

**Vortrag des Gemeinderats an den Stadtrat****Polizeiinspektorat: Elektronische Abwicklung Adressänderung, Weg- und Zuzug; Investitions- und Verpflichtungskredit****1. Worum es geht**

Eine interkantonale Adressänderung oder ein Zuzug in die Stadt Bern sind aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung mit einer persönlichen Vorsprache verbunden. Insbesondere diese persönlichen Vorsprachen in Verbindung mit der Vielzahl neuer gesetzlicher Anforderungen (Willkommensgespräche, Verifizierung der Gebäude- und Wohnungsidentifikatoren) führen zu erheblichen Wartezeiten. Der Wunsch nach maximaler Erreichbarkeit (rund um die Uhr) und einer vereinfachten, rascheren Bearbeitung ist ein allgegenwärtiges Bedürfnis der Kundschaft. Das mit der eGovernment-Strategie 2013 - 2016 priorisierte Leuchtturmprojekt „Elektronische Meldung der Adressänderung, des Weg- und Zuzugs“ soll unter anderem dazu beitragen, dass ein umfassendes und integriertes Angebot an elektronischen Verwaltungsleistungen geschaffen wird und zumindest auf einen Teil der persönlichen Vorsprachen verzichtet werden kann.

Mit dem vom Stadtrat am 26. November 2015 bewilligten Kredit für die Umsetzung der Basisinfrastruktur E-Government werden die Voraussetzungen geschaffen, dass Kundinnen und Kunden Dienstleistungen elektronisch von zu Hause aus abwickeln können. Mit dem beiliegenden Stadtratsvortrag werden die Mittel beantragt, den Kundinnen und Kunden Dienstleistungen der Einwohnerdienste ortsunabhängig, losgelöst von Schalteröffnungszeiten, zugänglich zu machen. So können Umzüge innerhalb der Stadt Bern (Wohnungswechsel) als Dienstleistung via Internet abgewickelt werden. Weiter wird die Möglichkeit geschaffen, elektronische Meldungen über Zu- und Wegzüge zu generieren, aber auch zu empfangen und medienbruchfrei in die Einwohnerdatenbank zu übernehmen.

**2. Ausgangslage**

Die Dienstleistungserbringung der Einwohnerdienste der Stadt Bern ist serviceorientiert und auf einen umfassenden Nutzen der Kundschaft ausgerichtet, wobei die Kundinnen und Kunden insbesondere die durchgehenden Schalteröffnungszeiten über die Mittagszeit und das erweiterte Angebot schätzen. Die Einwohnerdienste werden bei ihrer Tätigkeit durch eine Einwohnerdatenbank (SAP CRA) unterstützt. Die Datenbank wurde im Jahr 2007 eingeführt. Im Jahr 2015 erfolgte ein Upgrade, womit neue Funktionalitäten und Prozesse, aber auch eine benutzerfreundlichere Oberfläche zur Verfügung stehen. Die Wartezeiten am Schalter der Einwohnerdienste nahmen vor allem im Jahr 2015 aufgrund der gestützt auf das kantonale Gesetz über die Integration der ausländischen Bevölkerung (IntG, BSG 124.1) durchgeführten Willkommensgespräche teilweise massiv zu.

Während Wegzüge und Adressänderungen innerhalb der Stadt Bern keiner persönlichen Vorsprache bedürfen, ist diese beim Zuzug nach wie vor ein gesetzliches Erfordernis. Für die Meldung einer Adressänderung oder eines Wegzugs, aber auch eines Zuzugs, stehen den Kundinnen und Kunden Formulare sowohl online als auch physisch zur Verfügung. Die Dateninhalte der eingereichten Formulare müssen jedoch durch die Sachbearbeitenden manuell in die Einwohnerdatenbank übertragen werden, womit ein Medienbruch entsteht. Die mit diesen Formularen eingehenden

Meldungen umfassen zirka 20 % der insgesamt rund 30 000 Adress-Mutationen pro Jahr. Die Tendenz ist steigend.

