

Stadtratssitzung vom 24. Juni 2021

## Interpellation I 2/2021

### Interpellation betreffend «Digitalisierung: Angebotserweiterung im Kontext von Sars-Cov2»

Hanspeter Aellig (FDP), Barbara Lehmann Rickli (FDP) und Markus van Wijk (FDP), vom 18. Februar 2021; Beantwortung

#### Wortlaut der Interpellation

Seit annähernd einem Jahr stellt die Pandemie mit dem Erreger Sars-CoV-2 (und den mittlerweile bekannten Mutationen wie B117, E484K und weitere) das öffentliche Leben auf eine Bewährungsprobe. Alle Ebenen des Lebens, angefangen bei der Bevölkerung über institutionelle Einrichtungen wie kommunale, kantonale oder nationale Verwaltungen, aber auch Industrie, Kultur etc. müssen sich dieser Herausforderung stellen.

Es ist im aktuellen Pandemiekontext, insbesondere unter Würdigung der vermehrt um sich greifenden, teilweise aggressiveren Virusmutationen, nicht davon auszugehen, dass eine wie auch immer geartete und daher «neue» Normalität für das gesellschaftliche Leben und Miteinander in Kürze zu erwarten ist.

Mit der Bereitstellung digitaler Angebote kann die Stadt Thun nicht nur den Gesundheitsschutz der städtischen Angestellten im Rahmen der Fürsorgepflicht als Arbeitgeber gemäss Art. 328 OR sicherstellen, auch kann sie ihren Beitrag zum Schutz der Bevölkerung leisten. Digitale Schalter sind nicht Ausdruck einer modernen Verwaltung, sondern ihr Vorhandensein reduziert die Notwendigkeit eines physischen Schalterbesuchs. Sie unterstützen somit die BAG-Vorgaben «Kontakte reduzieren» und «Abstand halten» («social distancing»). Ebenso wird damit die individuelle Mobilität reduziert, die neben der Ansteckung im familiären Umfeld der zweitgrösste Faktor der Virusübertragung bei entsprechender Kontaktdauer > 15 min. darstellt.

Vor diesem Hintergrund stellen sich folgenden Fragen:

1. Welche digitalen Angebote wurden seit der Verhängung des ersten Lockdowns im März 2020 durch die Stadt Thun zusätzlich (d.h. neben den bereits bestehenden Diensten) zur Verfügung gestellt (aufgeschaltet)?
2. Welche weiteren digitalen Angebote wird die Stadt Thun – nicht nur in Erwartung einer weiterhin anhaltenden Pandemiesituation – zur Verfügung stellen?
- 3.1. Haben kulturelle Einrichtungen, die von der Stadt getragen oder substanziell unterstützt werden digitale Angebote (Online-Rundgang, Bildergalerien, Tutorials, e-Lectures o.ä.) aufgeschaltet?
- 3.2. Wenn nein, was sind die Gründe dafür? Und wenn nein: wird hier kurz- und mittelfristig Abhilfe geschaffen?

4. Wie schlägt sich die Pandemie in der Digitalstrategie der Stadt Thun nieder? Insbesondere interessiert, welche Impulse von der Fachstelle Umwelt, Energie, Smart City und Mobilität der Stadt Thun zu erwarten sind?

#### **Antwort des Gemeinderates**

#### **Zu Frage 1: Welche digitalen Angebote wurden seit der Verhängung des ersten Lockdowns im März 2020 durch die Stadt Thun zusätzlich (d.h. neben den bereits bestehenden Diensten) zur Verfügung gestellt (aufgeschaltet)?**

Nachdem der Bundesrat am 13. März 2020 die ausserordentliche Lage nach Epidemien-gesetz erklärt hatte, stellte die Stadt Thun innert kürzester Zeit eine temporäre IT-Infrastruktur bereit, die rund 450 Mitarbeitenden die Weiterarbeit auf privaten Geräten von zu Hause aus ermöglichte. So konnten während des Lockdowns die Dienstleistungen der Stadt aufrechterhalten werden und beispielsweise Baugesuche bearbeitet oder Planungen ohne Unterbruch vorangetrieben werden. Während des Lockdowns im Frühjahr 2020 lag der Fokus auf den vitalen Bereichen. Mit Fortschreiten der Pandemie wurde die temporäre Home-Office-Lösung durch die Inbetriebnahme einer Microsoft-Teams-Umgebung inkl. entsprechender Umstellung der Telefonanlage abgelöst. Im Rathaus, im Thunerhof und an der Industriestrasse sind zudem grössere Sitzungszimmer für Konferenzschaltungen ausgerüstet worden.

