

Stadtratssitzung vom 21. August 2025

Interpellation I 07/2025

Interpellation betreffend digitale Dienstleistungen der Verwaltung zu Gunsten der Thuner Bevölkerung mit spürbarem Mehrwert

Christoph Lauener (SVP), SVP-Fraktion vom 20. März 2025; Beantwortung

Wortlaut der Interpellation

Fragen

1. Welche konkreten, kundenfreundlichen digitalen Dienstleistungen der Verwaltung zu Gunsten der Thuner Bevölkerung sind als Umsetzungsaufträge im Projektportfolio aufgeführt?
2. Welche Dienstleistungen werden oder wurden bereits umgesetzt?

Darstellung der Ergebnisse bitte in einer Tabelle: Dienstleistung, Termin (-plan) und Erfüllungsstatus in Prozent.

Begründung

Am 3. März 2025 muss die Wohnsitzbestätigung (zum Preis von CHF 20) zum Kauf eines SBB-GA Familia immer noch bei der Einwohnerkontrolle persönlich abgeholt werden. Das Formular „Wohnsitzbestätigung für die Berechtigung zum Kauf eines GA Familia und GA Duo Partner“ (<https://www.thun.ch/online-schalter/99380/detail>) kann am Online-Schalter digital bezogen und ausgefüllt werden, muss dann aber ausgedruckt und bei der Einwohnerkontrolle abgestempelt werden, um dann bei der SBB eingereicht zu werden. Eine voll digitale Lösung gibt es nicht. Die Schaltermitarbeiterin konnte keine Auskunft geben, ob eine digitale Lösung geplant ist. Hundesteuer oder andere Rechnungen der Stadt können zwar per E-Mail zugestellt werden, eine automatisierte Rechnungsstellung über E-Banking z. B. eBill ist aber nicht möglich.

Die vorgebrachten Beispiele sind lediglich der Auslöser dieser Frage. Von Interesse sind die grundsätzlichen digitalen Dienstleistungen zu Gunsten der Thuner Bevölkerung mit spürbarem Mehrwert.

Aus der Digital-Strategie: Die Digitalisierung bietet die Chance, Dienstleistungen durch den Einsatz neuer Technologien und angepasster Verfahren effizienter und kundenfreundlicher zu erbringen, d.h. orts- und zeitunabhängig, 24/7 (vgl. Digitalisierungsstrategie vom 11.03.2022, Vorwort, S. 3).

Gemäss Anhang 2 «Zusammenfassung der Umsetzungsaufträge» wurde dem Gemeinderat Ende Juni 2024 das Projektportfolio vorgelegt (vgl. S. 17 der Digitalisierungsstrategie).

Antwort des Gemeinderates

Zu Frage 1: Welche konkreten, kundenfreundlichen digitalen Dienstleistungen der Verwaltung zu Gunsten der Thuner Bevölkerung sind als Umsetzungsaufträge im Projektportfolio aufgeführt?

Die Stadt Thun hat eine umfassende Digitalisierungsstrategie entwickelt, um die Verwaltung und deren Dienstleistungen kundenfreundlicher und effizienter zu gestalten. Der konkrete Nutzen für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Verwaltung steht im Zentrum der Digitalisierungsstrategie und bildet einen zentralen Treiber für die digitale Transformation.

Die Digitalisierungsstrategie der Stadt Thun zielt darauf ab, die Verwaltung weiter zu modernisieren und den Zugang zu Dienstleistungen rund um die Uhr zu ermöglichen. Die Strategie umfasst mehrere Stossrichtungen, darunter:

- Digitalisierung in der Verwaltung leben: Förderung und Weiterbildung der Mitarbeitenden.
- Transparente bedarfsgerechte Dienstleistungen anbieten: Dienstleistungen sind auf die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet.
- Einheitlich digital auftreten: einheitliche Portallösung für die Stadt Thun.
- Innovationen vorantreiben: laufende Innovation der Dienstleistungen basierend auf Kundenbedürfnissen und Trends.

Anhand der Stossrichtungen sind die Ziele der Strategie definiert:

- Rund um die Uhr Zugang zu digitalen Dienstleistungen: Die Bevölkerung soll jederzeit Zugang zu den digitalen Dienstleistungen haben.
- Effizienzsteigerung: Durch neue Technologien und Verfahren sollen Dienstleistungen effizienter und kundenfreundlicher erbracht und Prozesse optimiert werden.
- Anpassung an neue Anforderungen: Die Stadtverwaltung passt sich laufend den neuen Rahmenbedingungen und Erwartungen an.

Im Projektportfolio der Stadt Thun sind mehrere konkrete Umsetzungsaufträge aufgeführt, welche für die Bürgerinnen und Bürger spürbar sind:

- Relaunch der Website: Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit und der Zugänglichkeit. Integration von BE-Login beim Onlineschalter der Stadt Thun.
- Digitale Unterschrift und Siegel: Einführung der digitalen Signatur und des digitalen Siegels für Dokumente wie beispielsweise die Wohnsitzbescheinigung.
- Digitalisierung Markt- und Raumreservationssystem: Marktplätze können bereits online reserviert werden <https://www.marktplaetze.thun.ch/>, die weiteren Räume können im Reservationstool per Ende Jahr reserviert werden.
- Weiterentwicklung BE-Login - Anbindung AGOV: Umstellung des bisherigen Authentifizierungssystems des Kantons Bern auf das neue, schweizweit einheitliche Behörden-Login AGOV für den Onlineschalter der Webseite der Stadt Thun.

