeitung einer umfassenden E-Government-Strategie in Auftrag gegeben. Für den Internetauftritt der Stadt, über den ein grosser Teil der Informationsvermittlung abgewickelt wird, ist ein Relaunch geplant.

Es stellt sich vor diesem Hintergrund die Frage, ob die Einrichtung von teuren und personalintensiven Stadtbüros wirklich noch zeitgemäss ist. Aus Sicht des Gemeinderats ist es vorzuziehen, die Bemühungen auf einen möglichst kundinnen- und kundenfreundlichen elektronischen Auftritt der Stadt zu fokussieren (Internet), der möglichst breit und niederschwellig informiert und über den auch möglichst viele Dienstleistungen der Verwaltung elektronisch abgewickelt werden können (guichet virtuel, Online-Schalter etc.). Der Gemeinderat ist sich bewusst, dass nach wie vor nicht alle Menschen über einen Internetzugang verfügen oder diesen nicht nutzen möchten. Die Information dieser Bevölkerungskreise, die sich heute indessen in einer klaren Minderheit befinden, kann über den herkömmlichen Postverkehr oder über die bestehenden Büros der Dienststellen vermittelt werden, wobei auch dort Anstrengungen unternommen wurden und werden, den Zugang so einfach wie möglich zu halten.

Bern, 29. August 2012

Der Gemeinderat