Die Stadt Bern, handelnd durch das Polizeiinspektorat (PI)/Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei (EMF) der Stadt Bern, plant, wie auch die Städte Zürich, Solothurn, Basel und Biel, ihren Einwohnerinnen und Einwohnern eine kunden- und benutzerfreundliche E-Government-Lösung für den Zuzug und den Wegzug sowie für Adressänderungen anzubieten. Mit dem neuen Angebot können die Daten medienbruchfrei übermittelt und verarbeitet werden. Obwohl von diesem Dienstleistungsangebot zum jetzigen Zeitpunkt nur ein Teil der Bevölkerung einen Nutzen ziehen kann, schafft damit die Stadt Bern eine Grundvoraussetzung, mittel- und langfristig schweizweit eine eGovernment-Lösung im Einwohnerwesen anzubieten.

Dieses Vorhaben korrespondiert mit der E-Government-Strategie 2013 - 2016 der Stadt Bern, welche die elektronische Meldung der Adressänderung, des Weg- und Zuzugs unter den priorisierten E-Government-Vorhaben aufgeführt und als Leuchtturm-Projekte benannt hat. Der Nutzen der Lösung nimmt mit Anzahl der Gemeinden, welche den Standard von eUmzugCH anbieten beziehungsweise mit Anzahl der elektronisch abgewickelten Dienstleistungen, zu. Entsprechend wichtig sind sowohl die schweizweite Koordination der Projekte, die Schaffung des Standards, aber auch die rasche Umsetzung durch bevölkerungsstarke Gemeinden und Städte.

Dem Projekt „Elektronische Abwicklung Adressänderung, Weg- und Zuzug“ kommt auch in der E-Government-Strategie Schweiz eine strategische Bedeutung zu. Der Steuerungsausschuss E-Government Schweiz hat an seiner Sitzung vom 27. Januar 2016 den ersten Schwerpunktplan 2016 - 2019 genehmigt. Dieser führt alle Massnahmen auf, die Bund, Kantone und Gemeinden in der ersten Legislatur nach Verabschiedung der neuen Strategie umzusetzen planen. Der Fokus liegt auf dem Aufbau von Basisinfrastrukturen für die verstärkte Ausbreitung von E-Government in der Schweiz. Der Schwerpunkt 6 der neuen Strategie ist der eUmzug Schweiz. Dabei geht es darum, die vollständige elektronische Abwicklung des Umzugsprozesses auf Seiten der Nutzenden zu ermöglichen. Ab dem Jahr 2016 will der Bund die Umsetzungen von eUmzugCH in den Gemeinden und Kantonen begleiten, den Betrieb der Lösung eUmzugCH sicherstellen und rechtliche Hindernisse abbauen. Die Unterstützung des Bundes ist koordinativer Art und umfasst keine finanzielle Unterstützung interessierter Gemeinden oder Kantone. Aus Kostenüberlegungen verzichtete die Stadt Bern auf eine Teilnahme an einem Piloten, der durch den Kanton und die Stadt Zürich vorangetrieben wird.

### **3. Ziele**

Nachfolgend werden die allgemeinen Ziele und der Nutzen des Projekts E-Umzug („Elektronische Meldung der Adressänderung, des Weg- und Zuzugs“) aufgeführt.

- Anbieten des Online-Angebots für Kundinnen und Kunden und die damit verbundene Verbesserung der Dienstleistungsqualität (zeitunabhängige Verwaltungsleistung, schneller und fehlerfrei)
- Effizienzsteigerungen mittels möglichst umfassender und automatisierter Prozessunterstützung (medienbruchfreie und durchgängige Lösung für Adressänderung, Weg- und Zuzug)
- Zukunftsgerichtete Lösung, die zu eCH-Standards konform und deren Wartung während mindestens 10 Jahren durch den Lieferanten sichergestellt ist
- Rasche Umsetzung der Lösung, abgestimmt auf die Realisierung der Basisinfrastruktur E-Government
- Basis legen, um sich zukünftig in eine interföderale Lösung integrieren zu können, damit der Umzug über Gemeinde- und Kantonsgrenzen hinweg medienbruchfrei elektronisch abgewickelt werden kann

#### 4. Projektbeschreibung

Zur Einführung einer Lösung für die elektronische Abwicklung von Adressänderung, Weg- und Zuzug wurden verschiedene Lösungsvarianten untersucht. Der Projektausschuss hat am 15. Oktober 2015 beschlossen, die Variante E-Umzug (Formularmanagement und Prozessoptimierung) weiterzuverfolgen.

