



Contrôle de l'efficiencia et de l'efficacité d'eBau

Rapport en réponse au postulat 267-2021

Rapport du Conseil-exécutif

Date de la séance du CE : 21 août 2024
N° d'affaire : 2024.DIJ.1019
Direction : Direction de l'intérieur et de la justice
Classification : Non classifié

Table des matières

Table des matières.....2

1. Mandat.....3

2. Contexte3

3. Examen de la rentabilité d'eBau5

4. Enquête de satisfaction sur eBau7

4.1 Évaluation des gains permis par eBau en matière d'efficiency et d'efficacité7

4.2 Évaluation de la gestion des délais avec eBau8

4.3 Évaluation de la qualité des données transmises avec eBau8

4.4 Évaluation des aides et des formations concernant eBau8

4.5 Évaluation de l'assistance concernant eBau9

4.6 Évaluation du développement d'eBau9

5. Appréciation et conclusion du Conseil-exécutif10

6. Propositions du Conseil-exécutif11

Annexe: Rapport sur l'analyse de la rentabilité et sur l'enquête de satisfaction de l'entreprise TriSolutions Coaching, Project Management and Training SA, Holbeinstrasse 44, 4051 Bâle12

1. Mandat

Le 8 décembre 2021, le Grand Conseil a traité le postulat Ammann (P 267-2021), intitulé «Contrôle de l'efficacité et de l'efficacité d'eBau et de NeVo/Rialto», et a adopté à l'unanimité la partie qui concernait eBau. Ainsi, le Conseil-exécutif a été chargé de soumettre au Grand Conseil une analyse / évaluation du projet eBau axée sur

- l'efficacité et l'efficacité pour tous les groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs,
- l'efficacité et l'efficacité du point de vue du rapport coût/bénéfices et
- l'efficacité et l'efficacité en matière de consommation de ressources.

En vue du contrôle de l'efficacité et de l'efficacité, les services de l'entreprise externe bâloise TriSolutions SA ont été sollicités. Le cahier des charges prévoyait une analyse de rentabilité et une enquête de satisfaction.

Le présent rapport se concentre exclusivement sur la procédure thématisée dans le postulat, c'est-à-dire celle qui concerne l'octroi du permis de construire. Les gains en matière d'efficacité et d'efficacité n'ont pas été analysés pour les demandes préalables et les procédures spéciales, qui sont aussi traitées électroniquement au moyen d'eBau.

2. Contexte

Le projet eBau (procédure électronique d'octroi du permis de construire dans le canton de Berne) a été conçu pour mettre en œuvre le mandat résultant de l'adoption de la motion Steiner-Brütsch (M 248-2013) le 17 mars 2014, intitulée «Simplification de la procédure d'octroi du permis de construire». L'essentiel de la motion est reproduit ci-après:

«Le Conseil-exécutif est chargé de simplifier la procédure d'octroi du permis de construire

- 1. en prenant les mesures nécessaires pour réduire le nombre de formulaires exigés;*
- 2. en introduisant la possibilité de mener la procédure par la voie électronique.*

La procédure d'octroi du permis de construire exige de lourdes formalités administratives de la part des requérants et requérantes. Même pour les projets de construction simples, il faut déposer un grand nombre de formulaires et de plans auprès de la commune compétente. Certaines indications doivent être répétées sur plusieurs formulaires. Compte tenu du nombre élevé des demandes déposées chaque année [...] et de la situation financière du canton, il serait bienvenu d'alléger la procédure et de la rendre plus efficace.[...]»

Le projet a été lancé en 2016. Le comité qui en avait la charge a précisé les buts et les tâches découlant de la motion Steiner-Brütsch. L'objectif poursuivi était double: permettre, par la réduction du nombre de formulaires, une économie de temps et d'argent pour les requérants et requérants ainsi que les maîtresses et maîtres d'ouvrage, d'une part, et réduire les frais officiels tout en simplifiant et accélérant le traitement des demandes de permis de construire grâce à l'introduction d'une procédure électronique dont le recours se caractérise par la facilité et la maniabilité, d'autre part. Cette introduction devait par ailleurs ouvrir la voie à l'abandon du papier. Il s'agissait de prévoir une plateforme numérique permettant à terme de renoncer à l'envoi postal des formulaires et plans de projet. L'avantage d'eBau était aussi de diminuer les doublons et les sources d'erreur. Pour le moment, la demande doit certes être déposée par l'intermédiaire d'eBau, conformément à l'article 10, alinéa 1 du décret concernant la procédure d'octroi du permis de construire (DPC), mais toutes les pièces du dossier doivent encore être remises à la commune en double exemplaire sur support papier et munies d'une signature (al. 6).

L'objet du mandat n'était pas de remettre en question les tâches, les attributions et les responsabilités d'un quelconque service compétent dans la procédure d'octroi du permis de construire.

Les responsabilités devaient être maintenues en l'état, de même que les exigences qui les accompagnaient en matière de dossier.

En mars 2022, l'utilisation d'eBau est devenue obligatoire pour les procédures d'octroi du permis de construire. Depuis, quelque 20 000 demandes électroniques sont traitées en bonne et due forme tous les ans. Toutes les personnes requérantes et toutes les personnes travaillant au sein des autorités compétentes des 335 communes, des dix préfectures et des quelque 60 offices et services spécialisés doivent employer eBau.

Les requérantes et requérants peuvent déposer leur demande en ligne, de partout, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, en français ou en allemand, et n'ont plus besoin de télécharger les différents formulaires depuis le site Internet de l'Office des affaires communales et de l'organisation du territoire (OACOT), d'y remplir les mêmes informations plusieurs fois et d'apposer à la fin une signature sur chacun d'entre eux. Lors de la saisie, le système s'adapte aux informations données et il existe une corrélation positive entre le nombre de champs obligatoires et la taille du projet de construction. Un autre aspect pratique concerne la reprise automatique des données d'une parcelle sélectionnée dans eBau, de même que celle des exigences relevant du droit des constructions. Les informations qui s'affichent automatiquement sont ensuite contrôlées par les requérantes et requérants ainsi que par les autorités directrices.

Les autorités ont aussi la possibilité de traiter les dossiers en ligne, de partout, en tout temps, en français comme en allemand, et d'envoyer les nombreux documents aux offices et services spécialisés d'un simple clic. En outre, eBau indique les offices et services spécialisés à consulter sous forme de proposition. Cette proposition est ensuite contrôlée et traitée par l'autorité directrice.

Le développement d'eBau s'articule en différentes phases, décrites ci-après.

1. eBau 1.0, de 2016 à 2022 (projet achevé)

Le projet portant sur la période allant de 2016 à 2022 s'est achevé. Le canton en a supporté les coûts et a investi environ 4 millions de francs. Les utilisatrices et utilisateurs n'avaient qu'à prévoir un matériel informatique récent et des logiciels à jour. Fin 2022, le comité de projet a confirmé que les objectifs étaient atteints, a dissous l'organisation de projet et a résilié le contrat de la direction de projet externe tout en lançant l'exploitation ordinaire du système.

Le présent rapport porte sur cette phase.

2. eBau 2.0, de 2023 à 2029 (exploitation, assistance et développement)

Depuis 2023, l'exploitation ainsi que l'assistance technique et professionnelle sont opérationnelles. Le développement du système se poursuit également dans un souci d'optimisation. Un appel d'offres public a été lancé pour l'exploitation et le développement. Un montant d'environ 3,4 millions de francs a été alloué à l'entreprise externe chargée du développement d'eBau durant la période allant de 2023 à 2029. La mise en œuvre des adaptations et modernisations de toute première importance, qui serviront à l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs, doit ainsi être garantie. Des échanges réguliers ont lieu au sujet d'eBau avec les représentantes et représentants des préfectures, des villes et des communes: les attentes en matière de développement sont élevées. L'OACOT assume à la fois la direction technique du projet, le soutien spécialisé et l'assistance professionnelle. Pour ce faire, il dispose de 140 % de poste et aucune suppléance n'est prévue. Le pourcentage accordé est très faible et ne permet guère la réalisation de tous les points souhaités dans le cadre du calendrier d'eBau 2.0. La dotation présente par ailleurs un risque, puisque l'absence d'un membre de l'équipe de l'OACOT affectée à la tâche peut entraîner des retards conséquents dans le développement du système et empêcher que la permanence technique soit

assurée. Par conséquent, l'OACOT procède en 2024 à l'élaboration d'un plan avec des représentantes et représentants de l'Association des communes bernoises (ACB), des préfectures, des offices et services spécialisés, des requérantes et requérants et du domaine de l'informatique afin de circonscrire les mesures concrètes d'eBau 2.0 et de définir la manière d'exploiter les ressources limitées.

Il y a lieu de présumer que les développements apportés augmenteront encore l'efficacité et l'efficacité du système.

3. eBau 3.0 (projet consécutif nouveau)

Les exigences s'accroissent en nombre et, parfois, leur impact n'est de loin pas négligeable. On pense par exemple à l'archivage électronique, à la signature numérique, aux communications électroniques dans le cadre des rapports juridiques ou à la motion intitulée «Développement d'une extension d'eBau basée sur l'IA pour renforcer l'automatisation dans les procédures d'octroi des permis de construire» (M 062-2024). Ces différentes entreprises dépassent les capacités prévues pour eBau 2.0. Parmi les communes, certaines veulent par ailleurs transférer dans eBau le contenu actuel de leurs systèmes de gestion des affaires et profiter d'une extension supplémentaire de l'application. D'autres, quant à elles, aimeraient une interface qui fasse le lien entre eBau et leurs systèmes de gestion des affaires. Au vu des circonstances, l'OACOT veille, également en 2024, à construire – avec la participation des représentantes et représentants de l'ACB, des préfectures, des offices et services spécialisés, des requérantes et requérants et du domaine de l'informatique – une vue d'ensemble dont pourra découler une décision concrète sur les attentes exprimées, les compétences et les responsabilités pour eBau 3.0. Il s'agit là également de définir ce qui doit être demandé, financé et fait dans le cadre de la nouvelle organisation de projet.

Il y a lieu de présumer que les modules ajoutés augmenteront encore l'efficacité et l'efficacité du système.

3. Examen de la rentabilité d'eBau

En 2020, la rentabilité du projet a fait l'objet de prévisions. Elles anticipaient les effets du système pour les personnes requérantes, les autorités d'octroi du permis de construire et les offices et services spécialisés du canton. Il était alors admis que le plein potentiel ne pourrait être atteint avant que la loi sur la procédure et la juridiction administratives (LPJA) ne soit révisée et que les pièces ne puissent être signées numériquement. Désormais, les autorités cantonales ont la possibilité de signer numériquement des documents (www.be.ch/signature). Du côté des personnes requérantes, il faut attendre la révision de la LPJA pour que la signature électronique ou l'identification par login fasse foi au même titre qu'une signature manuscrite à l'heure actuelle dans le cadre de la communication électronique dans les rapports juridiques.

Le tableau suivant montre le taux d'exploitation du potentiel. L'examen de la rentabilité pour 2023 se fonde sur les paramètres retenus en 2020.

Groupe d'utilisatrices et d'utilisateurs	Plein potentiel (en fr. par an)	Potentiel exploité en 2023 (en fr. par an)	Taux d'exploitation (en %)
Personnes requérantes	3 006 000	1 660 000	55 %
Autorité d'octroi du permis de construire	330 500	227 000	69 %
Offices et servies spécialisées	580 000	330 000	57 %
Total	3 916 500	2 217 000	57 %

Toutes les économies potentielles, de 3 916 500 francs, n'ont pas été réalisées, et ce pour les deux principales raisons exposées ci-après.

1. **Entrée en vigueur de la révision de la LPJA sur l'introduction de la communication électronique dans le cadre des rapports juridiques**

Tant que la LPJA n'est pas révisée, la signature électronique des décisions rendues dans le canton de Berne n'a pas d'effet juridique. Pour toute décision portant sur l'octroi du permis de construire, il reste donc nécessaire pour le moment de signer un exemplaire sur papier et de le notifier aux personnes requérantes par courrier postal. S'agissant de la demande, deux exemplaires signés sur papier doivent être envoyés par voie postale en sus de la saisie électronique. Le papier est certes utilisé en bien moindre quantité qu'avant, mais son abandon total ne sera pas possible avant l'introduction de la communication électronique dans le cadre des rapports juridiques. Faute d'une numérisation totale de la procédure d'octroi du permis de construire, la tenue d'un dossier physique parallèle continue d'engendrer des charges (coûts/personnel).

Le potentiel d'économie supplémentaire que réserve la révision de la LPJA se chiffre à environ 766 000 francs.

