



an den

EINWOHNERRAT EMMEN

45/24 Beantwortung des Postulates René Marti namens der SVP Fraktion vom 17. September 2024 betreffend Umbenennung der öffentlichen Verwaltung Emmen in Dienstleistungszentrum Emmen

Herr Präsident

Sehr geehrte Damen und Herren

A. Wortlaut des Postulates

I. Ausgangslage

Eigentlich eine Selbstverständlichkeit, dass wir in Emmen als Pionier nicht öffentliche Gelder verwalten sollten, sondern schweizweit vorausseilend unsere Verwaltung in ein Dienstleistungszentrum umbauen sollten. Unsere Mitarbeitenden der Gemeinde verdienen es, mit ihrer vorzüglichen Arbeit als Dienstleistende angesehen zu werden und nicht als Verwalter oder wie früher Beamte. Zudem würde dies auch bei den Mitarbeitenden zur Verinnerlichung führen, dass jeder ausgegebene Franken grundsätzlich von den Steuerzahlenden bezahlt wird.

Kleiner Aufwand mit grossem Ertrag, welcher sicher sehr kostengünstig umgesetzt werden kann und für die Emmer Bevölkerung einen Mehrwert geben kann.

II. Forderung

Die Gemeinde Emmen passt auf allen öffentlichen Kanälen die Schreibweise von "öffentlicher Verwaltung" oder ähnliche Schreibweisen auf "Dienstleistungszentrum Gemeinde Emmen" an.

B. Stellungnahme des Gemeinderates

1. Einleitung / Ausgangslage

Die föderalistische Struktur der Schweiz und die Anerkennung der drei Staatsebenen finden in Artikel 50 der Bundesverfassung ihren Ausdruck. Dieser Artikel bildet das Fundament für eine robuste, vertikale und kooperative Zusammenarbeit zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden. Die Gemeindeautonomie gilt es somit von den staatlichen Partnern der Kantone und des Bundes anzuerkennen. Gleichzeitig wird anerkannt, dass die kommunale Ebene verantwortlich ist für die alltägliche Lebensrealität der Menschen. Aus diesem Grund gewinnt die sogenannte «Politik der Nähe» an Bedeutung. Diese sogenannte «Politik der Nähe» wird bei der Gemeindeverwaltung Emmen in elf Departementen mit zahlreichen Dienstleistungen für die Emmer Bevölkerung gelebt. Die Bedeutsamkeit des Dienstleistungsgedankens und eben der «Politik der Nähe» wurde mit der Lancierung des Legislaturprogramms 2022-2025 mit dem Handlungsfeld «Kundenorientierung» zum Ausdruck gebracht.

Unter Handlungsfeld N° 1 «Kundenorientierung» wird demnach verstanden (vgl. [Website](#)):

Die Verwaltung erbringt zahlreiche Dienstleistungen für die Bevölkerung. Es verändern sich nicht nur die Bedürfnisse der Bevölkerung, sondern auch die Bedürfnisse der Mitarbeitenden, die diese Dienstleistungen erbringen. Die Technologie hält Einzug und macht es möglich, die Dienstleistungen zunehmend orts- und zeitunabhängig bereitzustellen. Damit einher geht ein Wandel sowohl innerhalb der Organisationkultur als auch im Auftritt nach aussen.

Daraus abgeleitet wurden mehrere Entwicklungsschwerpunkte zu folgenden thematischen Bereichen:

Wir richten all unsere Aktivitäten so aus, dass der Mensch im Zentrum steht.

- [Technologie](#)
- [Auftritt](#)
- [Kommunikation](#)

Diese drei Entwicklungsschwerpunkte stehen für eine gesamtheitliche Betrachtung, die die Bevölkerung ins Zentrum rückt und mit technologischen und kommunikativen Massnahmen unterstützt wird. Nachfolgend werden zu diesen drei thematischen Bereichen die konkreten Legislaturziele aufgeführt, welche direktionsübergreifend angegangen wurden und deren Bearbeitung sich inzwischen auf der Zielgeraden befindet:



Technologie

Die Gemeindeverwaltung bietet die Dienstleistungen und Informationen vermehrt orts- und zeitunabhängig an.

Legislaturziele

Wir erarbeiten die Strategie zur Digitalen Transformation und priorisieren die Massnahmen für die Umsetzung.

Alle Departemente und Bereiche treiben die Digitalisierung voran und definieren ihre Prozesse neu.

Wir implementieren die Resultate aus dem Projekt E-Government in der Gemeindeverwaltung Emmen und bieten den Emmerinnen und Emmern die Dienstleistungen so zunehmend orts- und zeitunabhängig an.

Wir beteiligen uns zur Vernetzung und effizienter Zusammenarbeit mit der kantonalen Verwaltung an kommunalen und regionalen Projekten.



Auftritt

Wir gestalten den Auftritt nach aussen frisch, mutig und kundenorientiert.

Legislaturziele

Wir erarbeiten ein Gesamtkonzept für alle Touch Points mit der Bevölkerung und kennen deren Bedürfnisse.

