

Interfraktionelle Motion GFL/EVP, FDP, BDP/CVP (Matthias Stürmer, EVP/Manuel C. Widmer, GFL/Dannie Jost, FDP/Lionel Gaudy, BDP): Bärn wie neu: Melde-App für Mängel und Schäden der städtischen Infrastruktur

Die Stadt Zürich betreibt seit 2013 die Mobile und Web-Anwendung „Züri wie neu“ (siehe www.zueriwieneu.ch). Basierend auf der Open Source Software Plattform FixMyStreet (www.fixmystreet.co.uk) kann die Bevölkerung in Zürich Strassenschäden, Sicherheitsmängel, Sachbeschädigungen, unklare Signalisationen, fehlende Beleuchtung etc. melden. Die Stadtverwaltung Zürich beantwortet die Meldungen zeitnah und behandelt die Anliegen rasch. Dadurch wird einerseits der Lebensraum in Zürich gezielt verbessert. Andererseits bewirken die unkomplizierten Antworten und das rasche Handeln der Verwaltung positive Erfahrungen der Bevölkerung mit den Behörden. Längerfristig kann mit Effizienzvorteilen bei der Erfassung von Schäden und mit Verbesserungen der Strassensicherheit durch Hinweise der Bevölkerung gerechnet werden.

Eine neue Studie der Universität Bern untersucht nun die bei „Züri wie neu“ über 8500 eingegangenen Meldungen von rund 2600 Personen. In einer Umfrage gab eine grosse Mehrheit der über 700 Antwortenden an, dass sie sehr zufrieden sind mit der Anwendung und die einfache Bedienung schätzen. Des Weiteren hat auch die Stadt St. Gallen vor einem Jahr eine sehr ähnliche Anwendung lanciert, den so genannten „Stadtmelder“. Dieser ist ebenfalls als Web- und Mobile-Lösung in Betrieb und wird von der Bevölkerung regelmässig verwendet, wenn auch noch nicht im Ausmass von „Züri wie neu“.

Gemäss Berichterstattung durch den Bund vom 04.08.2016 ist die Berner Stadtverwaltung zur Zeit der Meinung, dass mit Twitter bereits ein niederschwelliger Kanal für derartige Meldungen besteht. Twitter erscheint jedoch als Internet-basierter Meldekanal von Infrastrukturmängeln nicht zweckmässig. Die Textlänge ist stark eingeschränkt (mit Foto nur noch rund 120 Zeichen), die Geolocation (GPS-Koordinaten) der Bilder fehlen oftmals, es gibt keine Möglichkeit der Kategorisierung von Meldungen und es besteht Verwechslungsgefahr mit inoffiziellen Twitter-Accounts (z.B. @Stadt_Bern). Ausserdem wäre die Beschränkung auf Twitter eine Benachteiligung von allen, die nicht auf dieser Social Media Plattform aktiv sind. Eine eigenständige, von der Stadt Bern konzipierte und betriebene Melde-App erlaubt eine viel höhere Benutzerfreundlichkeit und Integration in die Abläufe der Stadtverwaltung.

Der Gemeinderat wird deshalb aufgefordert, folgende Massnahmen umzusetzen:

1. Die zuständigen Stellen in der Stadt Bern sollen mit den Verantwortlichen in Zürich und St. Gallen Kontakt aufnehmen und Informationen über die Planung und Umsetzung ihrer Melde-App in Erfahrung bringen.
2. Die Stadt Bern soll basierend auf den Erfahrungen in Zürich und St. Gallen ein gleichartiges Pilotprojekt zur einfachen Meldung von Mängeln und Schäden der städtischen Infrastruktur umsetzen.