D'autres économies seront permises dès que les rapports avec les services fédéraux (procédures juridiques et demandes) pourront se dérouler sans papier. Actuellement, un dossier physique complet doit être constitué pour les oppositions et les recours. Les échanges avec les services fédéraux se déroulent également par lettres interposées. L'utilisation d'eBau est ainsi exclue pour la réalisation des tâches qui impliquent des instances de recours ou des services fédéraux.

2. **Qualité des demandes de permis de construire**

Gr  ce    eBau, on espérait que l'uniformité et la qualité des données livrées faciliteraient le traitement des demandes. Du point de vue de l'équipe du projet, ce n'est que trop peu le cas – un avis confirmé par les résultats de l'enquête de satisfaction. Il convient en particulier de noter que toutes les informations mises en ligne par les personnes requérantes ne sont pas forcément exactes. Il arrive donc qu'il faille éclaircir la situation par la suite. La plateforme est certes capable, dans une certaine mesure, de valider la qualité des données, mais le fait est que, comme pour les procédures sur papier, les personnes requérantes sont responsables de saisir les données, tandis que les offices et services spécialisés sont tenus de les contrôler.

Le potentiel d'économie de 939 500 francs qui avait été prévu en sus ne pourra pas se réaliser dans un avenir proche parce qu'il reste possible de téléverser des données inexactes.

La part liée à la qualité des demandes ne pouvant se concrétiser (déduction: 939 500 fr.), le montant des économies réalisables est au plus de 2 977 000 francs par an (100 %). Cette déduction faite, 75 % du potentiel a été valorisé.

En résumé, les investissements consentis pour eBau, de 4 millions de francs, ont été amortis en deux ans d'utilisation seulement. L'allocation annuelle de 0,45 million de francs environ, consacrée au développement d'eBau 2.0 de 2023 à 2029, permet de tabler sur un sérieux accroissement du volume économisable.

4. Enquête de satisfaction sur eBau

Une enquête qualitative a été menée du 1^{er} septembre au 20 octobre 2023 dans le but d'évaluer la satisfaction que donnait l'utilisation d'eBau pour les procédures d'octroi du permis de construire. Des questions portaient également sur l'assistance et sur les développements souhaités.

En tout, 1241 réponses ont été reçues. Il a fallu exclure 123 d'entre elles étant donné que le questionnaire n'avait pas été entièrement rempli et qu'évaluer les indications fournies aurait dépeint un tableau trompeur. L'évaluation se fonde donc sur les 1118 réponses restantes.

Selon les cas, la personne devait préciser la raison l'ayant poussée à répondre par l'affirmative ou la négative et, si la réponse était négative, il lui était demandé d'indiquer quel moyen rendrait une amélioration possible. L'objectif était notamment de voir si eBau permettait de trouver une solution au problème ou s'il fallait régler ce dernier autrement (p. ex. par la procédure d'octroi du permis de construire).

4.1 Évaluation des gains permis par eBau en matière d'efficacité et d'efficacité

Sur l'ensemble des personnes utilisant souvent eBau (> 100 demandes/an), 80 % ont jugé que le recours au système se traduisait par un gain en matière d'efficacité et d'efficacité. Pour les utilisatrices et utilisateurs moins réguliers, le taux est d'environ 60 %. De ce qui ressort de l'enquête, eBau permet surtout de gagner du temps lors de la procédure, mais aussi d'économiser du papier et de l'argent.

La tenue en parallèle des dossiers physique et numérique, plus précisément la trop grande charge de travail qui en découle, a été critiquée à plusieurs reprises. Un autre reproche portait sur le nombre trop élevé d'éléments à saisir lors de la demande. Les personnes interrogées ont suggéré des améliorations dont les principales entrent dans les trois catégories suivantes:

1. La signature numérique et les bases légales nécessaires concernant eBau doivent être inscrites pour que le papier puisse être abandonné.
2. Le type de procédure doit définir les données à saisir afin, par exemple, que seules les indications pertinentes soient demandées pour les petits projets.
3. Grâce à des questions, le système doit déterminer s'il faut remplir et téléverser des formulaires supplémentaires (relatifs notamment aux communes et aux séismes) et les proposer au format PDF.

Concrétisation:

Le point 1 implique la révision de la LPJA, qui est déjà en cours indépendamment d'eBau.

Le point 2 sera examiné pour voir comment il peut s'intégrer dans le cadre d'eBau. Toutefois, il est aussi question de mesures susceptibles de dépasser ce cadre, puisque les indications à fournir pour les petits projets sont prescrites par le droit.

Le point 3 est déjà en cours de préparation et sera effectif en 2024.

4.2 Évaluation de la gestion des délais avec eBau

Plus de 80 % des réponses indiquaient que les délais ont, toujours ou le plus souvent, pu être respectés. Pour les personnes interrogées qui ont répondu que ce n'était pas le cas, soit le système était trop compliqué, soit les ressources pour le traitement des affaires faisaient défaut. Les principaux axes d'amélioration proposés lors de l'enquête sont les suivants:

1. Des ressources supplémentaires qualifiées sont nécessaires pour le traitement des procédures.
2. L'archivage des documents doit être amélioré afin que l'accès aux bases pertinentes soit plus rapide et mieux ciblé.

Concrétisation:

Le point 1 ne concerne pas eBau et est à traiter indépendamment.

Le point 2 doit faire l'objet d'un examen dans le cadre d'eBau.

4.3 Évaluation de la qualité des données transmises avec eBau

Environ 60 % des utilisatrices et utilisateurs estiment qu'il y a eu un gain de qualité ou qu'il n'y a pas de réelle différence par rapport aux demandes envoyées sur papier. La qualité a baissé pour quelque 30 % des personnes interrogées. Parmi les raisons citées pour le manque de qualité, celles principalement mentionnées sont les suivantes:

1. Les personnes requérantes transmettent des demandes incomplètes ou ne répondent pas correctement aux questions.
2. Les questions liées à la procédure d'octroi du permis de construire sont trop compliquées, voire incompréhensibles.
3. Trop de champs doivent être remplis qui, pourtant, ne sont absolument pas nécessaires dans certains cas.

Concrétisation:

Le point 1 appelle un examen qui doit déterminer dans quelle mesure les formulaires de saisie d'eBau peuvent être simplifiés.

Les points 2 et 3 feront dans la mesure du possible l'objet d'une analyse relevant d'eBau. Toutefois, les problématiques sont souvent d'ordre juridique et impliquent un examen du droit applicable aux procédures d'octroi du permis de construire. Les mesures allant de pair avec cet examen devraient donc être traitées indépendamment d'eBau.

4.4 Évaluation des aides et des formations concernant eBau

L'application eBau propose une trousse de secours aux utilisatrices et utilisateurs. Les sources d'aide les plus précieuses sont à cet égard les encadrés informatifs, les pages Internet d'aide et les actualités, de même que la liste des questions fréquemment posées (FAQ). L'amélioration des ressources disponibles peut s'articuler autour des axes suivants:

1. Les textes informatifs méritent d'être remaniés afin d'être plus intelligibles pour les utilisatrices et utilisateurs.
2. Des formations sont souhaitables lorsque de nouveaux modules sont intégrés au système.

3. Les documents d'aide méritent d'être remaniés.

L'élargissement de l'offre de formations est désiré par environ 56 % des personnes ayant répondu à l'enquête. Concrètement, un cours sur la prise en main du système en général est demandé, ainsi que des formations particulières sur les modules et les nouveautés. Les personnes interrogées tiennent à pouvoir suivre les cours en ligne.

Concrétisation:

Le point 1 fera l'objet d'un examen dans le cadre d'eBau.

Le point 2 a déjà été concrétisé avec les ressources de l'équipe chargée d'eBau, d'autres formations auront lieu au besoin.

Le point 3 a été réglé.

4.5 Évaluation de l'assistance concernant eBau

Les autorités recourent un peu plus aux services d'assistance que les personnes qui déposent une demande. Ces dernières en sont satisfaites dans 70 % des cas, ce qui doit être qualifié comme une bonne valeur. Le taux de satisfaction est encore plus élevé du côté des autorités: 80 %.

Aucune mesure ne s'impose du point de vue de la clientèle.

4.6 Évaluation du développement d'eBau

Au sujet des développements possibles d'eBau et de la procédure d'octroi du permis de construire, les réponses ont été nombreuses. Leur contenu se recoupe en majeure partie avec les propositions d'amélioration déjà mentionnées. En bref, pour un effet optimal la focale peut, de l'avis des personnes interrogées, être placée sur les éléments ci-après.

1. Formulaires de saisie

Les formulaires de saisie ont besoin d'être retravaillés. Le système doit notamment s'étoffer par l'intégration des formulaires restants (p. ex. concernant les séismes), de ceux se rapportant aux communes, au génie civil, etc. S'agissant des contenus relatifs aux séismes et aux communes, le travail a déjà commencé et ils seront disponibles avant 2025.

Il est en outre souhaitable de simplifier les données à saisir pour les petits projets de construction. D'autres procédures de demande ou d'annonce (comme pour ce qui est des installations solaires et des systèmes de chauffage) doivent en outre venir s'ajouter au système. Ces points seront étudiés dans le cadre des possibilités d'eBau.

2. Numérisation systématique

L'introduction de la communication électronique dans le cadre des rapports juridiques entraînera encore de nettes améliorations. Les dossiers n'auront plus à être tenus sur papier en parallèle de la procédure électronique et la double charge de travail actuelle disparaîtra. En outre, le nombre de ruptures de support qui ont encore lieu sera réduit par degrés successifs (p. ex. communication avec les opposantes et opposants, formulaires sur papier des communes, etc.).

La principale requête est conditionnée par la révision de la LPJA, qui est en cours indépendamment du projet eBau, ainsi que par la concrétisation des changements dans le décret

concernant la procédure d'octroi du permis de construire et par le recours à la signature électronique dans le système eBau.

3. Navigation et affichage

La navigation peut être optimisée par de petites mesures (comme l'ajout de champs pour les commentaires, de questions ouvertes, etc.). Il convient de rendre les textes informatifs et les aides plus intelligibles. La présentation du dossier gagnerait à être simplifiée, aussi bien pour les personnes requérantes que pour les autorités. L'affichage doit pouvoir s'adapter à la taille de l'écran et les espaces vides doivent être supprimés. Une amélioration des fonctions de filtre et de recherche est aussi désirée.

Tous ces points feront l'objet d'un examen dans le cadre d'eBau.

4. Communication et notification

L'envoi d'un courriel depuis eBau directement est devenu possible avec l'intégration du module de communication.

Les notifications doivent être généralisées (p. ex. téléversement de documents, annonces, changements de statut). Le contenu des notifications doit être par ailleurs étoffé.

Ces points feront l'objet d'un examen dans le cadre d'eBau. Il convient toutefois de noter que, en conformité avec le droit de la protection des données, certains contenus ne pourront pas apparaître dans les notifications.

Les résultats de l'enquête montrent que les personnes voient en eBau un système destiné à se perfectionner au fur et à mesure, à l'instar de TaxMe. Le projet eBau a permis de proposer un outil qui fonctionne bien. Il est désormais important, selon l'enquête, de mettre les moyens financiers nécessaires à disposition et d'attribuer les mandats consécutifs pour que, à côté des modestes adaptations prévues, d'autres plus grandes améliorations puissent être mises en œuvre. L'implication conséquente de spécialistes (qui utilisent eBau) est aussi indispensable.

Enfin, les personnes interrogées ont mentionné que la procédure d'octroi du permis de construire avait gagné en complexité ces dernières années. Cela ne tient pas à eBau, mais aux exigences qui se sont accrues concernant les informations à fournir pour les dossiers de permis de construire. Il devient ainsi de plus en plus difficile de déposer une demande sans un soutien professionnel. Pour les autorités, la complexification des affaires appelle davantage de compétences spécialisées. Les lacunes éventuelles doivent être comblées par des mesures ciblées (p. ex. par des formations sur la procédure d'octroi du permis de construire proposées par les autorités directrices, qui se feraient indépendamment d'eBau).

5. Appréciation et conclusion du Conseil-exécutif

L'élaboration d'eBau 1.0 a duré de 2016 à fin 2022 et l'exploitation de la solution connaît le succès depuis 2023. Ce sont quelque 20 000 demandes qui sont déposées tous les ans, depuis mars 2022, sans anomalies ni réclamations notables. Les coûts d'investissement pour eBau, d'environ 4 millions de francs, sont amortis, puisque depuis l'introduction du système (mars 2022) plus de 2 millions de francs par an peuvent être économisés (voir le rapport sur l'analyse de la rentabilité et sur l'enquête de satisfaction, en annexe, chap. 2.6). Les autres développements donneront encore lieu à des économies d'envergure. Quant à l'enquête de satisfaction, elle révèle qu'eBau représente un gain de papier, de temps et d'argent et, par ailleurs, que les utilisatrices et utilisateurs sont contents, voire très contents du système.