Dieser durch die Pandemie ausgelöste Digitalisierungsschub ermöglicht den Mitarbeitenden nicht nur, ihre Aufgaben und Aufträge von zu Hause aus zu erledigen, sondern dient auch der Politik, externen Partnerinnen und Partnern, Kundinnen, Kunden und Auftragnehmenden, die Zusammenarbeit mit der Verwaltung fortzusetzen und Sitzungen sowie Workshops und Informationsveranstaltungen im virtuellen Raum abzuhalten. Dabei werden situativ auch neue Tools wie Miro oder Menti eingesetzt, welche die virtuelle Zusammenarbeit im Team oder mit externen Stellen vereinfachen. Generell hat sich die digitale Kompetenz (Umgang mit Information und Daten, Kommunikation und Zusammenarbeit, digitale Inhalte erstellen, Problemlösung) der Mitarbeitenden stark erhöht, und Informationen fliessen heute grösstenteils digital.

Um weiterhin Informationsveranstaltungen mit aktiver Publikumsbeteiligung durchführen zu können, hat die Stadt Thun in eigene Video- und Streamingtechnologie investiert und kombiniert diese mit digitalen Anwendungen Dritter, die einen interaktiven Einbezug des Publikums ermöglichen. Sie ist heute in der Lage, Live-Veranstaltungen mit mehreren Kameras in HD-Qualität zu produzieren, über den Youtube-Kanal live zu streamen und Frage-Antwort-Sequenzen zu ermöglichen. Auch Medienkonferenzen wurden virtuell durchgeführt, zum Beispiel jene des Gesamtgemeinderates zur Legislatur-Halbzeitbilanz.

Der Fachbereich Wirtschaft, der die Geschäftsstelle des Wirtschaftstraums Thun führt, hat während der ausserordentlichen Lage rasch das umfassende «WRT Coronavirus Portal» aufgebaut. Darin finden Unternehmungen Informationen, Beratungsangebote, Hilfsinstrumente und weitere nützliche Unterstützung. Das Portal dient aber auch den Kundinnen und Kunden von KMU. So sind unter dem Modul Dienstleistungen zahlreiche Unternehmungen aufgeführt, die ihre Angebote mit Dienstleistungen wie Heimlieferservice, Take-away, Postversand, Bring- und Holddiensten oder Fernberatungen ergänzt haben.

Der Fachbereich Wirtschaft hat zudem das städtische Hilfsprogramm «COVID-19-Solidaritätsbeitrag» umgesetzt. In diesem Zusammenhang wurde in kürzester Zeit ein digitaler Prozess aufgesetzt, mit welchem das ganze Hilfsprogramm nahezu ohne Medienbrüche abgewickelt werden konnte und so kurze Durchlaufzeiten und eine effiziente Bearbeitung der Gesuche ermöglicht wurden. Die hierfür aufgesetzte Prozessplattform steht der Stadt Thun bis auf Weiteres als Grundgerüst zur Verfügung. Damit haben die Abteilungen die Möglichkeit, spezifische Prozesse zu digitalisieren und mit dieser agilen und flexiblen IT-Plattform rasch und effizient produktiv zu stellen. So kann die Investition nachhaltig und zum langfristigen Nutzen in künftige Fallbeispiele überführt werden. Erst wenn dieses Angebot nicht mehr genutzt werden sollte, wird die für den «COVID-19-Solidaritätsbeitrag» erstellte Plattform wieder abgebaut. Die Datenhaltung der Prozessplattform erfolgt in Thun selbst und das System entspricht den Vorgaben des kantonalen Datenschutzbeauftragten.