Bern, 18. August 2016

Erstunterzeichnende: Matthias Stürmer, Manuel C. Widmer, Dannie Jost, Lionel Gaudy

Mitunterzeichnende: Lukas Gutzwiller, Marco Robertini, Bettina Jans-Troxler, Michael Daphinoff, Andrin Soppelsa, Philip Kohli, Melanie Mettler, Benno Frauchiger, Vivianne Esseiva, Christophe Weder, Bernhard Eicher, Patrik Wyss, Barbara Freiburghaus, Hans Kupferschmid, Milena Daphinoff, Isabelle Heer, Franziska Grossenbacher

Antwort des Gemeinderats

Vorbemerkung

Die vorliegende Motion ersucht den Gemeinderat, die zuständigen Stellen der Stadt Bern zu beauftragen, mit den Verantwortlichen in Zürich und St. Gallen Kontakt aufzunehmen und Informationen über die Planung und Umsetzung ihrer Melde-App in Erfahrung zu bringen (Punkt 1). Weiter soll die Stadt Bern basierend auf den Erfahrungen in Zürich und St. Gallen ein gleichartiges Pilotprojekt zur einfachen Meldung von Mängeln und Schäden der städtischen Infrastruktur umsetzen (Punkt 2).

Inhaltlich betrifft die Motion daher einen Bereich, der in der Zuständigkeit des Gemeinderats liegt. Der Motion kommt deshalb 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 der Erfüllung des Auftrags. Zudem bleibt die Entscheidungsverantwortung beim Gemeinderat.

Zu Punkt 1:

Die zuständigen Stellen der Stadtverwaltung pflegen seit geraumer Zeit Kontakt und Austausch mit den Dienststellen in Zürich und St. Gallen, die in ihren Städten jeweils mit der in der Motion erwähnten Melde-App für Mängel und Schäden der städtischen Infrastruktur befasst sind. Die zuständigen Stellen der Berner Stadtverwaltung haben Kenntnis von der Open Source Software FixMy-Street und den diversen Applikationen verschiedener Hersteller (z.B. Anthrazit), welche in den genannten Städten im Einsatz stehen. Punkt 2 des Vorstosses ist damit erfüllt.

Zu Punkt 2:

Allgemeines

Elektronische Kommunikationsmöglichkeiten haben seit längerem die Entwicklung unterstützt, wonach sich Menschen über neue Kanäle und oft spontan zu Erlebtem oder Beobachtetem äussern oder mitteilen wollen. Dieser Trend macht auch vor Gemeinwesen nicht halt. Die Herausforderung wird darin bestehen, die Potentiale dieser neuen Möglichkeiten für eine zeitgemässe Weiterentwicklung des durch die Gemeinwesen gestalteten Lebensräume positiv und konstruktiv zu nutzen.

Der Gemeinderat hat in seinen Legislaturrichtlinien festgehalten, dass Mitbestimmung und Zusammenarbeit wichtige Pfeiler der Stadtberner Politik sind (Legislaturziel 7). Eine Massnahme, um dieses Ziel zu erreichen, besteht darin, innovative Partizipationsprozesse durch den Einsatz von zeitgemässen Informations- und Kommunikationstechnologien zu fördern. Die Bevölkerung, aber auch die Wirtschaft oder Besucherinnen und Besucher Berns sollen von diesen Möglichkeiten profitieren können, indem sie Informationen erhalten und einer für sie adäquaten Art und Weise mit der Stadt kommunizieren können. Dazu kann auch die Möglichkeit gehören, der Stadtverwaltung Beobachtungen über Schäden oder Mängel an öffentlichen Einrichtungen mitzuteilen. Erfahrungsgemäss beschränken sich die Kommunikationsbedürfnisse jedoch nicht darauf. Vielmehr besteht das Bedürfnis, Informationen aller Art abzuholen, Rückfragen zu stellen oder Ideen und Inputs zu verschiedensten Sachverhalten den zuständigen Stellen zukommen zu lassen. Vor dem Hintergrund dieses Befunds lohnt es sich, vertieft zu prüfen, mit welchen Online-Kommunikationsangeboten ein grösstmöglicher Nutzen für Bevölkerung und Stadt erzielt werden kann.