Les objectifs d'efficience et d'efficacité ont ainsi été atteints, aussi bien pour ce qui est des groupes d'utilisatrices et utilisateurs que pour le rapport entre les coûts et les bénéfices. Il en va de même en matière de consommation de ressources. En comparaison intercantonale, en effet, le projet a été mené à bien par une organisation extrêmement parcimonieuse, dans de très brefs délais et avec des moyens financiers modestes, ce qui est remarquable pour une application de groupe de cette taille.

L'enquête de satisfaction a particulièrement fait ressortir qu'il fallait mettre fin à la tenue d'un dossier sur papier à titre complémentaire, ce que la modification de la LPJA permettra. Nombre de souhaits exprimés ne se rapportaient en outre pas à l'application eBau, mais plutôt au déroulement de la procédure d'octroi du permis de construire d'un point de vue légal ou aux compétences des personnes requérantes et des autorités, par exemple. Ces points doivent être traités en dehors du cadre d'eBau.

Pour ce qui est des évolutions futures, l'exploitation ainsi que l'assistance technique et professionnelle sont entrées en phase productive en 2023 avec le projet eBau 2.0. En parallèle, l'application est développée en vue de son optimisation. Des demandes visant l'intégration de nouveautés dans eBau parviennent à l'OACOT en continu. Leur nombre se porte actuellement à 250 environ. L'OACOT dispose certes d'un budget devant assurer la mise en œuvre des modifications et des actualisations les plus importantes en faveur de l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs. Les démarches en ce sens ont lieu en étroite collaboration avec les cantons d'Uri, de Schwyz, de Soleure et des Grisons (voir: <https://inosca.ch/>) ainsi qu'en fonction des informations communiquées par les villes, les préfectures, les offices et services spécialisés et les personnes requérantes. La quantité des nouvelles demandes, qui sont parfois de grande envergure, dépasse cependant les capacités du projet eBau 2.0, tant pour ce qui relève des ressources et de la concrétisation, que pour ce qui a trait à l'exploitation et, en particulier, à l'assistance professionnelle et aux coûts.

L'ACB, les préfectures, les offices et services spécialisés, les personnes requérantes et le domaine informatique sont représentés dans un groupe qui élabore avec l'OACOT, courant 2024, une vue d'ensemble qui permettra de décider des points à concrétiser dans le cadre d'eBau 2.0 et 3.0 et de la répartition des responsabilités et des compétences. Cette vue d'ensemble doit aussi définir ce qui doit être demandé, financé et mis en œuvre dans le cadre de la nouvelle organisation de projet pour eBau 2.0 et 3.0. Dès que les résultats seront connus, ils seront portés à la connaissance des instances compétentes et du public concerné.

6. Propositions du Conseil-exécutif

Au vu de ce qui précède, le Conseil-exécutif soumet au Grand Conseil les propositions ci-dessous pour la suite de la procédure:

- a) Le Grand Conseil prend connaissance du rapport de mise en œuvre du postulat 267-2021 intitulé «Contrôle de l'efficience et de l'efficacité d'eBau».
- b) Le Grand Conseil réserve un accueil favorable aux développements liés à la phase «eBau 2.0» ainsi qu'aux analyses liées à la phase «eBau 3.0».

**Annexe: Rapport sur l'analyse de la rentabilité et sur l'enquête de satisfaction de l'entreprise TriSolutions Coaching, Project Management and Training SA,
Holbeinstrasse 44, 4051 Bâle**



|

eBau - Elektronisches Baubewilligungsverfahren im Kanton Bern

Bericht zur Wirtschaftlichkeitsanalyse und Zufriedenheitsumfrage

TriSolutions Coaching, Project Management and Training AG,
Holbeinstrasse 44, 4051 Basel

Verfasser: Roy Käch & Fabienne Schoch

Datum: 19. März 2024



Inhaltsverzeichnis

- 1. Ausgangslage und Auftrag..... 2
 - 1.1. Ausgangslage des Projektes eBau..... 2
 - 1.2. Auftrag 3
 - 1.3. Grundlagen von eBau..... 4
 - 1.4. Methodisches Vorgehen zur Wirtschaftlichkeitsanalyse und zur Zufriedenheitsumfrage6
- 2. Ergebnisse der Wirtschaftlichkeitsanalyse..... 7
 - 2.1. Grundlagen zur Berechnung der Wirtschaftlichkeit..... 7
 - 2.2. Gesuchstellende Personen..... 7
 - 2.3. Baubewilligungsbehörden 11
 - 2.4. Kantonale Amts- und Fachstellen..... 13
 - 2.5. Projektkosten eBau 15
 - 2.6. Fazit aus der Wirtschaftlichkeit 15
- 3. Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage 17
 - 3.1. Einhaltung von Fristen mit eBau 19
 - 3.2. Effizienz und Effektivität von eBau 22
 - 3.3. Qualität der über eBau eingereichten Gesuche 25
 - 3.4. Einfache und komplexe Arbeitsschritte in eBau 26
 - 3.5. Support & Hilfestellungen..... 29
 - 3.6. Vorschläge zur Weiterentwicklung von eBau 33
 - 3.7. Zusätzliche Bemerkungen..... 36
- 4. Fazit aus der Kundenzufriedenheitsumfrage..... 38
- 5. Anhang A – Aufbau Fragebogen 41

1. Ausgangslage und Auftrag

1.1. Ausgangslage des Projektes eBau

Mit eBau wurde der Auftrag aus der am 17. März 2014 überwiesenen Motion Steiner-Brütsch (M 248-2013) «Vereinfachung des Baubewilligungsverfahrens im Kanton Bern» umgesetzt. Dieser lautete:

«Der Regierungsrat wird beauftragt, das Baubewilligungsverfahren im Kanton Bern zu vereinfachen, indem

- 1. die Anzahl benötigter Baugesuchsformulare mit geeigneten Massnahmen verringert*
- 2. die Möglichkeit eines elektronischen Baubewilligungsverfahrens eingeführt wird.*

Das Baubewilligungsverfahren im Kanton Bern zeichnet sich durch einen hohen administrativen Aufwand für die Gesuchsteller aus. Bereits für einfache Bauvorhaben muss bei der bewilligenden Gemeinde eine grosse Anzahl an Baugesuchsformularen und Plandokumenten eingereicht werden. Teilweise müssen sogar die gleichen Angaben auf verschiedenen Formularen gemacht werden. In Anbetracht der grossen Anzahl an Baugesuchen im Kanton Bern und vor dem Hintergrund der finanziellen Situation des Kantons Bern ist ein effizientes und schlankes Baubewilligungsverfahren angezeigt. ...»

Das Projekt eBau und die erforderlichen gesetzlichen Anpassungen wurden 2016 gestartet. Mit dem Gesamtprojektausschuss wurden die Ziele und Aufträge aus der Motion Steiner-Brütsch präzisiert. Mit dem Projekt eBau sollten einerseits die Anzahl Baugesuchformulare reduziert werden, um Zeit und Kosten für die Gesuchstellenden sowie die beauftragten Projektverfassenden einzusparen, andererseits sollten mit der Einführung eines elektronischen Baubewilligungsverfahrens die amtlichen Kosten reduziert und die Bearbeitung der Baugesuche über eine einfache nutzungsfreundliche Bedienung vereinfacht bzw. beschleunigt werden. Mit dem elektronischen Baubewilligungsverfahren sollte zudem der Weg zu einem papierlosen Verfahren geebnet werden. Formulare und Projektpläne sollten künftig nicht mehr mit der Post, sondern über die elektronische Plattform an die zuständigen Stellen versendet werden. Redundanzen sowie Fehlerquellen sollten mit eBau verringert werden.

Nicht Gegenstand des Auftrags war, Aufgaben, Kompetenzen oder Verantwortungen irgendeiner zuständigen Stelle im Baubewilligungsverfahren in Frage zu stellen. Die Zuständigkeiten und damit die Anforderungen an die Unterlagen waren unverändert zu belassen.

Seit März 2022 ist es Pflicht, das Baubewilligungsverfahren über eBau abzuwickeln. Seither werden rund 20'000 Baugesuche pro Jahr nahezu reibungslos über eBau abgewickelt. Mit eBau haben alle gesuchstellenden Personen sowie alle Personen bei den im Baubewilligungsverfahren zuständigen Behördenstellen in den 335 Gemeinden, den zehn Regierungsstatthalterämtern sowie den rund 60 Amts- und Fachstellen zu arbeiten.

Die Gesuchstellenden können ihr Gesuch online, überall, rund um die Uhr (7x24h), in Deutsch und Französisch ausfüllen und müssen nicht mehr jedes Formular einzeln von der Homepage des AGR herunterladen, redundant ausfüllen und mehrfach unterschreiben. Zur Eingabe sind alle Pflichtfelder auszufüllen. Mittels Triage sind bei grossen Bauvorhaben mehr, bei kleinen weniger Fragen zu beantworten. Zudem stellt eBau anhand der eingegeben Koordinaten fest, welche Parzelle betroffen ist, und die Parzellendaten und baurechtlichen Angaben können automatisch übernommen werden. Auch die Behörden können die Baugesuche online, überall, rund um die Uhr (7x24h), in Deutsch und Französisch bearbeiten und den Versand der umfangreichen

Unterlagen an die Amts- und Fachstellen per Knopfdruck erledigen. eBau stellt auch fest, welche öffentlichen Interessen betroffen sind und macht einen Vorschlag, welche Amts- und Fachstellen beizuziehen sind.

Das Projekt dauerte von 2016 bis 2022 und ist abgeschlossen. Der Kanton hat rund CHF 4 Mio. investiert und die Kosten getragen. Die Nutzenden mussten lediglich für eine zeitgemässe Hard- und Software sorgen. Ende 2022 hat der Gesamtprojektausschuss die Erfüllung der Projektziele bestätigt, die Projektorganisation und den Vertrag mit der externen Projektleitung aufgelöst und eBau dem ordentlichen IT-Betrieb übergeben. Der vorliegende Bericht zur Überprüfung der Effizienz und Effektivität bezieht sich auf das Projekt in dieser während der Laufzeit von 2016 bis 2022.

1.2.Auftrag

Am 8. Dezember 2021 wurde das Postulat Ammann (P 267-2021) Überprüfung der Effizienz und Effektivität von eBau und NEVO/Rialto   eingereicht. Ziffer 1 des Postulats enthielt die Aufträge betreffend eBau. In Ziffer 2 wurden die Aufträge betreffend NEVO/Rialto aufgeführt, sie sind vorliegend nicht zu berücksichtigen. Bezüglich eBau lauteten die Aufträge wie folgt:

  Der Regierungsrat wird beauftragt,

1. dem Grossen Rat eine Analyse/Evaluation des Projekts eBau vorzulegen mit Fokus auf

-   Effizienz und Effektivität für alle Nutzergruppen*
-   Effizienz und Effektivität bezüglich Kosten und Nutzen*
-   Effizienz und Effektivität hinsichtlich des Ressourcenverbrauchs  *

In der Beantwortung des Postulats (RRB 543/2022 vom 25. Mai 2022) beantragte der Regierungsrat Annahme der Ziffer 1 des Postulats. Er begründete dies wie folgt:

  .... Die vom Grossen Rat im Dezember 2020 beschlossenen Änderungen im Baugesetz (BauG; BSG 721.0) und Baubewilligungsdekret (BewD; BSG 725.1) für die Einführung des elektronischen Baubewilligungsverfahrens traten am 1. März 2022 in Kraft. Seit diesem Zeitpunkt müssen Baugesuche im Kanton Bern obligatorisch in der Applikation eBau eingereicht und elektronisch bearbeitet werden. Mit eBau steht eine zentrale elektronische Lösung zur Abwicklung des Baubewilligungsverfahrens zur Verfügung, über welche bereits seit 2019 Baugesuche freiwillig elektronisch eingereicht werden konnten.

Zwar muss bis zur Revision des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRPG; BSG 155.21) für die Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs das Baugesuch mit den Plänen vorderhand zuss tzlich noch ausgedruckt und unterzeichnet bei der Gemeinde eingereicht werden. Dennoch zeichnete sich bereits im Rahmen der freiwilligen Verwendung von eBau deutlich ab, dass eBau das Baubewilligungsverfahren erheblich vereinfacht. Die Papierberge haben sich reduziert, und die Abläufe sind durch die Digitalisierung effizienter geworden. Der Baugesuchprozess ist einfacher, transparenter und schneller; der Austausch unter den Amts- und Fachstellen wesentlich erleichtert. Die Vorteile von eBau zeigten sich insbesondere in Zeiten der Pandemie und der Homeoffice-Pflicht: Die Baugesuche konnten ohne Zeitverlust und örtlich unabhängig abgewickelt werden.