Dank dem vor der Pandemie eingeführten IVS (Informatik Volksschule) konnten die Thuner Schulen rasch auf Fernunterricht wechseln und so den Bildungsauftrag während des Lockdowns sicherstellen. Mit der Einführung der Betreuungsgutscheine (kiBon) per 2021 liessen sich die digital eingereichten Elterngesuche von den Mitarbeitenden aus dem Homeoffice bearbeiten. Das System wird seit diesem Frühling erstmals auch für die Anmeldung der Tagesschulangebote eingesetzt.

Der 2020 eingeführte Online-Shop für den Kauf von Abos und Eintritten der Bade- und Eissportbetriebe wird rege genutzt. Der Anmeldeprozess für den freiwilligen Schulsport wurde mit der Software Schulsportmanager digitalisiert, so auch die Kommunikation bezüglich Durchführung oder pandemiebedingter Absage eines Angebots. Die Belegungsplanung der Sportanlagen ist ebenfalls digitalisiert und die Verwaltung der Vereinsdaten optimiert. Dieser Digitalisierungsschritt ermöglicht es, Entscheide des Bundesrates zur jeweiligen COVID-Lage auf dem direktesten Kommunikationsweg adressatengerecht weiterzuleiten bzw. umzusetzen.

Mit den zwar bereits vor der Pandemie geplanten, aber in dieser Zeit eingeführten Angeboten wie dem neuen, per App bedienbaren Bikesharingsystem, das einen nahtlosen Weiterbetrieb trotz pandemiebedingt geschlossenen Schaltern ermöglichte, oder den in Thun seit Januar 2021 einsetzbaren Parking-Apps (inkl. Twint) hat der Gemeinderat weitere Mehrwerte für die Bevölkerung geschaffen.

**Zu Frage 2: Welche weiteren digitalen Angebote wird die Stadt Thun – nicht nur in Erwartung einer weiterhin anhaltenden Pandemiesituation – zur Verfügung stellen?**

In den Abteilungen laufen zahlreiche Digitalisierungsprojekte, um die internen Prozesse effizienter, vernetzter und ohne Medienbrüche zu gestalten. Einen direkten und wahrnehmbaren Nutzen wird die Bevölkerung u.a. mit den folgenden, geplanten Angeboten erhalten:

Mit dem Relaunch der Webseite [www.thun.ch](http://www.thun.ch) will der Gemeinderat die digitalen Angebote erweitern. Der Fokus des Angebots soll auf den Inhalten für die Nutzenden liegen (Information und Service). Zu den Projektzielen gehören neben der Verbesserung und Erweiterung der verfügbaren Online-Dienstleistungen (Online-Schalter) auch die verbesserte Übersichtlichkeit des Webauftritts auf allen gängigen Endgeräten oder die vereinfachte Bedienung für Administrierende und Nutzende. Zurzeit werden die Anforderungen finalisiert. Der Projektplan sieht den Go-live für Frühsommer 2022 vor.

Mit der Digitalisierung von Bewilligungen (u.a. Zufahrtsbewilligungen, Handwerkerparkkarten, Spezialbewilligungen) können Gesuche elektronisch erfasst, bewilligt und kontrolliert werden. Eine Umsetzung ist per 1. Januar 2022 geplant.

Ebenfalls im Jahr 2022 ist die Einführung von E-Rechnungen für die Bürgerinnen und Bürger sowie für Kundinnen und Kunden (Debitoren) der Stadt Thun geplant. Die Raten- und Schlussrechnungen der Steuern können bereits via E-Rechnung bezahlt werden. Auch ist es bereits heute möglich, auf Wunsch von Kundinnen und Kunden oder von Lieferantinnen und Lieferanten eine Verrechnung von Kreditoren- und Debitorenrechnungen vorzunehmen.

Die Personalakten wurden 2020 wie geplant und unabhängig von der Pandemie digitalisiert und sind bereits online und dezentral verfügbar. Bis Ende 2021 sollen die Unterlagen als eDossier in Abacus integriert werden. Mit der Web-Anwendung MyAbacus, die 2022 in Betrieb genommen werden soll, können Vorgesetzte auf die Unterlagen ihrer Mitarbeitenden zugreifen und Mitarbeitende beispielsweise ihre Lohnabrechnungen online abrufen sowie gewisse Stammdaten direkt mutieren. Vorausgesetzt, dass die finanzielle Situation es zulässt, sind die Einführung einer digitalen Spesenabrechnung sowie eines Bewerbungsmanagement-Tools geplant.