Diese Variante nutzt den Umstand, dass verschiedene Gemeinden unterschiedliche Einwohnerkontrolllösungen im Einsatz haben, die es erlauben, den elektronischen Datenaustausch zwischen Gemeinden mittels einer Schnittstelle basierend auf dem Standard eCH-0093 zu ermöglichen, um einen Weg- beziehungsweise Zuzug einer Person der anderen Gemeinde mitzuteilen. Die bei der Stadt Bern bestehende Einwohnerdatenbank wird daher eCH-0093 fähig gemacht, was zu einer Prozessoptimierung führt. Das bedeutet, dass

- Wegzugsmeldungen - beziehungsweise diesen zugrundeliegenden Wegzugsdaten anderer Gemeinden - via den sedex-Adapter des Bundes in die Einwohnerdatenbank der Stadt Bern übernommen werden und so ein medienbruchfreies Arbeiten möglich wird (Integration in die Standardprozesse),
- Wegzugsmeldungen/-daten an andere Gemeinden elektronisch übermittelt werden können und so der Ausdruck der Meldungen, die Kuvertierung und der kostenpflichtige Versand entfallen,
- das zusammen mit der Basisinfrastruktur zu realisierende Formularmanagement genutzt wird, um die bereits im Einsatz stehenden Formulare neu zu gestalten und den Kundinnen und Kunden über das städtische E-Government-Portal zugänglich zu machen,
- die Unterstützung und der Betrieb durch die Informatikdienste der Stadt Bern (ID) im Rahmen der Basisinfrastruktur erfolgt.

#### 5. Datenschutz

Das Vorhaben wurde mit dem städtischen Datenschutzbeauftragten besprochen. Er wird die Detailkonzepte für die Umsetzung rechtzeitig zur Beurteilung erhalten und laufend über das weitere Vorgehen informiert. Zudem ist in der Phase der Detailstudien eine formelle Vorabkontrolle durch den Datenschutzbeauftragten vorgesehen, wie dies bei städtischen IT-Projekten üblich ist.

#### 6. Projektorganisation

Zur Zielerreichung haben in der Projektierungsphase sowohl die Direktion für Finanzen, Personal und Informatik (FPI), die Stadtkanzlei (GuB/SK) wie auch die Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie (SUE) beigetragen. Die Projektorganisation setzte sich in dieser Phase aus der Auftraggeberin, im vorliegenden Fall dem PI/EMF, einem Projektausschuss, der Projektleitung sowie dem operativen Projektteam, bestehend aus zwei Teilprojekten, zusammen. Die Koordination mit dem Projekt E-Government-Basisinfrastruktur wurde durch den Einbezug des Programmleiters E-Government in den Projektausschuss sichergestellt.

Diese Projektorganisation hat sich bewährt. Für die Realisierung wird sie zielführend angepasst. Ergänzungen ergeben sich bei der externen Gesamtprojektleitung, die gleichzeitig für die Leitung des Teilprojekts Technik zuständig ist, und bei der fachlichen Projektleitung. Das Controlling wird durch das PI/EMF wahrgenommen.

Die externen Dienstleistenden (Beratungsunterstützung und Gesamtprojektleitung) sind sowohl im organisatorischen wie auch im technischen Umfeld zur Thematik spezialisiert und besitzen nachweisbare Erfahrungen mit der aktuell im Einsatz stehenden Lösung.

## 7. Evaluation

Die zu realisierende Lösung E-Umzug basiert vollumfänglich auf der bereits bestehenden Anwendung SAP CRA. Die Firma Deloitte AG steht dem PI/EMF als Lizenzgeberin der Einwohnerdatenbanklösung für die Integration der eCH-Standards zur Verfügung. Bei SAP CRA handelt es sich um eine Eigenentwicklung der Firma Deloitte AG, deshalb ist eine offene Ausschreibung, insbesondere auch eine Open Source-Lösung, nicht möglich.

Die Behörden Online Systemhouse GmbH (BOL) hat als Gewinnerin der im Jahre 2015 durch die Stadt Bern durchgeführten Ausschreibung zur Beschaffung einer Formularlösung für die E-Government-Basisinfrastruktur auch die Konzeption und Erstellung der E-Umzug-Formulare offeriert.

