



an den

EINWOHNERRAT EMMEN

06/23 Beantwortung des Postulates Jörg Haase und Oliver Blaser namens der FDP Fraktion vom 13. Februar 2023 betreffend Einführung eines Online-Schadenmelders.

Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

A. Wortlaut des Postulates

Der öffentliche Raum steht unter besonderer Beobachtung. Schäden an der Infrastruktur oder Littering stechen schnell ins Auge. Das Littering hat vor allem während der Corona-Pandemie stark zugenommen und an schönen Wochenenden sind vielerorts im Naherholungsgebiet überfüllte Abfalleimer anzutreffen. In den Städten St. Gallen und Zürich kann die Bevölkerung solche Mängel via App melden. Andere Gemeinden stellen dazu ein Onlineformular auf der Homepage zur Verfügung.

In der Gemeinde Emmen existiert noch nichts Vergleichbares. Die eingehenden Meldungen werden nicht zentral gesammelt, sondern gehen scheinbar direkt bei der betroffenen Direktion ein. In den meisten Fällen betrifft es jedoch den Werkdienst. Auch defekte Strassenlaternen könnten direkt über diese App gemeldet werden wobei die Gemeinde diese an die entsprechende Stelle (CKW) weiterleiten wird.

Wir fordern deshalb den Gemeinderat auf:

- a) die Einführung einer Schadenmelder-App zu prüfen
- b) die Einführung einer Schadenmelder-App in Zusammenarbeit mit anderen Gemeinden zu prüfen
- c) die Einführung eines Online-Schadenmeldeformulars auf der Homepage zu prüfen

B. Stellungnahme des Gemeinderates

1. Einleitung / Ausgangslage

Der Bevölkerung der Gemeinde Emmen stehen zum heutigen Zeitpunkt verschiedene Kanäle und Möglichkeiten zur Verfügung, um mit der Gemeindeverwaltung in Kontakt zu treten und Rückmeldungen sowie allfällige Mängel im öffentlichen Raum zu melden. Heute umfassen diese Kanäle den persönlichen Kontakt vor Ort im Verwaltungsgebäude, die telefonische Kontaktaufnahme, Post, E-Mail, Kontaktformulare auf der Webseite sowie die Möglichkeiten über die sozialen Medien. Die eingegangenen Meldungen werden schliesslich in je kanalspezifischen Prozessen jeweils zur Behandlung der zuständigen Abteilung zugewiesen.

Aktuell stammt der grösste Teil der Schadenmeldungen direkt von unseren Mitarbeitenden im Werkdienst. Schäden aufgrund von Unfälle werden darüber hinaus direkt von der Polizei mittels Meldeformular der Kantonspolizei per Mail zugestellt. Ein sehr kleiner Teil wird über die Kanzlei, die Einwohnerkontrolle, den Bereich Hochbau, Tiefbau oder die Immobilien weitergeleitet zum Werkdienst. Allfällige Meldungen, die nicht den Werkdienst betreffen, werden schliesslich an die entsprechend zuständigen Bereiche zu Bearbeitung weitergeleitet. Sobald eine Meldung eintrifft, wird diese in einem gemeinsamen Werkdienst-Kalender erfasst und priorisiert und entsprechend bearbeitet. Darüber hinaus wird für Meldungen von defekten Strassenlaternen, für Aufbruchgesuche und Bestellungen von Abfallkalendern beim Werkdienst, wasser emmen oder dem Bereich Tiefbau bereits heute mit einem Tool (I-Web) gearbeitet. Darin kann die Bevölkerung eine Bestellung bzw. eine Meldung erfassen und den Status der Bearbeitung jederzeit einsehen.