Der Regierungsrat ist bereit, eine vertiefte Evaluation des Projekts eBau mit Fokus auf Effizienz und Effektivität bezüglich aller Nutzenden, Kosten und Nutzen sowie Ressourcenverbrauch vorzulegen. Dies wird sinnvollerweise umgesetzt, nachdem sich der Betrieb und die Abläufe von

eBau bei den Nutzenden eingespielt haben und zur Routine geworden sein werden. Dann werden verlässliche und aussagekräftige Rückschlüsse auf die Effizienz- und Effektivitätsgewinne gemacht werden können.»

Am 8. Dezember 2022 überwies der Grosse Rat das Postulat 267-2021 Ziffer 1 einstimmig zur Umsetzung. Zur Überprüfung der Effizienz und der Effektivität von eBau wurde TriSolutions AG beauftragt, eine Wirtschaftlichkeitsanalyse vorzunehmen und eine Zufriedenheitsumfrage durchzuführen.

In der Begründung des Postulats wird (nur) das Baubewilligungsverfahren angesprochen, der vorliegende Bericht konzentriert sich daher auf die Beurteilung dieses Verfahrens. Effizienz und Effektivitätsgewinne bei den elektronischen Vorabklärungen und Spezialverfahren, die auch über eBau abgewickelt werden, werden nicht näher untersucht.

1.3.Grundlagen von eBau

Mit eBau wird das gesamte Baubewilligungsverfahren elektronisch abgewickelt. In Abbildung 1 sind die Dossiers ersichtlich, welche über eBau eingereicht werden können.

Neues Dossier

Um welche Art von Dossier handelt es sich?

Vorabklärung ⓘ

EINFACHE VORABKLÄRUNG

VOLLSTÄNDIGE VORABKLÄRUNG

Gesuch ⓘ

BAUGESUCH

BAUGESUCH MIT UVP

GENERELLES BAUGESUCH

Spezialverfahren ⓘ

HECKEN / FELDGEHÖLZE / BÄUME

MELDUNG SOLARANLAGEN

MELDUNG WÄRMEEERZEUGERERSATZ

WEITER

Abbildung 1: Formulare eBau

Seit März 2022 ist die digitale Eingabe aller Baugesuchsdossiers in eBau Pflicht. Nebst der elektronischen Eingabe sind zusätzlich zwei unterschriebene Papierexemplare einzureichen (Art. 10 Abs. 6 BewD).

Auch auf Seiten der Behörden ist das Baubewilligungsverfahren digital abzuwickeln, der Bauentscheid hingegen ist vorderhand nebst der elektronischen Form zusätzlich auch noch unterschrieben in Papier zu eröffnen.

Es gibt in eBau folgende Hauptmodule:

- Dossierprüfung:**

Im Modul Dossierprüfung wird sowohl die materielle wie auch die formelle Prüfung durchgeführt.
- Publikation:**

Die Leitbehörde kann über das Modul «Publikation» die Veröffentlichung eines Dossiers für die Auflage während der Einsprachefrist steuern. Die zu veröffentlichen Inhalte werden vorgängig mittels Vorlage aufbereitet. Zudem kann auch die Nachbarschaftsorientierung zugänglich gemacht werden.

Zirkulation:	Die Zirkulation ist das eigentliche Herzstück von eBau und bildet das Verfahrensprogramm ab. Die Zirkulation wird gestartet, sobald der Einbezug von zusätzlichen Stellen notwendig ist. Die eingeladenen Stellen können im Modul ihre Stellungnahme festhalten.
Entscheid/Beurteilung:	Die Leitbehörde kann direkt über eBau eine Entscheidung zum Gesuch fällen. Zum aktuellen Zeitpunkt (Fehlen der digitalen Signatur) ist der unterzeichnete Bauentscheid noch physisch an die gesuchstellende Person zu eröffnen. Nach der Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs (VRPG-Revision) wird eine elektronische Eröffnung möglich sein.
Nachforderungen:	Die Leitbehörde, alle Fachstellen sowie Unterfachstellen können Nachforderungen stellen. Die Nachforderungen können durch die gesuchstellenden Personen beantwortet werden.
Kommunikation:	Direkter Nachrichtenversand aus einem Dossier an die am Verfahren beteiligten Personen / Stellen.
Aufgaben:	Modul zur Aufgabenverwaltung. Aufgaben werden automatisch durch das System vergeben und können manuell ergänzt und bearbeitet werden. Zudem können Aufgaben auch manuell erstellt werden.

Zusätzlichen Mehrwert liefert eBau durch die direkte Anbindung von Umsystemen. So bestehen unter anderem Schnittstellen ins geografische Informationssystem (GIS) und ins eidgenössische Gebäude- und Wohnungsregister (GWR). Dies vereinfacht die Arbeit und erhöht die Datenqualität. Zudem wurde grossen Gemeinden aus Gründen des Investitionsschutzes ermöglicht, ihre bestehenden Baulösungen anzubinden. So kann die Gemeinde Baugesuche über eBau beziehen und intern über ihre eigene Baulösungssoftware bearbeiten. eBau ermöglicht einen zeit- und ortsunabhängigen Zugriff auf Baugesuchsunterlagen. Der Zugriff wird über das BE-Login sichergestellt. Zudem können Berechtigungen auf ein Dossier einfach vergeben werden. Somit fallen mühsames Kopieren und Versenden von Unterlagen weg.

1.4.Methodisches Vorgehen zur Wirtschaftlichkeitsanalyse und zur Zufriedenheitsumfrage

Dieser Bericht beinhaltet einerseits eine Betrachtung der Wirtschaftlichkeit und andererseits die Evaluation der Zufriedenheitsumfrage.

Wirtschaftlichkeit: Im Rahmen des Projektes eBau wurde die Wirtschaftlichkeitsprognose auf Basis von Annahmen ausgearbeitet. Die letzte Fassung wurde im Jahr 2020 verfasst. Für die hier vorliegende Wirtschaftlichkeitsanalyse wurden die Aspekte der Wirtschaftlichkeit überprüft. Die Einschätzungen basieren auf den aktuellen Möglichkeiten, welche durch eBau gegeben sind.

Zufriedenheitsumfrage: Für die Beurteilung der Zufriedenheit von eBau im Baubewilligungsverfahren wurde zwischen dem 1. September und dem 20. Oktober 2023 eine qualitative Befragung durchgeführt. Der Aufbau des Fragebogens ist im «Anhang A – Aufbau Fragebogen» dokumentiert. Die Auswertung der Rückmeldungen erfolgte durch die TriSolutions AG Basel. Insgesamt gingen 1241 Rückmeldungen ein. Davon konnten 1'118 Rückmeldungen für die Umfrageresultate evaluiert werden.

2. Ergebnisse der Wirtschaftlichkeitsanalyse

Im Jahr 2020 wurde eine Wirtschaftlichkeitsprognose aus den Perspektiven der gesuchstellenden Personen, Baubewilligungsbehörden und kantonalen Amts- und Fachstellen durchgeführt. Die Betrachtung ging damals davon aus, dass ein volles Potenzial erst mit der Revision des Verwaltungsrechtspflegegesetzes (VRPG) und der Umsetzung der digitalen Signatur möglich sein wird. Die digitale Signatur ist inzwischen anwendbar, die zusätzlich erforderliche VRPG-Revision für die Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs wurde bereits mehrmals verschoben und ist auch zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht in Kraft.

In den kommenden Kapiteln wird das bisher ausgeschöpfte Potenzial auf jährlicher Basis ausgewiesen.

2.1. Grundlagen zur Berechnung der Wirtschaftlichkeit

Zur Erstellung der Wirtschaftlichkeit wurde im Projekt eBau mit folgenden Basisannahmen, welche mit dem Kernteam (AGR, RSTA-Vertreter, Gemeindevertreter, Architektenvertreter) breit abgestützt geschätzt wurden, gerechnet:

- 20'000 Baugesuche pro Jahr werden eingereicht – davon rund 20% von Architekturbüros
- 300 CHF sind für das Bereitstellen der physischen Gesuchsunterlagen für ein Baugesuch im Architekturbüro nötig
- 1.2 Mio. gedruckte Seiten sind im Papierverfahren nötig
(Annahme: 4 Exemplare pro Gesuche (Baugesuch und eine Amts-/Fachstelle im Doppel) à durchschnittlich 15 Seiten Papier)
- 10 Rappen betragen die Druckkosten pro Seite Papier
- CHF 50 (80'000 CHF Vollkostenrechnung verteilt auf 200 Arbeitstage mit 8 Stunden) werden für den Personalaufwand pro Stunde angerechnet (eine Vollzeitstelle ist nachstehend bezeichnet mit Full Time Equivalent FTE)
- 30% weniger Nachsendungen im Vergleich zur Zeit vor eBau wurden veranschlagt

Weiterführenden Annahmen sind direkt bei der Beschreibung des Potenzials dokumentiert.

2.2. Gesuchstellende Personen

In diese Kategorie fallen alle Personen, welche über eBau ein Baugesuch einreichen.

ID	Einsparung	Beschreibung	Potenzial-Ausschöpfung (in CHF)	Erfüllungsgrad
01	Vereinfachte Gesuchserfassung	Mit der Teilrevision der Baugesetzgebung zum elektronischen Baubewilligungs- und Planerlassverfahren (eBUP) seit März 2022 ist die Nutzung von eBau zwingend. Das volle Potenzial beträgt: - Je 1 Stunden weniger Aufwand für Gesuchstellende. - 50 CHF/Std. Potenzial papierlos: 20'000 x 1 Std. x 50 CHF = 1'000'000 CHF Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Das volle Potenzial wurde ausgeschöpft. Redundante Abfragen wurden eliminiert und mittels Triagefragen sind nur noch die relevanten, gemäss heutiger Gesetzgebung erforderlichen Angaben, auszufüllen.	1'000'000	Erfüllt
02	Druckkosten Baugesuch	Erst mit der VRPG-Revision und Nachvollzug im Baubewilligungsdekret (BewD) sowie der Umsetzung der digitalen Signatur kann das vollständige Potenzial erzielt werden. Dieses beträgt: - 1.2 Mio. gedruckte Seiten - 10 Rappen pro Seite Potenzial papierlos: 1.2 Mio. x 10 Rappen = 120'000 CHF Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Mit dem Obligatorium zur Nutzung von eBau seit März 2022 wurde 50% des Potenzials ausgeschöpft. Die Anzahl der Exemplare, welche der Bewilligungsbehörde gesendet werden, wurde von vier auf zwei gesenkt.	60'000	50% erfüllt

ID	Einsparung	Beschreibung	Potenzial-Ausschöpfung (in CHF)	Erfüllungsgrad
03	Druckkosten Architekturbüros	Die vollständige Digitalisierung und papierlose Abwicklung können nach der VRPG-Revision und Nachvollzug im BewD sowie der Umsetzung der digitalen Signatur umgesetzt werden. Das volle Potenzial beträgt: - 20'000 Gesuche - 20% davon von Architekturbüros - 300 CHF durchschnittliche Kosten Potenzial papierlos: 20'000 x 0.2 (=4'000 Gesuche) x 300 CHF = 1'200'000 CHF Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Das Potenzial wurde zu 50% ausgeschöpft. Seit der obligatorischen Nutzung von eBau ab März 2022 geht das Projektteam davon aus, dass Architekturbüros rund die Hälfte an Papier einsparen können, da nur noch zwei Papierexemplare einzureichen sind.	600'000	50% erfüllt
04	Elimination Postsendungen	Das volle Potenzial kann mit der VRPG-Revision und Nachvollzug im BewD sowie der Umsetzung der digitalen Signatur erzielt werden. Dieses beträgt: - 20'000 Gesuche - 4 CHF pro Gesuch für Briefmarke Potenzial papierlos: 20'000 x 4 CHF = 80'000 CHF Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Das Potenzial wurde nicht ausgeschöpft. Bis zur VRPG-Revision und Nachvollzug im BewD sowie der Umsetzung der digitalen Signatur ist eine Postsendung noch notwendig.	0	Nicht erfüllt

ID	Einsparung	Beschreibung	Potenzial-Ausschöpfung (in CHF)	Erfüllungsgrad
05	Weniger Nachsendungen	Durch die eBau-Plausibilitätsprüfungen und Hilfsmittel für die Gesuchstellenden werden die Qualität der Eingaben erhöht und Nachbesserungen verringert. Zudem entfallen Kosten für die Nachsendungen. Das volle Potenzial dafür wurde wie folgt veranschlagt: - Briefmarke für 1 CHF pro Versand für Nachbesserungen - Etwa 2 Stunden à 50 CHF Aufwand für Nachbesserungen - 6'000 Nachsendung weniger Potenzial papierlos: 6'000 x 1 CHF + 6'000 x 2 Std. x 50 CHF = 606'000 CHF Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Das Potenzial wurde nicht ausgeschöpft. Die Qualität der Baugesuchsunterlagen ist nach wie vor tief. Es konnte keine Reduktion von Nachbesserungen aufgrund einer verbesserten Datenqualität erzielt werden. Zudem müssen Nachsendungen bis zur VRPG-Revision und Nachvollzug im BewD teilweise immer noch physisch eingereicht werden. Mit der VRPG-Revision und Nachvollzug im BewD werden die Nachsendungen entfallen. Jedoch wird es weiterhin möglich sein, falsche Angaben hochzuladen, welche Nachforderungen auslösen.	0	Nicht erfüllt

Aus Sicht der gesuchstellenden Personen gibt es folgenden nicht quantifizierbaren Nutzen durch eBau:

ID	Einsparung	Beschreibung	Erfüllungsgrad	Einschätzung Projektteam
01	Raschere Entscheide	Prozessdurchlaufzeit (exklusive gesetzliche Fristen) wird um 10 Tage verkürzt.	Erfüllt	Die Durchlaufzeiten konnten mit der mehrheitlich elektronischen Zustellung verkürzt werden.