Die Informatikdienste der Stadt Bern (ID) verfügen über keine Ressourcen, um Tätigkeiten abzudecken, welche durch die offerierenden externen Firmen zu erbringen sind.

## 8. Terminplan (provisorisch)

Der Terminplan wird mit dem Terminplan des Projekts E-Government-Basisinfrastruktur koordiniert. Abhängig vom Entscheid des Stadtrats kann frühestens im 4. Quartal des Jahres 2016 mit der Detailkonzeption begonnen werden. Der grobe Projektplan präsentiert sich zum heutigen Zeitpunkt wie folgt:

| Projektplanung Einführung E-Umzug       | Q1/2016 | Q2/2016                    | Q3/2016 | Q4/2016 | Q1/2017 | Q2/2017 |
|---|---------|----------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Initialisierung und Analyse             |         |                            |         |         |         |         |
| Anforderungen, Pflichtenheft erarbeiten |         | Q3/2016 Beschluss Stadtrat |         |         |         |         |
| GR-SR-Vorlage                           |         |                            |         |         |         |         |
| Entscheid GR, SR                        |         | ◆                          | ◆       |         |         |         |
| Detaillkonzept                          |         |                            |         |         |         |         |
| Realisierung Teil Formularmanagement    |         |                            |         |         |         |         |
| Realisierung Teil Prozessoptimierung    |         |                            |         |         |         |         |
| Abschluss/Dokumentation                 |         |                            |         |         |         |         |

Abbildung 2: Terminplan E-Umzug

## 9. Projektkosten/Projektkredit

### 9.1 Kosten Investitionen

| Bereich  | Betrag in Fr.     |
|--|-------------------|
| Dienstleistungserbringer extern                      | 491 414.00        |
| Dienstleistungserbringer intern                      | 60 000.00         |
| Reserve  | 55 140.00         |
| <b>Einmalige Kosten insgesamt (inkl. MwSt.)</b>      | <b>606 554.00</b> |
| Projektierungskredit (GRB Nr. 214-15) vom 15.01.2014 | 150 000.00        |
| <b>Total Investitionskredit</b>                      | <b>756 554.00</b> |

Für das Vorhaben Elektronische Abwicklung Adressänderung, Weg- und Zuzug wurden Kosten von Fr. 1 850 000.00 geschätzt. Dieser Betrag wurde für die Jahre 2015 bis 2018 in die mittelfristige Investitionsplanung aufgenommen (MIP I2300023). Der benötigte Gesamtkredit von Fr. 756 554.00 (inklusive Projektierungskredit) für die evaluierte Variante E-Umzug liegt innerhalb des geschätzten Kostenrahmens.

## 9.2 Kapitalfolgekosten

| Investition               | 1. Jahr           | 2. Jahr           | 3. Jahr           | 5. Jahr           |
|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Restbuchwert              | 756 554.00        | 605 245.00        | 453 930.00        | 151 310.00        |
| Abschreibung 20 %         | 151 310.00        | 151 310.00        | 151 310.00        | 151 310.00        |
| Zins 2,31 %               | 17 476.40         | 13 980.00         | 10 485.00         | 3 495.00          |
| <b>Kapitalfolgekosten</b> | <b>168 785.00</b> | <b>165 290.00</b> | <b>161 795.00</b> | <b>154 805.00</b> |

Die Kapitalfolgekosten (Amortisation) trägt das PI/EMF.

## 9.3 Betriebsfolgekosten

| Bereich   | Betrag in Fr.    |
|---|------------------|
| Wartungspauschale pro Jahr                          | 2 450.00         |
| Wartungsaufwand pro Jahr nach Aufwand               | 24 440.00        |
| <b>Dienstleistungen Externe</b>                     | <b>26 890.00</b> |
| Jährliche Betriebskosten der Informatikdienste      | -                |
| <b>Total jährliche Betriebskosten (inkl. MwSt.)</b> | <b>26 890.00</b> |

Für die neu zu verpflichtenden externen Wartungskosten über 5 Jahre wird dem Stadtrat ein Verpflichtungskredit von Fr. 134 450.00 beantragt (5 x Fr. 26 890.00 inklusive Mehrwertsteuer).