Bereits heute ist es möglich, der Stadt Bern online mitzuteilen, wenn an der öffentlichen Infrastruktur Schäden oder Mängel entdeckt werden. Auf der städtischen Webseite www.bern.ch kann im "Briefkasten" auf einfache Art und Weise eine entsprechende Meldung abgesetzt werden. Dort steht eine Auswahl an Themen (z.B. auch "Schäden melden") zur Verfügung. Dieser Briefkasten

und auch die vielen Kontaktformulare auf den jeweiligen Seiten der verschiedenen städtischen Dienststellen werden rege benutzt und sind auch für die Benutzung mit mobilen Geräten optimiert worden. Eine weitere Optimierung dieser Funktionen mit einem schnelleren Zugang über die Startseite und der Möglichkeit, Fotos und Dateien hochladen zu können, ist im Releaseplan zum Internetauftritt bis Ende 2017 vorgesehen.

Die Möglichkeit der Einführung einer Stadt-App für Smartphones ist in der städtischen mittelfristigen Investitionsplanung (MIP) für 2019 aufgenommen. Heute sind auf dem Markt bewährte Produkte erhältlich, die sich nicht bloss auf die Möglichkeit des Schadensmeldens beschränken, sondern eine breite Palette von mobil nachgefragten Services anbieten. Da zudem bei öffentlichen Infrastrukturen nicht immer ohne weiteres erkennbar ist, wem sie gehören oder von wem sie unterhalten werden, stellt sich auch die Frage, ob ein Schadensmelder – ob als separate Melde-App oder integriert in ein Stadt-App – nicht mit anderen öffentlichen Dienstleistungserbringern, die im städtischen Raum tätig sind, gemeinsam betrieben werden könnte. Im Stadtgebiet stehen dabei insbesondere ewb und BERNMOBIL im Vordergrund. Die Stadt steht mit diesen Unternehmen bereits in Kontakt und prüft, ob und wie allenfalls in Zusammenarbeit Synergien erzielt werden könnten, wenn Instrumente im Verbund betrieben würden. Dabei sind verschiedene Formen denkbar, die neben einer reinen Schadensmelde-App weitere gemeinsam nutzbare Funktionalitäten einbeziehen.

Organisatorische Fragen

Bei Schadensmeldungen ist – unabhängig davon, auf welchem Kanal oder mit welchen technischen Möglichkeiten Anfragen und Meldungen an die Verwaltung gelangen – jeweils organisatorisch sicherzustellen, dass diese Meldungen an die zuständige "richtige" Dienststelle (oder allenfalls sogar an eine andere zuständige Organisation oder ein anderes zuständiges Gemeinwesen) weitergeleitet werden. Dies kann teilweise automatisiert werden, bedingt aber immer auch eine Stelle, die sich der Triage der eingehenden Informationen (E-Mails, andere elektronische Meldungen) annimmt. Eine solche Stelle existiert heute noch nicht. Wie oben beschrieben können die in der Motion erwähnten Melde-Fälle nicht nur die Stadtverwaltung, sondern auch ewb, BERNMOBIL, die Kantons- oder Bundesverwaltung, die Kantonspolizei und andere Organisationen betreffen. Diverse Studien zeigen, dass Einwohnerinnen und Einwohner oder Besucherinnen und Besucher einer Stadt in vielen Fällen noch zum Telefon greifen, auch wenn digitale Kanäle vorhanden sind. Vor diesem Hintergrund ist aus organisatorischer Sicht die Frage zu prüfen, ob eine zentrale Triagestelle (im Sinn einer regionalen Behördennummer 115, wie sie in Deutschland bekannt ist) eine Option wäre, die sich um alle Arten von Eingängen kümmern und diese triagieren könnte. Fest steht jedenfalls, dass ein digitaler Melde-, Input-, Anregungs- oder Wunsch-Kanal im Betrieb zusätzliche Ressourcen erfordert.