Ab 2022 sieht die digitale Beantragung von Betreuungsgutscheinen (KiBon) den direkten Import von Steuerdaten vor, womit sich gegenüber der heutigen Version ein Mehrwert für die Nutzerinnen und Nutzer sowie die Verwaltung und die angeschlossenen Betreuungseinrichtungen ergibt.

Da in vielen Projekten eine aktivere Mitsprachemöglichkeit erwünscht ist, wird die Stadt Thun ab diesem Sommer eine digitale Partizipationsplattform einsetzen und die Bevölkerung einladen, sich mit ihren Ideen, Bedürfnissen und Anliegen zu beteiligen. Anhand konkreter Projekte können so erste Erfahrungen in der digitalen Partizipation gesammelt werden, die auch für die Smart City Thun von Bedeutung sind. So ist die Stadt nicht nur Gastgeberin der pandemiebedingt digital durchgeführten BOLD Ideas 2021, sondern nimmt zusammen mit anderen interessierten Partnerinnen und Partnern aus Wirtschaft und Gesellschaft auch als Stakeholder am Case zu einer offenen, digitalen Partizipationsplattform teil.

Die im Mai 2021 lancierte City-App von My Local Services bietet den Einwohnerinnen und Einwohnern einen einfachen und ergänzenden Zugang zu Informationen und Dienstleistungen der Stadt. Es ist geplant, zusammen mit den Entwickelnden die Funktionalitäten und Module der City-App zu erweitern. So steht zum Beispiel die Integration von Angeboten weiterer regionaler Akteure wie Vereine, Gewerbe und Tourismus kurz vor der Umsetzung.

**Zu Frage 3.1: Haben kulturelle Einrichtungen, die von der Stadt getragen oder substantiell unterstützt werden digitale Angebote (Online-Rundgang, Bildergalerien, Tutorials, e-Lectures o.ä.) aufgeschaltet?**

Das Kunstmuseum Thun hat sein digitales Angebot während der Pandemie ausgebaut. Es bietet kulturell Interessierten virtuelle Rundgänge durch aktuelle Ausstellungen, Videobeiträge zu Kunstschaffenden sowie vertiefende Materialien in Form von herunterladbaren PDF an. Sämtliche Angebote werden auf der entsprechenden Webseite publiziert. Die Sammlung ist bereits digital erfasst, wird in den kommenden Jahren online gestellt und somit für jede und jeden zugänglich gemacht.



Da in Folge der Pandemie im Thun Panorama keine Audioguides mehr ausgehändigt werden dürfen, lassen sich diese kostenlos per QR-Code auf das eigene Smartphone laden.

Das Angebot der Stadtbibliothek ist über einen Online-Katalog zugänglich, der sämtliche ausleihbaren oder übers Internet nutzbaren Medien umfasst. Das digitale Angebot, das inzwischen E-Books, einen online Reader für Zeitschriften und Zeitungen sowie Musik- und Filmstreaming beinhaltet, wird im Verbund mit anderen Bibliotheken stetig erweitert.

Veranstalterinnen und Veranstalter wie beispielsweise das Theater in Thun (KGT), die Schweizer Künstlerbörse oder das Anfang Mai durchgeführte Tanzfest Thun bieten - wo möglich und finanziell tragbar - Streamings an.

**Zu Frage 3.2: Wenn nein, was sind die Gründe dafür? Und wenn nein: wird hier kurz- und mittelfristig Abhilfe geschaffen?**

Siehe Antwort auf Frage 3.1

Zum Teil fehlen die finanziellen und personellen Ressourcen, um die Angebote hybrid oder digital zu präsentieren. Weiter eignen sich auch nicht alle Angebote und Programme für ein Streaming.