E-Umzug ist eine Lösung, ein E-Government-Service, der bisher nicht zur Verfügung stand, somit fallen die jährlichen Betriebsfolgekosten in der Höhe von Fr. 26 890.00 neu an. Ein Vergleich mit bestehenden Betriebsfolgekosten kann nicht gezogen werden.

## 10. Nutzen

### 10.1 Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger

Bürgerinnen und Bürger der Stadt Bern, die einen Umzug planen, erhalten durch die Realisierung von E-Umzug einen direkten Mehrwert; da sie den Service orts- und zeitunabhängig anstossen und abschliessen können. Durch eine automatische Übernahme von vorhandenen Personendaten sinkt für die Kundschaft der Erfassungsaufwand und die Vorsprache am Schalter entfällt, selbst für gebührenpflichtige Dienstleistungen, da auch die Bezahlung am Bildschirm abgeschlossen werden kann.

### 10.2 Nutzen für die Stadtverwaltung

Der Funktionsumfang der Lösung wird erweitert. Über die eCH-Schnittstelle 0093 wird der elektronische Datenaustausch zwischen Gemeinden ermöglicht, um den Weg- beziehungsweise Zuzug einer Person der anderen Gemeinde mitzuteilen. Eine Prozessoptimierung wird dadurch erzielt, dass Daten (Wegzugsdaten) medienbruchfrei in die Einwohnerdatenbank übernommen werden. Die Sachbearbeitenden prüfen und ergänzen die Daten und weisen den eidgenössischen Gebäude- und Wohnungsidentifikator (EGID/EWID) zu.

Einsparungen ergeben sich in nicht bezifferbarer Höhe durch den Verzicht auf den Ausdruck der Meldungen, die Kuvertierung und den kostenpflichtigen Versand. Durch die Nutzung der Lösung wird die bisherige, ungebremste Zunahme der Wartezeiten am Schalter reduziert. Die Realisierung von E-Umzug ist Grundlage für eine dereinst zu realisierende durchgehende Lösung basierend auf dem schweizweiten Standard eUmzugCH.

## **11. Konsequenzen bei Nichtumsetzung**

In der E-Government-Strategie Schweiz ist das Projekt „Elektronische Abwicklung Adressänderung, Weg- und Zuzug“ von strategischer Bedeutung. Ab dem Jahr 2016 will der Bund daher die Umsetzungen von eUmzugCH in Gemeinden und Kantonen begleiten, den Betrieb der Lösung eUmzugCH sicherstellen und rechtliche Hindernisse abbauen. Dabei geht es in erster Linie darum, die vollständige elektronische Abwicklung des Umzugsprozesses auf Nutzerseite zu ermöglichen.

Die schweizweite Weiterentwicklung von eUmzugCH würde auch ohne die Stadt Bern voranschreiten. Ein Abseitsstehen hätte zur Folge, dass einerseits eine Mitsprache und Mitgestaltung der E-Government-Lösung verunmöglicht und andererseits die Stadt Bern in der Folge für den elektronischen Datenverkehr im Einwohnerwesen schweizweit isoliert wäre. Dies bedeutet ebenfalls, dass elektronische Daten nicht medienbruchfrei in die Einwohnerdatenbank übernommen würden. Die erforderliche Pflege der Schnittstellen würde zu einem erheblichen Mehrbedarf an Personalressourcen führen.

### **Antrag**

1. Der Stadtrat genehmigt das Projekt Elektronische Abwicklung Adressänderung, Weg- und Zuzug; Investitions- und Verpflichtungskredit.
2. Er bewilligt für die Umsetzung des Vorhabens einen Investitionskredit von Fr. 756 554.00 zulasten der Investitionsrechnung, Konto I2300023 (Kostenstelle 230400).
3. Für den Betrieb der elektronischen Abwicklung Adressänderung, Weg- und Zuzug mit einer Laufzeit von 5 Jahren (2017 - 2021) bewilligt der Stadtrat einen Verpflichtungskredit von Fr. 134 450.00, zulasten der Erfolgsrechnung des Polizeiinspektorats (Dienststelle 230).
4. Der Gemeinderat wird mit dem Vollzug dieses Beschlusses beauftragt.

Bern, 23. März 2016

Der Gemeinderat