Technische Fragen

Im Bereich der Technik muss geklärt werden, ob die Stadt Bern auf allen möglichen Kanälen aktive Kommunikation und Interaktion betreiben will, oder ob strategisch auf bestimmte Kanäle fokussiert werden soll. Im Rahmen der bis Ende 2017 zu erarbeitenden neuen Digitalisierungsstrategie (Verschmelzung von ICT und E-Government Strategie) sollen auch solche Fragen erörtert werden. Will die Stadtverwaltung eine Smartphone-App mit vielen integrierten Funktionen anbieten, oder sollen die Bevölkerung aus einer Sammlung von diversen Apps zu diversen Fachprozessen auswählen können bzw. müssen? Soll, wie bis anhin, auch weiterhin eine für mobile Geräte optimierte Webseite angeboten werden ohne Stadt-App, was die Kosten für App-Entwicklungen und Beschaffungen sowie deren Betrieb und Pflege spart?

Der Umstand, dass die Einführung neuer technologiebasierter Kommunikationskanäle die bisherigen häufig nicht oder nur teilweise obsolet macht, hat zur Konsequenz, dass solche neuen Lösungen in der Regel nicht nur in der Anschaffung zusätzliche Kosten verursachen, sondern auch

im Betrieb, in der nachhaltigen Bewirtschaftung und stetigen Optimierung. Aus diesem Grund müssen neue Lösungen einen klar erkennbaren Mehrwert aus der Sicht der Nutzerinnen und Nutzer bieten und zu wirtschaftlich vertretbaren Konditionen beschafft und betrieben werden können.

Eine erste Marktanalyse hat ergeben, dass mehrere technische Lösungen für eine Stadt-App mit Schadensmelder existieren, sowohl in der Schweiz wie im nahen Ausland. Einige dieser Lösungen enthalten nicht nur einen Schadensmelder, sondern bieten zugleich Informationen und weitere Dienstleistungen, beispielsweise in den Bereichen Partizipation, Online-Hilfestellungen, Abfallkalender und Auskunftserteilung. Aus heutiger Sicht macht es Sinn, eine solche Lösung einzuführen, mit welcher die Nutzerinnen und Nutzer mehr Möglichkeiten für Interaktionen und Informationen erhalten, als eine App zu etablieren, die lediglich einen einzigen Anwendungsfall abdeckt. Um die Beschaffung und den langfristigen Betrieb einer solchen Lösung nachhaltig zu regeln, muss diese mit einem ordentlichen Beschaffungsverfahren evaluiert werden.

Weiteres Vorgehen

Die Stadtkanzlei wird dem Gemeinderat voraussichtlich bis Ende 2017 einen Projektierungskredit beantragen, um die sich stellenden Fragen bezüglich der allfälligen Einführung einer städtischen App (als Stadt-App oder als Schadensmelder-App) im Detail zu klären. Dazu gehören die grundsätzliche Ausrichtung (App oder Webseite), der Inhalt, die Technologie, die benötigten Ressourcen, die möglichen Partnerinnen und Partner, die Organisation, der Betrieb etc. Konkret ist auch zu prüfen, ob und wie die von ewb voraussichtlich noch im Jahr 2017 einzuführende App (allenfalls inkl. Schadensmelder) gemeinsam benutzt und betrieben werden könnte. Um die möglichen Zielgruppen und Benutzenden im Fokus zu behalten, sollen mit der Projektierung auch geeignete Abklärungen (z.B. mittels Umfragen) durchgeführt werden, welche den tatsächlichen Bedarf und die Nachfrage in Bern nach solchen Lösungen aufzeigen. Zurzeit erarbeitet E-Government Schweiz eine Studie zum "Zugang zu Behördenleistungen", an der auch der Programmleiter E-Government der Stadt Bern beteiligt ist.

Antrag

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

Bern, 20. September 2017

Der Gemeinderat