Der Hauptfokus der Digitalisierungsstrategie liegt auf der internen Wirkung, für die externe Wirkung in Digitalisierungsfragen wird das Smart-City-Leitbild beigezogen. Es wird angestrebt, die digitale Denkweise in der Verwaltung zu fördern und die nötige Basisinfrastruktur zu schaffen. Die

Digitalisierung erfolgt gezielt entsprechend den Bedürfnissen, den Ressourcen und den angemeldeten Bedarfen der Abteilungen. Die Stadt Thun digitalisiert nicht auf Vorrat, sondern bedarfsgerecht, wirkungsvoll und angepasst an die personellen Ressourcen. Die voraussichtlich im Jahr 2027 abgeschlossene Revision des Gesetzes über die Verwaltungsrechtspflege (VRPG)¹ ermöglicht der Stadt Thun, weitere medienbruchfreie digitale Dienstleistungen (wie elektronische Verfügungen) anzubieten. In vielen Bereichen wird die vollständige Digitalisierung von Verwaltungsabläufen erst mit der geplanten Revision des Verwaltungsrechtspflegegesetzes möglich sein, welche die Rechtsgrundlagen für die Digitalisierung der erstinstanzlichen Verwaltungsverfahren und der Verwaltungsbeschwerdeverfahren schaffen soll. Das geltende VRPG sieht vor, dass Eingaben an Behörden sowie deren Verfügungen und Entscheide auf Papier ausgefertigt und von Hand unterzeichnet werden müssen. Um dies zu ändern, soll das VRPG so angepasst werden, dass Eingaben und Entscheide digital über Webplattformen eingereicht bzw. eröffnet (zugestellt) werden können.

Aufgrund der VRPG-Revision werden künftig auch folgende Dienstleistungen digital angeboten werden können:

- Elektronische Eingaben und Entscheide: Bürgerinnen und Bürger können künftig Eingaben, Einsprachen und Beschwerden digital einreichen. Die Verwaltungsbehörden übermitteln ihre Entscheide ebenfalls elektronisch, was zukünftig den Postweg ersetzen kann.
- Medienbruchfreie Kommunikation: Der gesamte Verfahrensablauf – von der Einreichung bis zum Entscheid – soll vollständig digital und ohne Medienbrüche erfolgen.
- Flächendeckende Einführung digitaler Signatur: Verfügungen (dazu gehören auch Bewilligungen) dürfen elektronisch unterzeichnet werden.

Zu Frage 2: Welche Dienstleistungen werden oder wurden bereits umgesetzt?

Die Stadt Thun bietet bereits eine Vielzahl digitaler Dienstleistungen am Online-Schalter für die Bevölkerung an.

Am Online-Schalter können Einwohnerinnen und Einwohner sowie Gäste verschiedene Dienstleistungen bequem von zu Hause aus in Anspruch nehmen. Dazu gehören Adressänderungen, Parkkarten oder Wohnsitzbestätigungen. Mit der smarten City App «My Local Services» hat die Stadt Thun einen zusätzlichen Kommunikationskanal geschaffen. Die App bietet News, einen Eventkalender, Abfalldaten und einen Schadenmelder. 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.

In der folgenden Übersicht sind die digitalen Dienstleistungen aufgeführt, welche bereits umgesetzt oder in der Umsetzung sind:

¹ [BSG 155.21 - Gesetz über die Verwaltungsrechtspflege - Kanton Bern - Erlass-Sammlung](#)

Dienstleistung	Status	Termin(-plan)	Erfüllungsstatus in %
City App «My Local Services»	Erledigt		100
Digitale Wohnsitzbestätigung mittels Siegel	Erledigt		100
Einbindung eUmzug in Einwohnerkontrolle	Erledigt		100
Digitales Fundbüro	Erledigt		100
Einbindung Betreuungsgutscheine (Kibon)	Erledigt		100
Bikesharing mit Donkey Republic	Erledigt		100
Digitale Ordnungsbussen	Erledigt		100
Digitale Parkkarten	Erledigt		100
Digitales Bezahlen der Parkgebühren	Erledigt		100
Digitale Anmeldung Freiwilliger Schulsport	Erledigt		100
Online Katalog Stadtbibliothek	Erledigt		100
IVS3 – Informatik Volksschule	Erledigt		100
Online Stipendiengesuche mit eStipendien-tool	Erledigt		100
Einbindung eBau in kommunale Baulösung	Erledigt		100
Digitale Gesuche Energieförderung	Erledigt		100
Digitale Partizipation https://dialog.thun.ch/de/	Erledigt		100
Digitale Bewerbungen https://jobs.thun.ch	Erledigt		100
Digitale Bilddatenbank https://brand.thun.ch/	Erledigt		100
Digitalisierung Markt und Raumreservat onssystem	in Arbeit	Digitalisierung Märkte be- endet, Räume Sport und Schulen in Bearbeitung, Räume Stadt folgen. Soll Ende Jahr 2025 fertig ge- stellt sein.	60
e-Bescheinigungen (Vollständige Automati- sierung der Bestellung sowie Signatur und Zustellung von Bescheinigungen (Wohnsitz, Hunde, Adressauskunft))	in Arbeit	Teilweise umgesetzt in Te- stumgebung, digitales Sie- gel schon umgesetzt. Wei- tere Umsetzung abhängig von Identifikation über BE-Login (Kanton) oder e- ID (Bund). Go-live sicher- lich nicht vor dem Jahr 2026.	50
IVS4 - Informatik Volksschule	in Arbeit	Projektstart 2025, rol- lende Umsetzung, Projektende geplant 2030	15

Thun, 25. Juni 2025

Für den Gemeinderat der Stadt Thun

Der Stadtpräsident
Raphael Lanz

Der Stadtschreiber
Bruno Huwyler Müller