**Zu Frage 4: Wie schlägt sich die Pandemie in der Digitalstrategie der Stadt Thun nieder? Insbesondere interessiert, welche Impulse von der Fachstelle Umwelt, Energie, Smart City und Mobilität der Stadt Thun zu erwarten sind.**

Die digitale Transformation ist ein globaler Megatrend. Mit der Pandemie hat das Thema nochmals an Wichtigkeit und Dringlichkeit gewonnen. Technologische Entwicklungen ermöglichen immer mehr Angebote und erzeugen entsprechende Erwartungen in der Gesellschaft und der Verwaltung. Digitalisierung ist jedoch nicht einfach eine Umwandlung von Akten von analog zu digital, sondern beinhaltet auch ein Umdenken der Prozesse, Unternehmensstrukturen, -kulturen sowie des Mindsets von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Politik und Bevölkerung. Der verstärkte Einsatz digitaler Informations- und Kommunikationstechnologien muss umfassend beurteilt und gesteuert werden.

Dazu wird derzeit unter Federführung der Informatikdienste und in enger Abstimmung mit der Fachstelle Umwelt Energie Mobilität (Smart City) eine Digitalisierungsstrategie erarbeitet, die aufzeigen soll, wie sich die Stadt Thun in den nächsten Jahren bezüglich Digitalisierung positionieren will und welche Massnahmen dazu notwendig sind. Zukünftige Digitalisierungsprojekte sollen anhand dieser Zielvorgabe beurteilt und ausgerichtet werden, zudem sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Ausbildungsangeboten in Sachen Digitalisierung gefördert und somit befähigt werden.

In der Mitarbeitendenbefragung, die im November 2021 durchgeführt wurde, haben 70 Prozent der Teilnehmenden angegeben, dass sie auch in Zukunft teilweise zu Hause arbeiten möchten. Der Gemeinderat prüft deshalb Möglichkeit zur weiteren Flexibilisierung der Arbeitseinsätze.

Der Nutzen für Bürgerinnen und Bürger sowie die Verwaltung steht dabei im Fokus und ist der wichtigste Treiber in sämtlichen Digitalisierungsfragen. Es gilt, die sich bietenden Chancen und Möglichkeit zu nutzen, aber auch Risiken und Gefahren zu kennen. Dem Gemeinderat ist es wichtig, sich vertieft damit zu beschäftigen und die Stadt Thun auf die Möglichkeiten einer digitalen



Zukunft vorzubereiten und diese im Rahmen seiner Möglichkeiten und der vorhandenen personellen Ressourcen aktiv mitzugestalten.

Die Pandemie zeigt aber auch, dass technologischer Fortschritt (z.B. SwissCovid App) allein nicht ausreicht, um komplexe Herausforderungen zu bewältigen, insbesondere in Bereichen, in denen primär Verhaltensänderungen entscheidend sind. Die Bewältigung vielschichtiger Problemstellungen wie beispielsweise Klimawandel, demografische Entwicklung oder Siedlungsentwicklung erfordern zunehmend neue Herangehensweisen, mehr Inklusion und Partizipation sowie neue Netzwerke aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft. Mit Smart City sollen solche Ansätze in verschiedenen Aufgabenbereichen der öffentlichen Verwaltung gestärkt werden. Dabei stehen nicht die technologischen Möglichkeiten im Zentrum, sondern der Mensch und seine Bedürfnisse, Ressourceneffizienz und Verbesserung der Lebensqualität. Die beiden Strategien zu Digitalisierung wie auch Smart City weisen zahlreiche Schnittstellen auf und ergänzen sich gegenseitig. Deshalb findet die Erarbeitung inhaltlich wie auch organisatorisch in engem gegenseitigem Austausch sowie interdisziplinär statt.

Während des Lockdowns und teilweise schwieriger Situationen in den nachfolgenden Monaten standen Tag für Tag Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Bereichen wie Polizeiinspektorat, Bestattungsamt, Krematorium, Strassenreinigung, Kanalunterhalt oder Kehrriechtabfuhr physisch präsent für die Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Thun im Einsatz. Trotz vermehrten Einsatzes digitaler Anwendungen ist und bleibt der menschliche und zwischenmenschliche Aspekt ein wichtiger Erfolgsfaktor. In diesem Sinn wird die Verwaltung der Stadt Thun immer zum Ziel haben, den Menschen und damit die Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden an die erste Stelle zu setzen.

Thun, 19. Mai 2021

Für den Gemeinderat der Stadt Thun

Der Stadtpräsident  
Raphael Lanz

Die ao. Ratssekretärin  
Gabriela Meister