

Signatur: 2025.SR.0227
Geschäftstyp: Motion
Erstunterzeichnende: Judith Schenk (SP), Laura Brechbühler (SP), Sofia Fisch (JUSO), Mirjam Roder (GFL)
Mitunterzeichnende: Tanja Miljanovic, Chantal Perriard, Georg Häsliger, Lena Al-lenspach, Nadine Aebischer, Chandru Somasundaram, Do-minique Hodel, Valentina Achermann, Monique Iseli, Katharina Gallizzi, Sarah Rubin, Ronja Rennenkampff, Nora Joos, Mirjam Läderach
Einrechiedatum: 26. Juni 2025

Motion: Zugang für Alle: Ein Schalter für Alles; Annahme als Richtlinie

Auftrag

Der Gemeinderat wird wie folgt beauftragt:

1. In einem Pilotprojekt, und in Einbezug mit den bereits bestehenden Strukturen des Projekts «Weg-Weiser»¹, 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 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-Weiser2» 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.

Antwort des Gemeinderats

Der Inhalt der vorliegenden Motion betrifft inhaltlich einen Bereich, der in der Zuständigkeit des Gemeinderats liegt. Gemäss Artikel 97 der Gemeindeordnung der Stadt Bern vom 3. Dezember 1998 (GO; SSSB 101.1) ist der Gemeinderat für die Führung der Verwaltung zuständig. Er bestimmt die Ziele und Prioritäten (Abs. 1) und ist dafür verantwortlich, dass die Aufgaben rechtmässig, wirksam, rechtzeitig und wirtschaftlich erfüllt werden (Abs. 2). Die Organisation der Stadtverwaltung liegt in der Regelungskompetenz des Gemeinderats (Art. 100 Abs. 2 Bst. a GO). Die Schaffung eines «Schalters für Alles» ist eine Frage der Organisation der Stadtverwaltung. Die Zuständigkeit liegt damit beim Gemeinderat. Der Motion kommt somit der Charakter einer Richtlinie zu. Sollte die Motion erheblich erklärt werden, ist sie für den Gemeinderat nicht bindend. Er hat bei Richtlinienmotionen einen relativ grossen Spielraum hinsichtlich des Grads der Zielerreichung, der einzusetzenden Mittel und der weiteren Modalitäten bei der Erfüllung des Auftrags. Zudem bleibt die Entscheidverantwortung bei ihm.

Die Stadtverwaltung Bern befindet sich in einem digitalen Transformationsprozess. Die Veränderungen wirken sich sowohl auf die Dienstleistungserbringung selbst als auch auf die Mitarbeitenden und die heterogene, nationale und internationale Kundschaft aus. Wesentlich erscheint aus der Sicht des Servicegedankens, dass Lösungen entwickelt werden, für die eine echte Nachfrage besteht und die möglichst effizient und effektiv umgesetzt werden können.

Der vorgeschlagene «Schalter für Alles» soll Orientierung im Behördenschungel bieten und insbesondere jenen Menschen dienen, die durch die fortschreitende Digitalisierung oder durch persönliche Umstände in ihrer Selbstwirksamkeit eingeschränkt sind. Die Motion steht im Einklang mit den Zielen der Digitalstrategie, der Bevölkerung kundenorientierte Dienstleistungen niederschwellig anzubieten und damit einen wichtigen Beitrag zur Inklusion zu leisten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass solche Unterstützungsangebote nahe bei den Menschen entstehen. Denkbar ist ein zentraler Schalter bei der Stadtverwaltung, denkbar sind aber auch weitere, dezentrale Anlaufstellen, die diesen Service auch vermitteln können. Zu denken ist an Alterszentren, Quartierzentren, Bibliotheken oder auch Poststellen.

Die Stadt Bern hat mit dem Dienstleistungsangebot «Weg-Weiser» bereits erste funktionale Strukturen aufgebaut, um diesem Bedürfnis Rechnung zu tragen. Heute schon beraten Mitarbeitende des Polizeiinspektorats (Bereich Einwohnerdienste, Migration und Fremdenpolizei, EMF) im Rahmen dieser Struktur Personen mit undefinierten oder spezifischen Anliegen. Sie vermitteln bei Unsicherheiten weiterführende Informationen und helfen bei Bedarf bei der Navigation durch städti-

sche Dienstleistungen. Das Angebot ist bisher nur auf Terminbuchung hin abrufbar und beschränkt sich auf Fragestellungen zum Meldewesen und auf ausländerrechtliche Themen.

Mit einem Pilotversuch wäre es möglich, ein Konzept zu erarbeiten und dieses bedarfs- und wirkungsorientiert zu erproben. Dabei könnten folgende Aspekte erfasst und beurteilt werden:

- Tatsächliche Nachfrage und Zielgruppen
- Wirkung auf das Vertrauen in die Verwaltung
- Einbindung der Zivilgesellschaft (Jugend-, Alters- und Quartierzentren, Bibliotheken ...)
- Optimierungsmöglichkeiten im interinstitutionellen Zusammenspiel
- Zentrale oder dezentrale Nachfrage
- Ausbau der Infrastruktur (auch digital)
- Bedarf an personellen Ressourcen

Das Polizeiinspektorat (PI) verfügt mit seiner vorhandenen Infrastruktur, den Erfahrungen aus dem «Weg-Weiser» und der Präsenz an einem zentralen Standort über die notwendigen Voraussetzungen, um einen Pilotversuch durchzuführen. Ein solcher könnte ressourcenschonend durchgeführt werden, indem bestehendes Personal gezielt eingesetzt und befähigt wird. Voraussetzung jedoch wäre, dass dem PI aktuelle Informationen zum gesamtstädtischen Dienstleistungsangebot zur Verfügung stehen und es durch die anderen städtischen Dienststellen bei der Durchführung des Pilotbetriebs aktiv unterstützt wird. Der Gemeinderat befürwortet aus den genannten Gründen die Idee eines «Schalters für Alles» im Sinne einer Pilotisierung. Der Pilotbetrieb soll in der Schalterhalle der Einwohnerdienste und durch das bestehende Personal der EMF durchgeführt werden. Letztere verzeichnen einen signifikanten Publikumsverkehr, verfügen sowohl über die Infrastruktur als auch die Erfahrung (Knowhow) aus dem bestehenden Angebot «Weg-Weiser» und sind in der Lage, einen Pilotbetrieb ressourcenschonend zu betreiben. Der Pilotbetrieb soll nach Vorlage eines Betriebskonzepts aufgenommen und während sechs Monaten betrieben werden. Die Dienststellen der Direktionen werden angewiesen, das PI in dieser Zeit aktiv zu unterstützen. Der Pilotbetrieb soll das Prinzip «Digital first» insoweit berücksichtigen, dass alle städtischen digital verfügbaren Dienstleistungen am «Weg-Weiser» angeboten werden und die Kundinnen/Kunden aktiv unterstützt werden, diese Services zu nutzen. Die sich aus dem Pilotprojekt ergebenden Erkenntnisse werden sodann zur Frageklärung beitragen, inwieweit und inwiefern das neue Angebot von der Zielgruppe genutzt wird, welche Ressourcen für einen dauerhaften Betrieb erforderlich sind und welche Empfehlung sich daraus für eine zentrale oder dezentrale Dienstleistungserbringung ergeben.

Folgen für das Personal und die Finanzen

Vor und während des Pilotbetriebs: Keine

Antrag

Der Gemeinderat beantragt dem Stadtrat, die Motion als Richtlinie erheblich zu erklären.

Bern, 3. Dezember 2025

Der Gemeinderat