Gemäss der Zufriedenheitsumfrage (siehe dazu Kapitel 3) sind 80% der Befragten der Meinung, dass die Fristen eingehalten oder meistens eingehalten werden konnten.

2.3.Baubewilligungsbehörden

In diese Kategorie fallen sowohl die Gemeinden als auch die Regierungsstatthalterämter.

ID	Einsparung	Beschreibung	Potenzial-Ausschöpfung	Erfüllungsgrad
01	Administrative Tätigkeiten entfallen	Durch den digitalen Versand an Amts- und Fachstellen entfallen administrative Aufgaben (Drucken, Scannen, Versenden, ...). Das volle Potenzial beträgt: - 1.2 Mio. Seiten Papier - 5 Sekunden pro Seite - 50 CHF interner Stundensatz Potenzial papierlos: 1.2 Mio. x 5 Sek x 50 CHF/Std. = 83'500 CHF Dies entspricht ungefähr einer jährlichen Vollzeitstelle (1 FTE) Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Das volle Potenzial wurde ausgeschöpft. Dieser Effizienzgewinn wird insbesondere durch das Zirkulationsmodul realisiert. Dieses ermöglicht eine effektive und effiziente Abwicklung mit allen Amts- und Fachstellen. Administrative Tätigkeiten für Postversendungen entfallen.	83'500 (1 FTE)	Erfüllt
02	Verbesserung Prozessführung	Durch den digitalen Workflow wird die Prozesssteuerung vereinfacht. Das volle Potenzial beträgt: - 20'000 Gesuche - 5 Minuten Einsparpotenzial - 50 CHF interner Stundensatz Potenzial papierlos: 20'000 x 5 Min x 50 CHF/Std. = 83'500 CHF Dies entspricht ungefähr einer jährlichen Vollzeitstelle (1 FTE) Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Das volle Potenzial wurde ausgeschöpft. Einfache und übersichtliche Workflows vereinfachen das Baubewilligungsverfahren.	83'500 (1 FTE)	Erfüllt
03	Elimination Postsendungen	Erst mit der VRPG-Revision und der Umsetzung der digitalen Signatur kann das vollständige Potenzial eingespart werden. Dieses beträgt:	60'000	75% erfüllt

ID	Einsparung	Beschreibung	Potenzial-Ausschöpfung	Erfüllungsgrad
		- 20'000 Gesuche - Elimination von jeweils 20'000 Verfahrensprogrammen und Bauentscheiden - Zusätzlich durchschnittlich 2 Amts-/Fachberichte - 1 CHF pro Gesuch für Briefmarke Potenzial: 20'000 + 20'000 + 2 x 20'000 = 80'000 CHF Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Das Potenzial wurde zu 75% ausgeschöpft. Der zusätzliche Versand des unterschriebenen Bauentscheids hat immer noch mit der Post zu erfolgen. Somit sind auch mit eBau immer noch die Bauentscheide zu allen 20'000 Baugesuchen zu versenden. Hingegen sind das Verfahrensprogramm und im Durchschnitt zwei Amts-/Fachberichte nicht mehr physisch zu versenden.		
04	Verbesserung Datenqualität	Das System eBau übernimmt einen Teil der Qualitätssicherung. Die Anbindung von Umssystemen garantieren den korrekten Einbezug von Daten. Dies führt zu einer Verbesserung der Datenqualität. Korrekturen und Nachbesserungen werden verringert, Das volle Potenzial wurde wie folgt veranschlagt: - 5 Minuten pro Baugesuch Einsparpotenzial - 50 CHF interner Kostensatz pro Stunde Potenzial: 5 Min x 20'000 x 50 CHF/Std. = 83'500 CHF Dies entspricht ungefähr einer jährlichen Vollzeitstelle (1 FTE) Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Das Potenzial wurde nicht ausgeschöpft. Die Anbindung von Umssystemen erhöht die Datenqualität. Trotzdem ist die Qualität der eingereichten Baugesuche weiterhin tief. Dies bestätigen auch die Rückmeldungen aus der Zufriedenheitsumfrage. Es ist davon auszugehen, dass auch mit der VRPG-Revision und der digitalen Signatur das Potenzial weiterhin nicht ausgenutzt werden	0	Nicht erfüllt

ID	Einsparung	Beschreibung	Potenzial-Ausschöpfung	Erfüllungsgrad
		kann, weil es auch danach möglich sein wird, falsche Angaben hochzuladen.		

Aus Sicht der Baubewilligungsbehörden gibt es zudem folgenden nicht quantifizierbaren Nutzen durch eBau:

ID	Einsparung	Beschreibung	Erfüllungsgrad	Einschätzung Projektteam
01	Baulösung für Gemeinden	Gemeinden, welche eine bestehende Lösung haben, können auf die neue Lösung wechseln. Dadurch werden sich der Aufwand für den IT-Betrieb und die Lizenzkosten bei den Gemeinden verringern.	Erfüllt	eBau ist eine eigenständig einsetzbare Baulösung.

Diese Einschätzung konnte auch über die Umfrage durch vereinzelte Rückmeldungen validiert werden. Es gibt Gemeinden, welche sich überlegen, ihre bestehende Gemeindelösung durch eBau abzulösen.

2.4.Kantonale Amts- und Fachstellen

In diese Kategorie fallen alle Amts- und Fachstellen des Kantons Bern.

ID	Einsparung	Beschreibung	Potenzial-Ausschöpfung	Erfüllungsgrad
01	Elimination Postsendungen	Seit März 2022 mit der Teilrevision der Baugesetzgebung zum elektronischen Baubewilligungs- und Planerlassverfahren (eBUP) ist die Nutzung von eBau zwingend. Das volle Potenzial beträgt: - 3 Berichte je Gesuch (2 Fachstellen und eine Unterfachstelle (hier beide Postwege gerechnet)) - 20'000 Gesuche - 1 CHF pro Gesuch für Briefmarke Potenzial papierlos: 4 x 20'000 x 1 CHF = 80'000 CHF Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Das Potenzial wurde vollumfänglich ausgeschöpft. Es sind keine Amts- und Fachberichte von den Amts- und Fachstellen sowie den Unterfachstellen mehr mit der Post zu versenden.	80'000	Erfüllt
02	Einheitliche und qualitativ hochstehende Datenlieferungen erleichtern die Bearbeitung der Gesuche	Verringerung von administrativen Tätigkeiten wie Nachfragen, Kopieren, Scannen, Versenden von Berichten, etc. Das volle Potenzial beträgt: - 10 Minuten Einsparung pro Gesuch - 3 Berichte pro Gesuch - 50 CHF interner Kostensatz Potenzial papierlos: 10 Min x 3 x 20'000 x 50 CHF/Std. = 500'000 CHF Dies entspricht 6.25 Vollzeitstellen jährlich (FTE) Bemerkungen zum Erfüllungsgrad: Das Potenzial wurde zu 50% ausgeschöpft. eBau verleitet zur rascheren Eingabe per Knopfdruck und mit eBau lassen sich nicht alle unzureichenden Angaben eliminieren. Die Qualität der eingereichten Unterlagen bleibt weiterhin tief. Die Erfüllung wird trotzdem auf rund 50% geschätzt, da für die Amts- und Fachstellen eine Verbesserung der Prozessqualität sichergestellt werden konnte.	250'000 (ca. 3 FTE)	50% erfüllt

Aus Sicht der Amts-/Fachstellen gibt es zudem folgenden nicht quantifizierbaren Nutzen durch eBau:

ID	Einsparung	Beschreibung	Erfüllungsgrad	Einschätzung Projektteam
01	Zeitgemässes Image des Kantons	eBau ist ein anerkanntes eGovernment Projekt, das gemeinsam von Bürgerinnen und Bürgern, Gemeinden und Behörden von Kanton und Bund genutzt wird.	Erfüllt	Die Kantone UR, SZ, SO und GR arbeiten mit dem Kanton Bern zusammen. Weitere interessieren sich für eBau des Kantons Bern.
02	Benchmark für neue Aufgaben	Mit der Weiterentwicklung von eBau lässt sich die Arbeitsweise weiter vereinfachen und die Verwaltungskosten in den Organisationen verringern.	Erfüllt	Es gibt viele Anfragen von Amts- und Fachstellen, welche eBau erweitern möchten, um auch ihre Verfahren abzuwickeln.

2.5. Projektkosten eBau

Im Projekt sind nachfolgende Kosten bis zum Projektende per Dezember 2022 aufgelaufen.

Investition Aufwand Dritte

- CHF 4.0 Mio. 2016-2022

Investition Aufwand intern

- 20 - 30% Gesamtprojektleitung
- 100% Fachliche Teilprojektleitung
- 40% Technische Teilprojektleitung
- 5 - 10% weitere Rollen (Vertretende Gemeinden, RSTA, Amtsstellen, Architekt während Konzeption)
- 3'000 Personen geschult während ½ Tagen
- 200 Personentage für das Testing der Lösungen

Betrieb, Lizenzen, Updates, Abschreibungen usw.

- Keine Lizenzkosten
- CHF 30'000/Jahr externe Entwicklerfirma Adfinis
- CHF 180'000/Jahr Kanton

2.6. Fazit aus der Wirtschaftlichkeit

Die nachfolgende Übersicht zeigt die Ausschöpfung des Potenzials gemäss der Wirtschaftlichkeitsprüfung 2023 bezogen auf die Annahme 2020.

Nutzergruppe	Volles Potenzial in CHF p.a.	Ausschöpfung 2023 in CHF p.a.	Ausschöpfung in %
Gesuchstellende Personen	3'006'000	1'660'000	55%

Nutzergruppe	Volles Potenzial in CHF p.a.	Ausschöpfung 2023 in CHF p.a.	Ausschöpfung in %
Baubewilligungsbehörde	330'500	227'000	69%
Amts- und Fachstellen	580'000	330'000	57%
Total	3'916'500	2'217'000	57%

Unter Berücksichtigung der nachfolgenden beiden Punkte beträgt das maximale Einsparpotenzial pro Jahr jedoch nur CHF 2'983'000.-- (100%). Berechnet auf dieses wurde das Einsparpotenzial zu 75% ausgeschöpft.

Das Einsparpotenzial von CHF 3'916'500 Mio. konnte primär wegen folgenden beiden Punkten nicht ausgeschöpft werden:

1. **Umsetzung VRPG-Revision zur Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs:**

Die Anwendung der digitalen Signatur in Verfügungen im Kanton Bern ist erst mit der VRPG-Revision rechtsverbindlich möglich. Der Bauentscheid ist daher vorderhand zusätzlich als unterschriebenes Papierexemplar den gesuchstellenden Personen per Post zu eröffnen. Zurzeit braucht es neben der digitalen Gesuchseingabe immer noch zwei unterschriebene Papierexemplare, die zusätzlich mit der Post eingereicht werden müssen. Die Papierflut wurde zwar erheblich reduziert, jedoch ist eine vollständige Digitalisierung erst mit der Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs und Nachvollzug im Baubewilligungsdekret (BewD) möglich. Somit entstehen immer noch Aufwendungen (Kosten/Personal) für den physischen Parallelbetrieb des Baubewilligungsverfahrens.

Das zusätzliche Potenzial, das nach der VRPG-Revision erzielt werden kann, beträgt weitere rund CHF 766'000.--.

Ein weiteres Potenzial kann ausgeschöpft werden, wenn die Rechtsverfahren und die Gesuche mit den Bundesstellen papierlos abgewickelt werden können. Zurzeit muss bei Einsprechen/Beschwerden immer noch ein komplettes Papierdossier geführt werden und die Abwicklung mit den Bundesstellen ist in Papier zu führen. Diese Arbeiten sind ausserhalb von eBau mit den Rechtsmittelbehörden und Bundesstellen anzugehen.