Wir verfügen über einen modernen und im Hinblick auf die Befriedigung der Kundenbedürfnisse optimierten Webauftritt.

Wir stellen neuen Mitarbeitenden das Corporate Design im Rahmen der Einführung vor und leben einen einheitlichen Auftritt.

Wir schulen unsere Mitarbeitenden zum Kundenkontakt und der modernen Kommunikation.



Kommunikation

Wir fördern die Kommunikation mit der Bevölkerung und Wirtschaft und sind transparent und offen für Rückmeldungen.

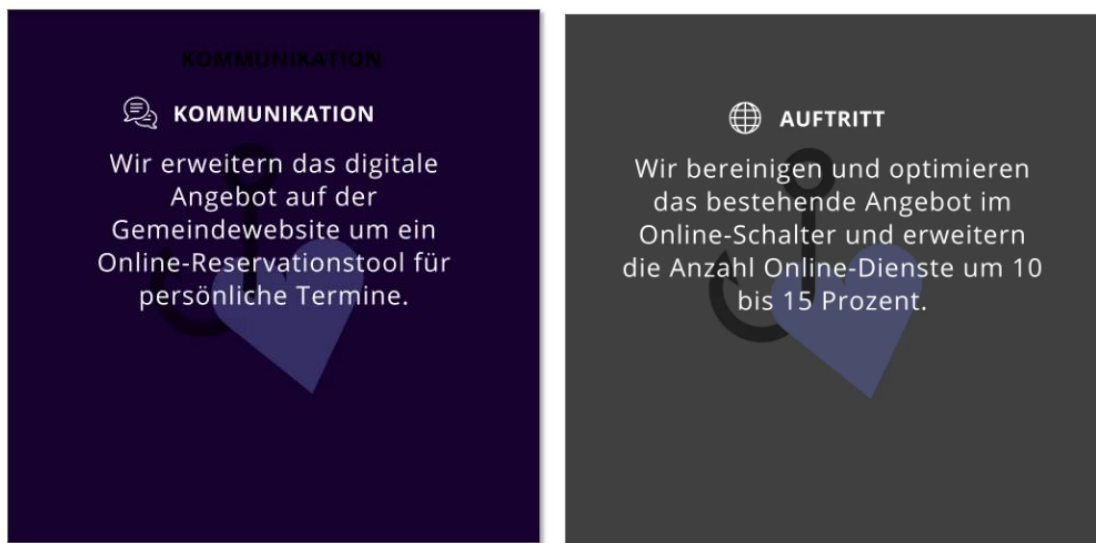
Legislaturziele

Wir vereinfachen den digitalen Austausch zwischen Verwaltung und allen Anspruchsgruppen.

Wir treiben die Bereitstellung und Verfügbarkeit von Daten voran und machen die daraus resultierenden Mehrwerte bei der Bevölkerung und den Mitarbeitenden bekannt.

Wir tragen die Vision und Mission der Gemeinde Emmen leidenschaftlich nach aussen und innen.

Der Dienstleistungsgedanke ist in den politischen Führungsinstrumenten verankert und wird mit den stetig neu entstehenden technologischen Möglichkeiten fortlaufend weiterentwickelt. So wurden beispielsweise die Öffnungszeiten des Gemeindehauses oder Verwaltungsgebäudes in jüngster Vergangenheit angepasst. In einer Umfrage wurde seitens der Bevölkerung der Wunsch nach Abendöffnungszeiten geäußert, um Behördengänge tätigen zu können, ohne die Arbeit frühzeitig unterbrechen zu müssen. Diesem Bedürfnis wird nun seit Sommer 2024 nachgekommen, indem die Dienstleistungen der Gemeinde Emmen neu am Montagabend bis 17.30 Uhr vor Ort angeboten werden. In der Pilotphase waren die Inanspruchnahme dieser Dienstleistungen gar bis 18 Uhr möglich; während der Pilotphase wurde dann jedoch festgestellt, dass die Anzahl Besucherinnen und Besucher ab 17.30 Uhr sehr stark reduziert ist, wodurch nochmals eine kleine Anpassung vorgenommen wurde. Gleichzeitig soll die bereits bestehende Möglichkeit individueller Terminvereinbarungen ausserhalb der Öffnungszeiten mit gezielten Kommunikationsmassnahmen noch bekannter gemacht werden. Damit wird der Dienstleistungsgedanke der öffentlichen Verwaltung weiter gestärkt. Des Weiteren werden im Jahr 2025 die folgenden [Jahresziele](#) im Handlungsfeld «Kundenorientierung» aktiv verfolgt, die wiederum den Dienstleistungsgedanken im Fokus haben und diesen dadurch weiter stärken und fördern:



2. Zur Forderung der Postulanten

Der Gemeinderat, die Führungspersonen sowie die Mitarbeitenden sind sich der Wichtigkeit und Bedeutung der Dienstleistungen, die im Gemeindehaus bzw. Verwaltungsgebäude angeboten werden, bewusst. Mit dem Einsatz technologischer Möglichkeiten sollen diese Dienstleistungen in Zukunft vermehrt auch zeit- und ortsunabhängig angeboten werden. So ist auch seit über einem Jahr unser Chatbot «Emma» live. In dieser Zeit hat sich einiges getan. Der Chatbot unterstützt die Emmerinnen und Emmer dabei, Antworten auf häufig gestellte Fragen zu finden - rund um die Uhr, von überall aus und ohne Wartezeiten. Themen wie Umzugsmeldungen, Steueranfragen oder Baugesuche gehören dabei zu den meistgenutzten Bereichen. Mit rund 400 Interaktionen pro Monat hat sich Emma damit als praktisches Tool etabliert. Auch die Kindes- und

Erwachsenenschutzbehörde KESB hat Emmas Potenzial genutzt, um Emmerinnen und Emmer besser durch häufig gestellte Fragen zu navigieren. Dabei wird der Chatbot in Telefongespräche eingebunden, um Anrufende durch die wichtigsten Themen zu führen. Dieser gezielte Einsatz ergänzt die bestehenden Prozesse und schafft zusätzliche Kapazitäten für andere Aufgaben.

Die Weiterentwicklung von Emma ist in vollem Gange. Aktuell werden unter anderem Bereiche wie Kind, Jugend und Familie, Immobilien, Werkdienst und Einbürgerungen integriert. Ausserdem soll Emma bald mit erweiterten Funktionen ausgestattet werden, darunter ein Conversational AI Model, das echte Dialoge ermöglicht und die Interaktion deutlich verbessern wird.

Des Weiteren soll die Erweiterung des digitalen Angebots auf der Gemeindewebsite um ein niederschwelliges Online-Reservationstool für persönliche Termine ermöglichen, dass die individuellen Bedürfnisse der Bevölkerung besser abgeholt werden können. So können sich die Mitarbeitenden gezielt auf die Gespräche und die damit einhergehenden Kundenbedürfnisse vorbereiten, wodurch dem Dienstleistungsgedanken zusätzlich Rechnung getragen wird.

Das Verständnis für die Dienstleistungen ist, wie das Postulat richtig feststellt, ausgeprägt vorhanden. Dies zeigt auch der Umstand, dass unsere Mitarbeitenden im Rahmen der Erarbeitung des Wimmelbildes zu unserer Vision und Mission das Verwaltungsgebäude in «Gestaltungsgebäude» umbenannt haben. Gemeinsam mit den Emmerinnen und Emmern, der Politik, Gesellschaft und Wirtschaft wird im Sinne unserer Vision und Mission, Emmens Zukunft gestaltet - und nicht verwaltet. Dieses Verständnis wird explizit auch im Rahmen der Arbeitgeberkampagne gegen aussen geschärft. Unter dem Claim «Arbeiten für Emmen - Mitgestalten statt nur Verwalten» werden potentielle Bewerberinnen und Bewerber über unterschiedliche Kommunikationskanäle gezielt darauf aufmerksam gemacht, dass sie bei der Gemeinde Emmen nicht bloss vielfältige Jobmöglichkeiten in verschiedenen Tätigkeitsfeldern und spannende, berufliche Herausforderungen finden, sondern dass sie gemeinsam mit uns einen Ort gestalten, wo Menschen sich und ihre Ideen verwirklichen können.

Zusammenfassend kann festgehalten werden: Bei der Gemeindeverwaltung Emmen werden Dienstleistungen für die Emmerinnen und Emmer sowie alle weiteren relevanten Stakeholder erbracht. Und dies unabhängig der Bezeichnung, die den Eingang des Verwaltungsgebäudes «ziert». Darüber hinaus gilt zu beachten, dass sämtliche drei Staatsebenen über eine Verwaltung verfügen und die einheitliche Bezeichnung Klarheit schafft und Missverständnisse verhindert. So ist klar, dass in der Gemeindeverwaltung Dienstleistungen der kommunalen Behörde erbracht werden und keine darüberhinausgehenden Dienstleistungen, wie dies die Bezeichnung «Dienstleistungszentrum» fälschlicherweise hervorrufen könnte.

3. Kosten

Durch die Beantwortung dieses Postulats sind keine zusätzlichen Kosten hervorgerufen worden. Sollte das Postulat überwiesen werden, müssten die damit einhergehenden Kosten für die neue Beschriftung geklärt werden.

4. Schlussfolgerung

Im Sinne der Ausführungen beantragt der Gemeinderat die Ablehnung des Postulats. Gemeinderat, Führungspersonen und unsere Mitarbeitenden erbringen ihre Aufgaben bereits heute unter Berücksichtigung der Kundenorientierung. Der Dienstleistungsgedanke steht dabei heute sowie auch zukünftig im Zentrum all unserer Bemühungen. Eine Umbenennung einzig auf kommunaler Ebene wäre in Anbetracht aller drei Staatsebenen nicht zielführend und würde Unklarheiten hervorrufen und für Missverständnisse sorgen.

Emmenbrücke, 12. März 2025

Für den Gemeinderat

Ramona Gut-Rogger
Gemeindepräsidentin

Patrick Vogel
Gemeindeschreiber