

Interpellation Fraktion GFL/EVP (Nadia Omar, GFL/Barbara Streit-Stettler, EVP): Einwohnerkontrolle

Häufig kommt es zu Reklamationen von Bürgerinnen und Bürgern, wenn diese Dienste der Einwohnerkontrolle der Stadt Bern beanspruchen müssen. Glücklicherweise gibt es auch zufriedene Kunden.

Grundsätzlich gilt zu bedenken, dass die Dienste der Einwohnerkontrolle der Inbegriff hoheitlicher Aufgaben sind, auf welche nicht nur jede Bürgerin und jeder Bürger angewiesen ist, sondern die auch ausschliesslich bei der Einwohnerkontrolle eingefordert werden können. Neuzuziehende sind als erstes mit der Einwohnerkontrolle konfrontiert, was nicht immer einen guten ersten Eindruck hinterlässt. Zudem ist für viele Bewohnerinnen und Bewohner der Stadt Bern die Einwohnerkontrolle, abgesehen von der Steuerverwaltung, die einzige Stelle, wo sie mit der Verwaltung in einen direkten Kontakt treten (müssen). In Anbetracht dieser Aspekte ist jeder Unzufriedene einer zu viel. Gerade deshalb ist hier Pünktlichkeit, Flexibilität und Freundlichkeit von grosser Wichtigkeit.

Aufgrund von Reklamationen aus der Bevölkerung oder eigenen negativen Erfahrungen stellen wir folgende Fragen:

1. Handelt es sich um eine denkmalschützerische Vorgabe, dass die Einwohnerkontrolle an der Fassade des Standortgebäudes nicht angeschrieben ist? Wurden Überlegungen für eine klarere Beschilderung im Aussenraum bereits gemacht? Zu welchen Resultaten führten diese Überlegungen?
2. Verdient die Stadt Bern etwas am Fotoautomaten? Ist der Kauf eines neuen Fotoautomaten vorgesehen, an dem u.a. die Kontraste eingestellt werden könnten, damit die Fotos dann am Schalter auch angenommen werden?
3. Wieso werden keine Kreditkarten angenommen?
4. Gerade für Personen, die in Bern wohnen, aber anderswo arbeiten, sind die Öffnungszeiten unbefriedigend. Welche Auswirkungen auf den Betrieb hätte eine Verlängerung der Öffnungszeiten (z.B. Donnerstags bis 20 Uhr) bei gleich bleibendem Personalbestand?
5. Wann wird der Online-Schalter auf der städtischen Internetseite so ausgebaut, damit er auch wirklich diesen Namen verdient und genutzt werden kann? (vgl. überwiesene Motion Reto Nause, Christian Wasserfallen, Ueli Stückelberger: Zur Verwirklichung von E-Government und bürgernaher Verwaltung in Bern, vom 23. Juni 2005)
6. Existiert ein Formular, auf welchem Wartende ihre Zufriedenheit mit dem angebotenen Service ausdrücken können? Existiert für diejenigen, welche in eine andere Stadt ziehen ein Formular, mit welchem die Gründe für den Wegzug erfragt werden?

Bern, 5. November 2009

Interpellation Fraktion GFL/EVP (Nadia Omar, GFL/Barbara Streit-Stettler, EVP), Tania Espinoza, Susanne Elsener, Daniel Klausner, Manuel C. Widmer, Conradin Conzetti

Antwort des Gemeinderats

Die Einwohnerdienste der Stadt Bern sind zuständig für sämtliche schriftpolizeiliche Belange der Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Bern. Mit den gewählten Strukturen und Prozessen wird eine effiziente und effektive Dienstleistung garantiert. Pro Jahr werden in der Schalterhalle an der Predigergasse 5 über 100 000 Kundinnen und Kunden bedient. Reklamationen werden seit dem Jahr 2003 im Rahmen des eingeführten Beschwerdemanagements nach den Kriterien des realisierten Qualitätssystems EFQM (European Foundation for Quality Management) behandelt.

Im Jahr 2009 haben sich von den 104 648 Kundinnen und Kunden 99 Personen (entsprechen 0,09 %) beschwert. Dabei wurden auch Faktoren gerügt, welche durch die Einwohnerdienste nicht beeinflussbar sind, wie zum Beispiel hohe Gebühren, keine Parkplätze, zu kurze Anmeldefristen etc. Die durch die Einwohnerdienste beeinflussbaren Faktoren wie zu wenig Sitzplätze, zu lange Wartezeiten, keine Verpflegungsmöglichkeit, werden laufend analysiert und nach Möglichkeit optimiert.

Zu Frage 1:

Die städtischen Verwaltungsgebäude in Bern werden gemäss dem Design Manual an den Gebäudehauptzugängen beschriftet. Die einzelnen Verwaltungsdienststellen wurden im Windfangbereich innen in detaillierter Form bezeichnet.

Zu Frage 2:

Die Stadt Bern erhält einen Provisionsanteil von 25 %. Die Kontraste sind am bestehenden Fotoautomaten nach den eidgenössischen Kriterien der Foto-Mustertafel eingestellt. Wenn die Bedingungen dieser Kriterien analog der Foto-Mustertafel erfüllt sind, können diese Passfotos am Schalter entgegen genommen und entsprechend verarbeitet werden. Aktuell ist kein Kauf eines neuen Fotoautomaten vorgesehen.

Zu Frage 3:

An der Kasse der Einwohnerdienste werden die Postcard und die ecMaestro als Zahlungsmittel angenommen. Aufgrund der hohen Provisionskosten bei Kreditkarten (zirka 2,4 %) wurde auf die Annahme dieser verzichtet.

Zu Frage 4:

Bei gleichbleibendem Personalbestand ist eine Verlängerung der Öffnungszeiten nicht möglich, weil die zusätzlich geleisteten Arbeitsstunden wiederum kompensiert werden müssten. Durch diese Kompensation würden die Mitarbeitenden während den erweiterten Schalteröffnungszeiten fehlen, was wiederum längere Wartezeiten für die Kundinnen und Kunden zur Folge hätte.

Zu Frage 5:

Die Einwohnerdienste der Stadt Bern sind seit der Einführung der neuen Einwohnerapplikation (NEWOD) bereit, den Kundinnen und Kunden eGovernment-Prozesse via Webservices anzubieten. Nach wie vor fehlen geeignete Sicherheitsinstrumente, welche es erlauben, die elektronische Unterschrift so zu verwenden, um den Anforderungen des Datenschutzes zu entsprechen.

Zu Frage 6:

Seit dem Jahr 2003 liegt bei sämtlichen Schaltern der Einwohnerdienste das Formular „Ihre Meinung ist gefragt“ auf und ermöglicht somit der Kundschaft, Rückmeldungen über den Dienstleistungsservice einzureichen. Wegziehende Bürgerinnen und Bürger werden nicht nach ihren Beweggründen gefragt.

Bern, 3. März 2010

Der Gemeinderat