2. **Qualität der Baugesuche:** Mit eBau war die Erwartung verbunden, dass die Bearbeitung der Gesuche durch eine einheitliche und qualitativ hochstehende Datenlieferung vereinfacht wird. Aus Sicht des Projektteams konnte die Datenlieferung zu wenig verbessert werden, was mit der Zufriedenheitsumfrage bestätigt wird. Dies rührt insbesondere daher, dass es gesuchstellenden Personen weiterhin möglich ist, fehlerhafte Angaben hochzuladen, welche Nachforderungen auslösen. eBau kann punktuell die Qualität der Eingaben validieren, jedoch sind die Angaben wie bereits beim Papierverfahren vollständig durch die gesuchstellenden Personen auszufüllen und durch die Baubewilligungsbehörde und Amts- und Fachstellen zu prüfen.

Das zusätzlich prognostizierte Potenzial von CHF 933'500.-- kann somit auch in Zukunft nicht ausgeschöpft werden, weil es weiterhin möglich sein wird, fehlerhafte Angaben hochzuladen.

Zusammengefasst sind die Investitionskosten für eBau von CHF 4 Mio. nach zwei Betriebsjahren bereits amortisiert. Bei rund CHF 0.45 Mio./Jahr für die Weiterentwicklungen in eBau von 2023 bis 2029 kann mit einem weiteren erheblichen Einsparpotential gerechnet werden.

3. Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage

Für die Beurteilung der Zufriedenheit von eBau im wurde zwischen dem 1. September und dem 20. Oktober 2023 eine qualitative Befragung durchgeführt. Abgefragt wurde auch die Zufriedenheit mit dem Support und die Erwartungen an die Weiterentwicklungen. Der Aufbau des Fragebogens ist im «Anhang A – Aufbau Fragebogen» dokumentiert.

Insgesamt wurden 1241 Rückmeldungen gezählt. Von diesen Rückmeldungen konnten 123 nicht in der Auswertung berücksichtigt werden. Es handelt sich hierbei um Rückmeldungen von Personen, welche die Befragung vorzeitig abgebrochen haben und deren Berücksichtigung in der Auswertung ein verfälschtes Bild präsentiert hätte. Die restlichen 1118 Rückmeldungen sind in die Auswertung eingeflossen.

Bei positiven oder negativen Antworten wurde teilweise nachgefragt, was die Gründe für die Beurteilungen sind und wie bei negativen Antworten Verbesserungen erzielt werden könnten. Dabei interessierte insbesondere, ob es sich um Gründe handelt, die mit eBau behoben werden können oder die anderweitig zu lösen sind (beispielsweise im Baubewilligungsverfahren).

Rund 93% nutzten eBau in deutscher Sprache, 5% in französischer. 2% der Befragten nutzen eBau sowohl in deutscher als auch in französischer Sprache.

Die Mehrheit der Befragten nutzte eBau in der Rolle als Bauverwaltung einer Gemeinde oder als Planungsbüro. In der Abbildung 2 ist aufgezeigt, in welcher Rolle die Befragten mit eBau arbeiteten.

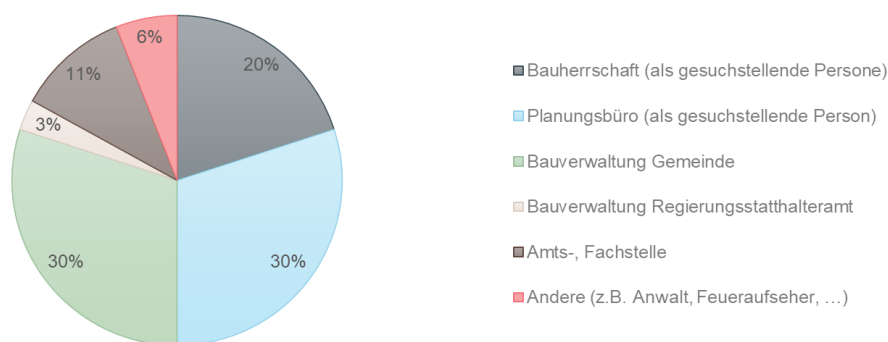


Abbildung 2: In welcher Rolle arbeiten die Befragten mit eBau?

Durch die obligatorische Nutzung von eBau seit März 2022 ist konsequenterweise auch die Anwendung von eBau bei den Bauverwaltungen der Gemeinden und Regierungsstatthalterämtern sehr hoch. Zudem gibt es auch einige wenige Planungsbüros, welche eBau sehr intensiv nutzen. In der folgenden Abbildung 3 ist ersichtlich, dass rund 60% der Befragten über 10 Bauge-suche bereits mit eBau bearbeitet haben.

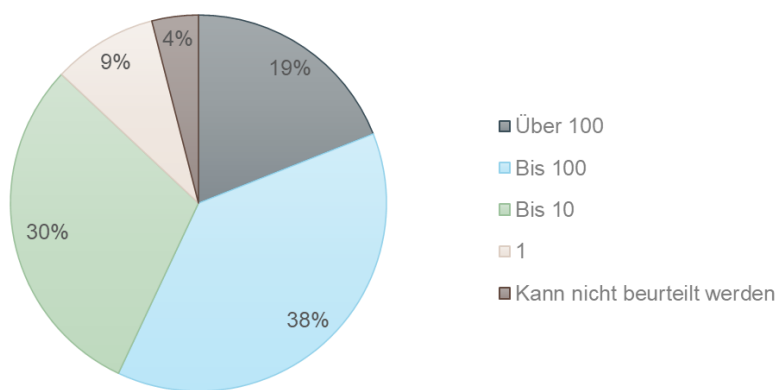


Abbildung 3: Nutzungsvolumen von eBau

Mit eBau können Vorabklärungen, unterschiedliche Gesuche und Meldungen rund um das Baubewilligungsverfahren abgewickelt werden. In Abbildung 4 ist ersichtlich, dass mehrheitlich Baugesuche abgewickelt wurden. Die obersten fünf Rubriken betreffen «Baugesuche», «Einfache Vorabklärungen», «Meldung Solaranlagen», «Vollständige Abklärungen» und «Meldung Wärmeerzeugungsersatz» und machen über 80% der Nutzung von eBau aus.

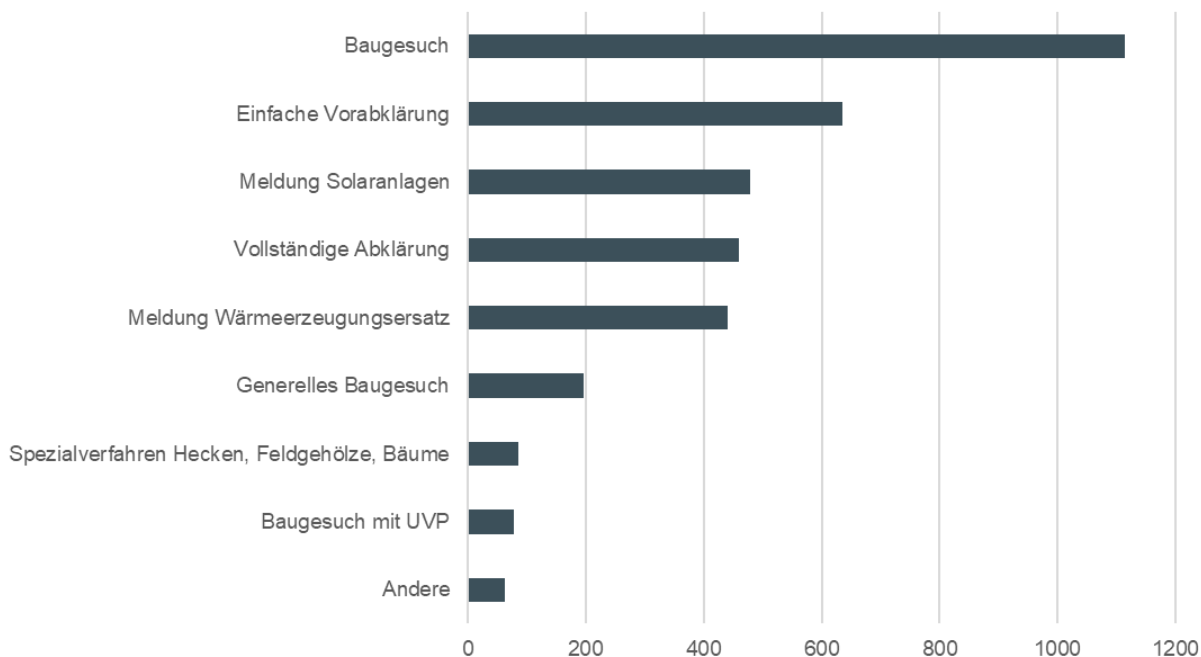


Abbildung 4: Welche Gesuche werden am häufigsten in eBau genutzt?

In den folgenden Kapiteln wird gezielt auf konkrete Ergebnisse der Befragung eingegangen.

3.1.Einhaltung von Fristen mit eBau

84% der Befragten sind der Meinung, dass die Fristen eingehalten oder meistens eingehalten werden konnten.

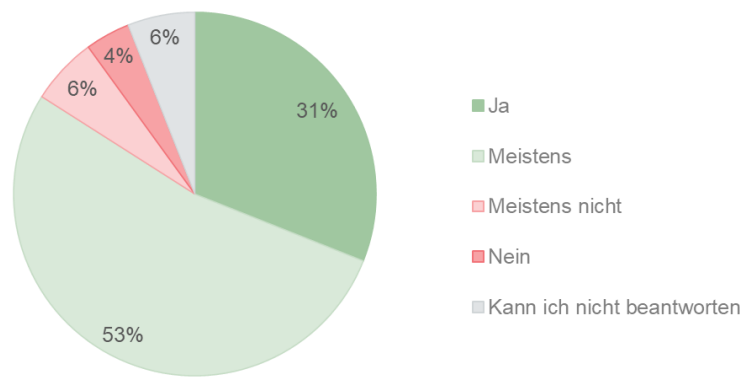


Abbildung 5: Einhaltung von Fristen

10% sind der Meinung, dass die Fristen meistens nicht oder nicht eingehalten werden konnten. Sie haben gemäss Abbildung 6 folgende Gründe angegeben.

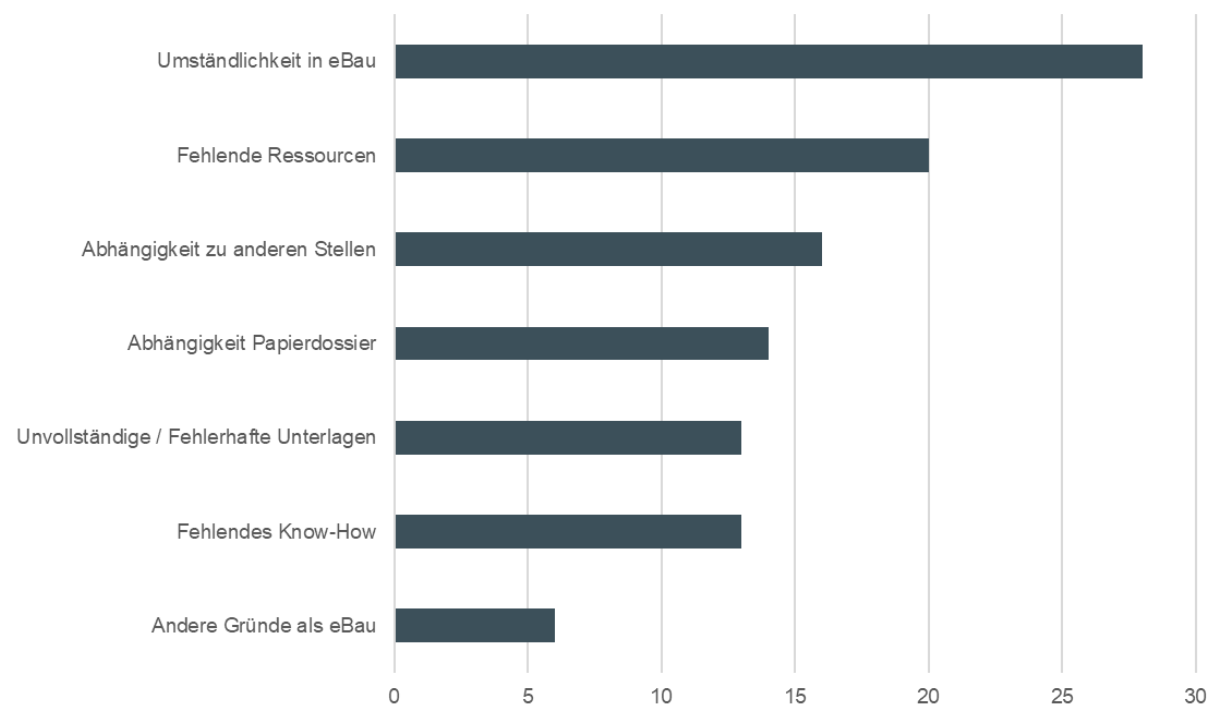


Abbildung 6: Hauptgründe weshalb Fristen nicht eingehalten werden können.