2. Zur Forderung der Postulanten

Die technologischen Möglichkeiten und deren rasante Entwicklung haben die Gesellschaft nachhaltig beeinflusst und das Informations- und Kommunikationsverhalten stark verändert. Die Nutzung der Technologien ermöglicht das Abrufen oder Senden von Informationen innert kürzester Zeit und dies orts- und zeitunabhängig. Die Digitalisierung beeinflusst heute alle Bereiche unseres Lebens und die damit einhergehenden Veränderungen wirkt sich folglich auch auf die Bereitstellung der Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung aus, um die Bedürfnisse der Bevölkerung auch inskünftig zur Zufriedenheit erfüllen zu können. Im Legislaturprogramm 2022-2025 wurde denn auch das Handlungsfeld «Kundenorientierung» definiert, um beim technologischen und kulturellen Wandel Schritt halten zu können. Der entsprechende Druck nach digital agilen Dienstleistungen wird schliesslich früher oder später nicht nur von der jüngeren Generation kommen.

Der Verband Luzerner Gemeinden (VLG) hat denn auch zusammen mit dem Kanton Luzern das sogenannte Projekt «Serviceportal» lanciert, bei welchem die heutigen grossmehrheitlich noch analogen Dienstleistungen schrittweise durch digitale ergänzt werden sollen. Damit verbunden werden die öffentlichen Verwaltungen ihre bisherigen Prozesse und Arbeitsabläufe hinterfragen und den heutigen technologischen Möglichkeiten entsprechend weiterentwickeln. Der Einsatz dieser technologischen Möglichkeiten führt zur Effizienzsteigerung und spart Ressourcen frei. Der persönliche Kontakt mit der Bevölkerung ist dennoch weiterhin sehr wichtig.

Mit dem Projekt «Serviceportal» wird beabsichtigt, im Jahr 2024 erste digitalisierte Dienstleistungen in den teilnehmenden Gemeinden bereitstellen zu können. Gemäss aktuellem Kenntnisstand sind die folgenden Dienstleistungen in Vorbereitung für die Umsetzung ab dem kommenden Jahr:

- An- und Abmeldung sowie Adressänderung Gemeinde sowie Drittmeldepflicht
- Wohnsitzbestätigung bestellen
- Erstanmeldung Hundebesitzer
- Fristerstreckung Steuern
- Bestellung Betreibungsregisterauszug
- Bestellung Zivilstandsdokumente
- Terminvereinbarung Gemeinde
- Bauantrag einreichen

Aufgrund dieser Auflistung wird klar, dass die online Schadenmeldung nicht zu diesen ersten beabsichtigen digitalisierten Dienstleistungen gehört. Abklärungen mit anderen Gemeinden haben ergeben, dass es mehrere Lösungen für Tools zur Meldung von Rückmeldungen und Mängeln gibt, welche mit den entsprechenden Abklärungen und der notwendigen Prozessdefinition je Schadenfall und Bereich gut in die bestehende Applikations-Landschaft eingebaut werden könnten. Es wurden aktuell jedoch noch keine detaillierten Kosten- und Nutzenanalysen der einzelnen zur Verfügung stehenden Tools vollzogen. Ausserdem gilt es auch das bestehende Tool (i-Web) in dieser umfassenden Kosten- und Nutzenanalyse mit zu berücksichtigen.

3. Kosten

Aufgrund der Erfahrungen anderer Gemeinden ist bei der Einführung eines komplett neuen Tools mit Kosten in der Höhe von CHF 50'000.00 bis CHF 60'000.00 für Implementierung, Programmierung, Schnittstellen sowie Branding und Kommunikation zu rechnen.

4. Schlussfolgerung

Der Gemeinderat ist bereit, das Postulat entgegenzunehmen und die weiteren notwendigen und vertieften Abklärungen zu treffen. Dabei soll im Rahmen einer gesamtheitlichen Betrachtung bzw. einer Situationsanalyse eine umfassende Herangehensweise zur Förderung des digitalen Austauschs zwischen der Bürgerschaft und der Verwaltung im Kontext mit Schadensmeldungen im Fokus stehen. Mit dem zur Verfügung stellen eines Online-Schadenmelders kann den Bedürfnissen unserer Bevölkerung nach rascher und flexibler Übermittlung von Informationen entsprochen werden.

Emmenbrücke, 25. Oktober 2023

Für den Gemeinderat

Ramona Gut-Rogger
Gemeindepräsidentin

Patrick Vogel
Gemeindeschreiber