

<b>Signatur:</b>	2025.SR.0227
<b>Geschäftstyp:</b>	Motion
<b>Erstunterzeichnende:</b>	Judith Schenk (SP), Laura Brechbühler (SP), Sofia Fisch (JUSO), Mirjam Roder (GFL)
<b>Mitunterzeichnende:</b>	Tanja Miljanovic, Chantal Perriard, Georg Häsler, Lena Allenspach, Nadine Aebischer, Chandru Somasundaram, Dominique Hodel, Valentina Achermann, Monique Iseli, Katharina Gallizzi, Sarah Ru- bin, Ronja Rennenkampff, Nora Joos, Mirjam Läderach
<b>Einreichtdatum:</b>	26. Juni 2025

## Motion: Zugang für Alle: Ein Schalter für Alles

### Auftrag

Der Gemeinderat wird wie folgt beauftragt:

1. In einem Pilotprojekt, und in Einbezug mit den bereits bestehenden Strukturen des Projekts «Weg-Weiser»<sup>1</sup>, für alle Dienststellen mit relevanten Publikums-Schaltern einen «Schalter für Alles» zu schaffen;
2. Nebst dem Einbezug der städtischen Dienststellen zu prüfen, welche Schnittstellen weiterer öffentlicher Institutionen einbezogen werden sollen, bspw. Steuerverwaltung, Statthalteramt, Kantonspolizei;
3. Entsprechendes Personal zu schulen;
4. Den «Schalter für Alles» so zu gestalten, dass er eine Ergänzung zum Angebot der bestehenden Strukturen darstellt. Bei einer allfälligen Beendigung des Projekts nach der Pilot-Phase soll der Gemeinderat sicherstellen, dass dies keinen Abbau der aktuell bestehenden Dienstleistungen bedingt;
5. Innerhalb der Stadtberner Bevölkerung breit über den «Schalter für Alles» zu informieren.

### Begründung

Die vorliegende Motion hat zum Ziel, ein Angebot zu schaffen für Personen, welche sich nur schwierig im Dickicht der Verwaltung zurechtfinden. Es soll eine physische Anlaufstelle eingerichtet werden, an welche jegliche Fragen zu Rechten und Pflichten der Einwohnenden gegenüber der Verwaltung gestellt werden können, Am «Schalter für Alles» sollen einfache Anliegen direkt beantwortet werden können, und Menschen mit spezifischeren Fragen sollen am «Schalter für Alles» an die richtige Amtsstelle verwiesen werden können. Diese Dienstleistung soll als Ergänzung zu bestehenden Strukturen geschaffen werden. Gerade auch für armutsbetroffene Menschen, die regelmässig mit verschiedenen Institutionen in Kontakt stehen müssen, soll die Schaffung einer Anlaufstelle für alle Anliegen eine erhebliche Vereinfachung ihres beschwerlichen Alltags bedeuten. Die Digitalisierung macht die immer komplexer werdende Welt für viele Menschen wieder einfacher – aber nicht für Alle. Vielen Menschen fällt es durch die Flut an vorhandenen Informationen zunehmend schwerer, sich zu orientieren. Auch sind administrative Vorgänge oftmals komplex und mehrdimensional, Gesetze und Vorgaben ändern sich, für viele Dienstleistungen und Pflichten müssen Stadtbewohnende mehr als ein Amt aufsuchen – sie verlieren die Orientierung. Bern ist eine soziale Stadt für Alle, die Zugänge zu den behördlichen Informationen sollen so niederschwellig wie möglich sein. Ein «Schalter für Alles» bietet eine solche Möglichkeit, allen Einwohnenden der Stadt Bern die Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung zugänglicher zu machen. Für einen «Schalter für Alles» muss Personal mit

<sup>1</sup> In der Dienststelle Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei sind minimale Strukturen eines «Schalters für Alle» im Projekt «Weg-Weiser» vorhanden: [https://www.bern.ch/mediencenter/medienmitteilungen/aktuell\\_ptk/weg-weiser-bieten-einfachere-orientierung](https://www.bern.ch/mediencenter/medienmitteilungen/aktuell_ptk/weg-weiser-bieten-einfachere-orientierung)

den Informationen aller möglichen Dienststellen geschult werden; dieses muss jedoch nicht detaillierte Expertise in jedem Bereich haben. Dieses Personal zu schulen ist aufwändig, jedoch bietet eine solche Dienstleistung gerade deshalb grosses Potenzial zur Synergien-Nutzung und zum Informationsfluss innerhalb der Stadtverwaltung. Die Stadt Bern hat während der Pandemie bereits im März 2021 das Projekt «Weg-Weiser<sup>2</sup>» lanciert. Gewisse Strukturen und Erfahrungswerte sind entsprechend bereits vorhanden; aktuell können Termine jedoch nur auf Voranmeldung wahrgenommen werden, was die Niederschwelligkeit für Non Digital Natives wiederum stark beeinträchtigt. Die Gemeinde La Chaux-de-Fonds sowie weitere Gemeinden im Kanton Jura bieten einen solchen «Schalter für Alles» bereits mit Erfolg an, denn die direkte Unterstützung der Bevölkerung ist das beste Mittel, um den digitalen Graben und die Hürden des Behördenschungels zu überwinden.

---

<sup>2</sup> [https://www.bern.ch/mediencenter/medienmitteilungen/aktuell\\_ptk/weg-weiser-bieten-einfachere-orientierung](https://www.bern.ch/mediencenter/medienmitteilungen/aktuell_ptk/weg-weiser-bieten-einfachere-orientierung)