Die Gründe der 10% der Befragten können zusammenfassend folgendermassen beschrieben werden (in Klammern ist die Anzahl der Personen aufgeführt):

Umständlichkeit in eBau (28)	- eBau ist unübersichtlich, weshalb eine separate Pendenzenliste geführt werden muss. - Mangelhafte Benutzerfreundlichkeit, was einen erhöhten administrativen Aufwand erzeugt. - Eine effiziente Arbeitsweise ist nicht immer möglich.
Fehlende Ressourcen (20):	- Fehlende personelle Ressourcen auf der Bauverwaltung. - Arbeitsauslastung im Bereich Bau (Anzahl Baugesuche) hat stark zugenommen. - Erfahrungen im eBau zu sammeln bedingt einen initial höheren Zeitaufwand. - Kapazitätsengpässe an allen Stellen.
Abhängigkeit zu anderen Stellen (16):	- Mühsames Zusammensuchen von Unterlagen für Fachstellen. - Sehr viele Nachforderungen aufgrund mangelnder Qualität der eingereichten Gesuche.
Abhängigkeit Papierdossier (14):	- Hybride Prozessführung mit Papier und elektronischer Eingabe erhöht den Aufwand. - Weitere Schritte werden erst nach Einreichung des Papierdossiers getätigt, was Verzögerungen mit sich bringt.
Unvollständige / Fehlerhafte Unterlagen (13):	- Schlechte Planunterlagen (oft werden die Geschäfte von der Leitbehörde zu wenig vorgeprüft). - Materielle und formelle Vorprüfung findet oft nicht oder ungenügend statt. - Praktisch sämtliche Baugesuche müssen aufgrund der auf eBau mangelhaft ausgefüllten Unterlagen zurückgewiesen werden. Nachforderungen sind sehr oft notwendig.
Fehlendes Know-how (13):	- eBau ist zu wenig bekannt und nicht genügend geschult. - Die Behörden kennen sich auf eBau noch zu wenig aus. - Die Gesuchstellenden sind mit der digitalen Eingabe häufig noch überfordert.
Andere Gründe als eBau (6):	- Meldungen werden beidseitig nicht wahrgenommen, was zu Verzögerungen führt. - Die Rückmeldungen oder Nachforderungen werden sehr spät nach der Eingabe des Baugesuchs gestellt. Dies führt zu unnötigen Verzögerungen. - Berührungängste mit eBau.

Damit Fristen zukünftig besser eingehalten werden können, schlagen die 10% der Befragten folgende Massnahmen vor (in Klammern ist die Anzahl der Personen aufgeführt):

Mehr Ressourcen (17):	- Es benötigt mehr Ressourcen bei den Amts- und Fachstellen. - Neues Personal muss rekrutiert werden. - Es benötigt Personal mit dem nötigen Fachwissen.
------------------------------	--

Übersichtlichkeit in eBau verbessern (15):

- Die Dokumentenablage übersichtlicher gestalten.
- Klarheit schaffen, was wo ausgefüllt werden muss und welche Dokumente dazu hochgeladen werden müssen.
- Sichtbarkeit der Meldungen verbessern.

Höhere Qualität der Baugesuche (10):

- Eine Mehrheit der Baugesuche muss wegen mangelnder Unterlagen zurückgewiesen oder Nachforderungen müssen gestellt werden.
- Die Qualität der eingereichten Baugesuche muss verbessert werden.
- Bei einzureichenden Dokumenten wird zwar ein Haken gesetzt, die entsprechenden Unterlagen werden aber nicht hochgeladen. Hierzu wäre eine Prüfung sinnvoll (analog Steuererklärung).

Ergänzung Module (8):

- Ergänzung Formular Erdbebensicherheit.
- Ergänzung der fehlenden Funktionen und Bereinigung unzweckmässiger Arbeitsschritte.

Anpassungen Fristen (8):

- Die Leitbehörden sollten die Fristen selbst starten bzw. ansetzen können.
- Eine Funktion, um die Fristen manuell anpassen zu können, wäre wünschenswert.
- Die Fristen sollen nach Arbeitstagen berechnet werden, damit Wochenenden und Feiertage nicht miteinberechnet werden.

Schulungen zur Nutzung von eBau (5):

- Bessere Schulungen und bessere Ansprechpartner für Fragen in eBau.
- Praxisorientiertes Schulungsangebot für Gesuchsteller mit möglichst vielen Beispielen aus der Erfahrung der Verwaltungen (wo die Schwierigkeiten lagen, welche Fehler häufig bei der Eingabe aufgetreten sind etc.).
- Schulungen für Gemeinden mit wenigen Baugesuchen.

3.2.Effizienz und Effektivität von eBau

60% der Befragten sagen aus, dass durch eBau eine Steigerung der Effizienz und Effektivität erreicht wurde oder diese vergleichbar zu früher ist. Gemäss Abbildung 7 sind 29% der Meinung, dass durch eBau eine Einbusse der Effizienz und Effektivität stattgefunden hat.

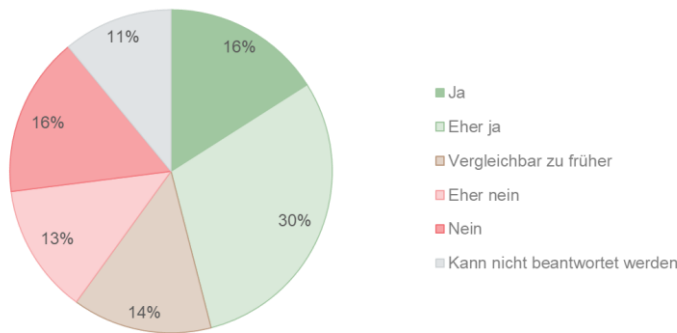


Abbildung 7: Einschätzung der Effizienz und Effektivität von eBau

Personen, welche intensiv mit eBau arbeiten (> 100 Gesuche), haben angegeben, dass die Arbeit mit eBau gleich oder besser ist als früher (ungefähr 80% der befragten Personen).

Gemäss der 60% der Befragten liegt das grösste Einsparpotenzial in einer Reduktion des Zeitbedarfs für die Bearbeitung der Gesuche und einer Senkung des Papierverbrauchs sowie der Kosten. Die fünf grössten Einsparpotenziale sind in folgender Abbildung 8 aufgeführt.

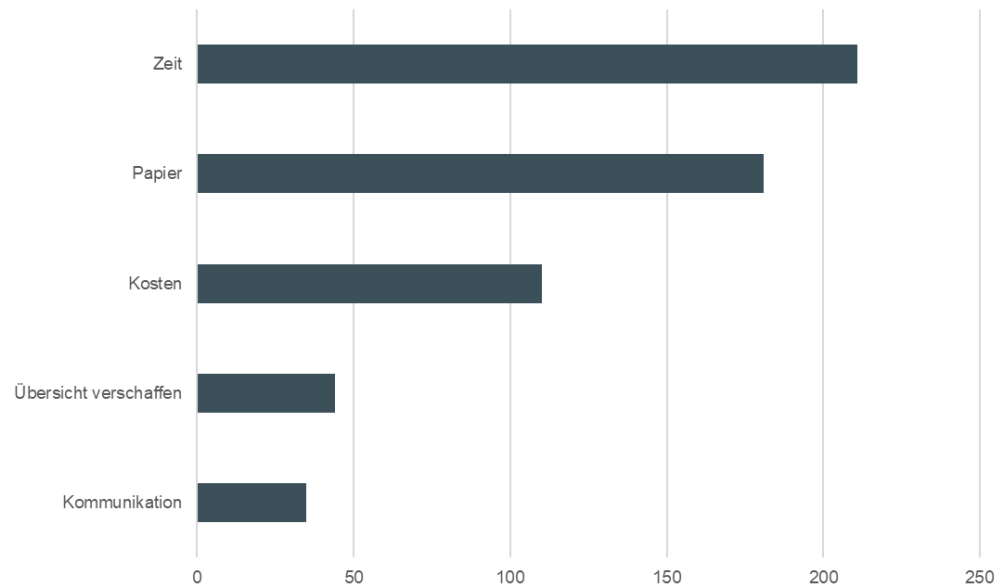


Abbildung 8: Einsparpotenzial durch eBau

Die Einsparpotenziale der 60% der Befragten können zusammenfassend folgendermassen beschrieben werden (in Klammern ist die Anzahl der Personen aufgeführt):

- Zeitersparnis (211):**

- Zeiteinsparungen, da der physische Versand von den meisten Unterlagen nicht mehr notwendig ist. Die Zeitersparnis wird sich noch steigern, sobald die digitale Signatur eingeführt ist.
 - Das Baubewilligungsverfahren ist bedeutend effizienter.
 - Zeiteinsparungen resultieren aus den guten Strukturen und Abläufen in eBau.
- Senkung Papierbedarf (181):**

- Die Papierflut konnte wesentlich reduziert werden.
 - Da die Unterlagen digital verfügbar sind, hat man von überall Zugriff darauf.
- Kostenreduktion (110):**

- Reduktion der Kosten, da das Porto grösstenteils wegfällt.
 - Reduktion der Druckkosten.
- Übersichtlichkeit (44):**

- Die zentrale und digitale Ablage erlaubt eine gute und schnelle Übersicht über die Dossiers.
 - Die Gesuche sind allgemein schnell auffindbar.
 - Im Vergleich zum Papierdossier bietet eBau eine bessere Übersicht.
- Kommunikation (35):**

- Die Kommunikation mit den Behörden ist einfacher und schneller.
 - Durch eBau sind weniger Telefongespräche notwendig.
 - Der Datenaustausch ist effizienter.

In Abbildung 9 sind die Hauptgründe aufgeführt, welche aus Sicht der 29% der Befragten eine Effizienz- und Effektivitätssteigerung bis anhin verhindert haben.

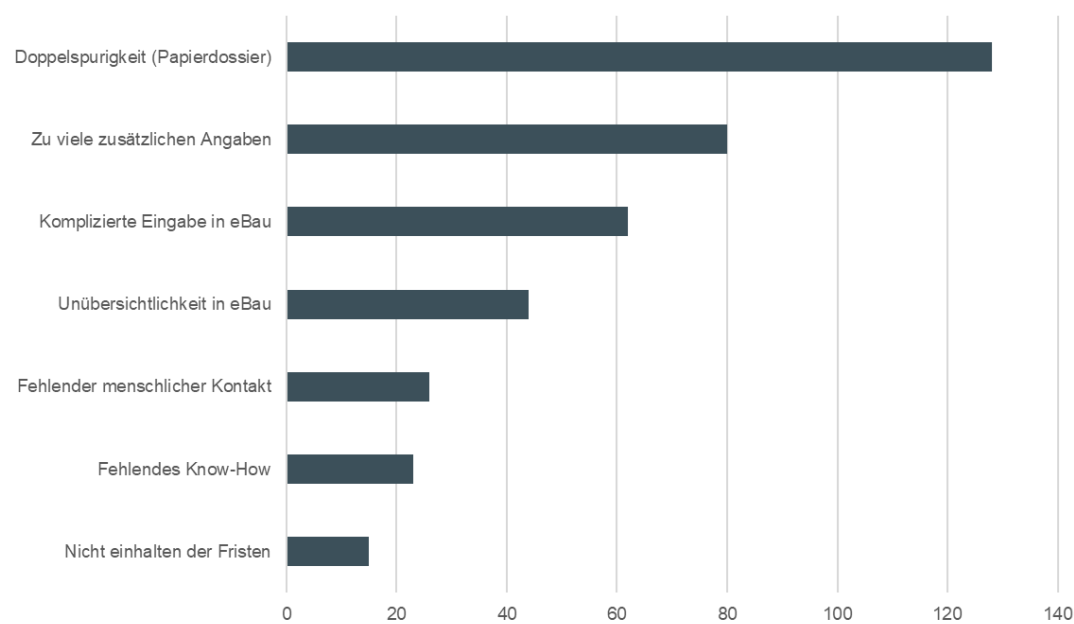


Abbildung 9: Gründe, welche eine Effizienz- und Effektivitätssteigerung verhindert, haben

Insbesondere die Doppelspurigkeit zwischen physischem und digitalem Dossier hemmt aus Sicht der 29% der Befragten die Effizienz und Effektivität. In der folgenden Übersicht sind die Rückmeldungen dieser Befragten konsolidiert zusammengefasst (in Klammern ist die Anzahl der Personen aufgeführt).

Doppelspurigkeit physisches und digitales Dossier (128):	- Es werden noch viele Dokumente in Papierform benötigt. - Trotz des digitalen Verfahrens ist eine zweifache Papierausführung notwendig.
Zu viele Angaben bei der Gesuchserfassung (80):	- Insbesondere bei kleinen Vorhaben müssen zu viele Angaben eingegeben werden. - Bei der Erfassung der Daten differenziert eBau die unterschiedlichen Gesuchstypen zu wenig. So müssen zu viele Angaben gemacht werden, welche nichts mit dem Gesuch zu tun haben.
Zu komplizierte Eingabe in eBau (60):	- Für ein einfaches Baugesuch ist eBau zu unübersichtlich aufgebaut und wird dadurch kompliziert. - Diverse Zusatzformulare (z.B. Gemeindeformulare) müssen umständlich zusammengesucht werden.
Unübersichtlichkeit in eBau (44):	- Relevante Daten müssen aktuell umständlich aus allen Dokumenten zusammengesucht werden. - Der Aufbau und die Darstellung von eBau ist unübersichtlich und teilweise unlogisch. Eine verbesserte Struktur wäre hilfreich.
Fehlender menschlicher Kontakt (26):	- Der zwischenmenschliche Kontakt wird mit eBau reduziert oder fehlt gänzlich. - Die direkte Kommunikation zwischen gesuchstellenden Personen und Baubewilligungsbehörden ist teilweise eingeschränkt. - Rückmeldungen/Klärung von Fragen wäre telefonisch in vielen Fällen effizienter. So wird beispielsweise oft fälschlicherweise eine Nachforderung gestellt.
Fehlendes Know-how (23):	- Der Umgang mit eBau ist weder bei gesuchstellenden Personen noch auf Seiten der Behörden genügend etabliert. - Die Nutzenden sind nicht genügend geschult im Umgang mit dem Tool wie auch mit den korrekten Verfahrensabläufen.
Nichteinhaltung von Fristen (15):	- Aufgrund fehlender Ressourcen können die Fristen nicht eingehalten werden. - Auflagen werden teils Monate später versendet/bearbeitet.

3.3.Qualität der über eBau eingereichten Gesuche

Für 61% der befragten Personen ist die Qualität der eingereichten Gesuche gestiegen oder vergleichbar zu früher. 28% hingegen sehen einen Rückgang der Qualität der Baugesuchseingaben.

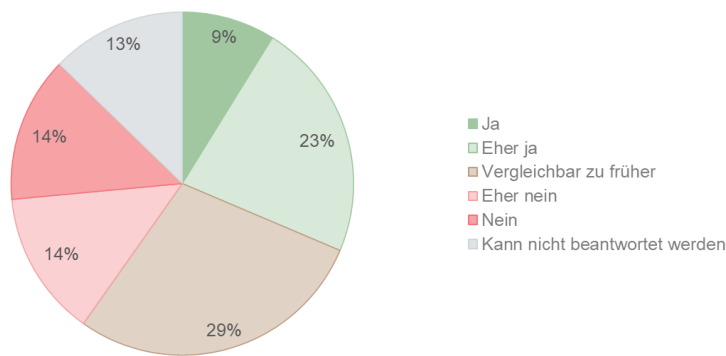


Abbildung 10: Qualität der eingereichten Baugesuche im Vergleich zu früher

Aus Projektsicht sind insbesondere die Gründe für eine tiefere Qualität der Baugesuche relevant. Dabei konnten folgende vier Hauptgründe bei den 28% der Befragten identifiziert werden (in Klammern sind die Anzahl Nennungen dokumentiert):

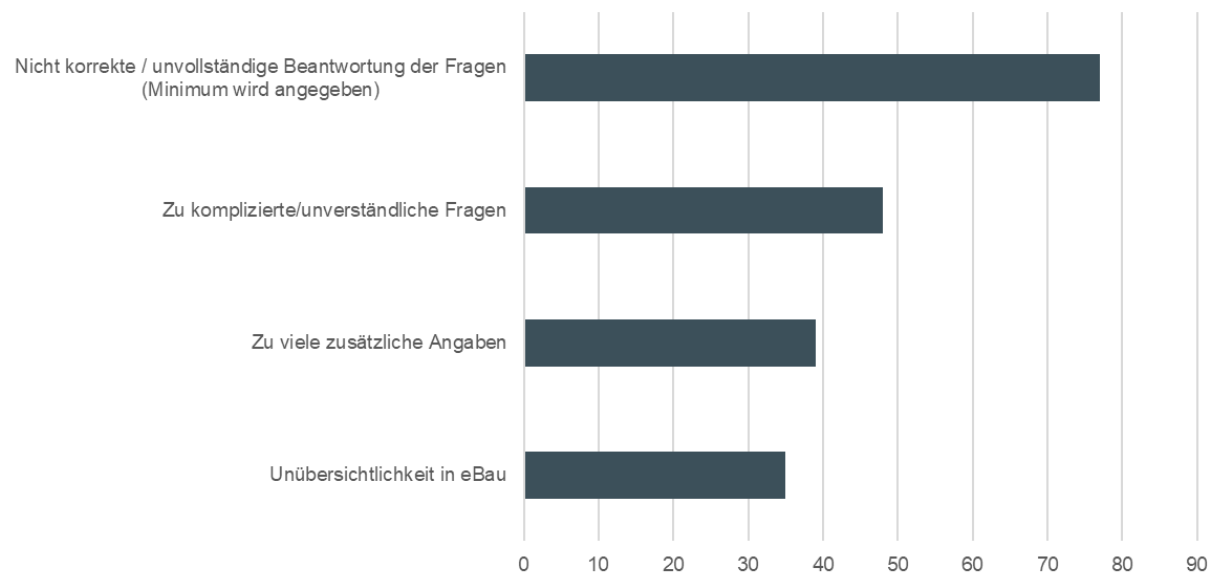


Abbildung 11: Gründe für tiefe Qualität der Gesuchsunterlagen

Unvollständige oder nicht korrekte Beantwortung von Fragen (77):

- Die gesuchstellenden Personen reichen Gesuche mit unvollständigen Angaben auf «gut Glück» ein. Dies heisst, dass die Baubewilligungsbehörde bei unvollständigen Angaben wieder auf die gesuchstellende Person zugehen muss.
- Angaben/Fragen werden zu ungenau gelesen und dementsprechend auch nicht in der geforderten Qualität beantwortet.
- Aufgrund fehlenden Know-hows auf Seiten der gesuchstellenden Personen werden falsche Angaben gemacht.

- Zu komplizierte und unverständliche Fragen (48):**

- Für Laien ist es schwierig, alle Fragen im eBau-Formular zu beantworten.
 - Unverständlich, weshalb gewisse Fragen beantwortet werden müssen, die für das eigentliche Gesuch nicht notwendig sind.
 - Es wird teilweise willkürlich durch den Fragebogen durchgeklickt.
- Zu viele unnötige Angaben in den Formularen (39):**

- Bei einem «kleinen» Bauvorhaben ist ein zu umfassender Fragenkatalog auszufüllen.
 - Um einen Schritt weiterzukommen, müssen alle Fragen beantwortet werden, was zu Fehlern oder willkürlichen Eingaben führt.
- Unübersichtlichkeit in e-Bau (35):**

- Die Dokumentenablage ist unstrukturiert.
 - eBau ist nicht selbsterklärend und zu wenig benutzerfreundlich.
 - Dokumente werden willkürlich hochgeladen und Daten unter einer falschen Bezeichnung eingereicht. Dies führt auf Behördenseite im Allgemeinen zu unübersichtlichen Angaben.

3.4.Einfache und komplexe Arbeitsschritte in eBau

Gemäss Abbildung 12 wird insbesondere das Zirkularverfahren mit den Amts- und Fachstellen als einfacher Arbeitsschritt in eBau beurteilt. Direkt an zweiter Stelle wird das Erfassen und Einreichen von Baugesuchen an die Baubewilligungsbehörde über eBau als einfach beurteilt.

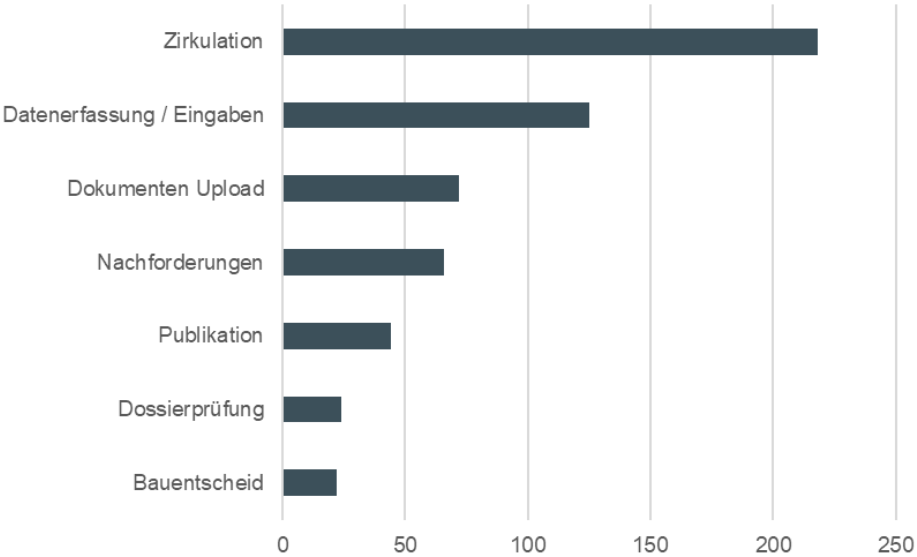


Abbildung 12: Einfache Arbeitsschritte in eBau

Als schwierige Arbeitsschritte wurden von den befragten Personen insbesondere das Ausf  llen von zusätzlichen Formularen (z.B. Gemeindeformulare) wie auch die Übersichtlichkeit von eBau genannt.

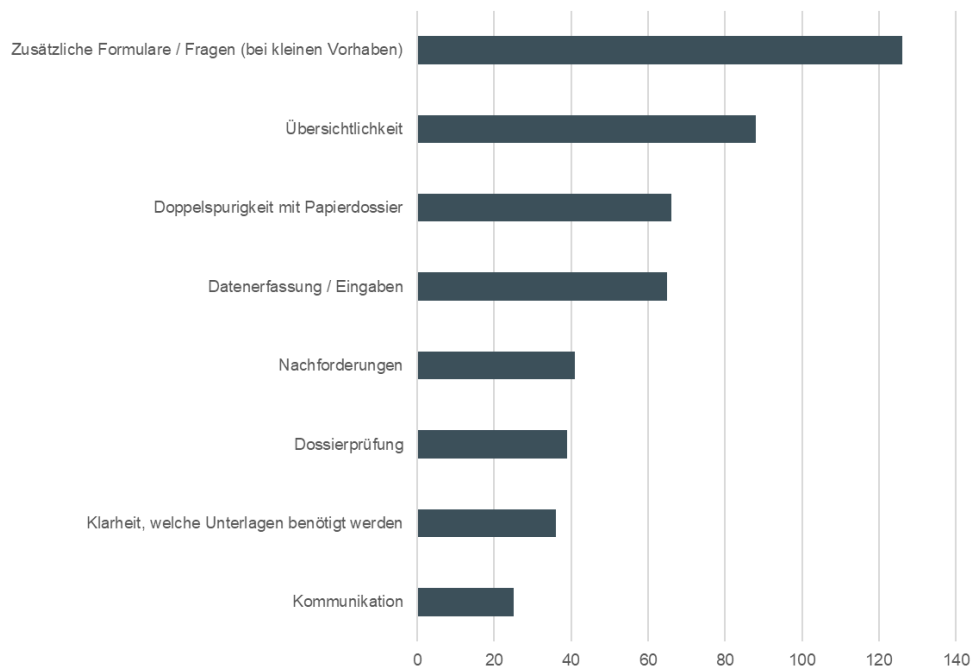


Abbildung 13: Schwierige Arbeitsschritte in eBau

In folgender Übersicht sind die Rückmeldungen aus der Befragung in Bezug auf die schwierigen Arbeitsschritte in eBau zusammengefasst (in Klammern sind die Anzahl Nennungen dokumentiert).

Zusätzliche Formulare/Fragen bei kleinen Vorhaben (126):

- Bei einem «kleinen» Bauvorhaben sind zu viele Fragen zu beantworten, welche für das Bauvorhaben nicht relevant sind.
- Um im Formular weiterzukommen, müssen alle Fragen beantwortet werden, was zu Fehlern bei der Eingabe führt.
- Die Baugesuche lassen sich nicht voneinander differenzieren. Es muss immer der gleiche Fragebogen (unabhängig ob relevant oder nicht) beantwortet werden.

Übersichtlichkeit (88):

- Es ist schwierig, die richtigen Dokumente und Angaben für eine Beurteilung herauszufiltern.
- Es ist schwierig, den Überblick zu behalten.
- Die Darstellung der Dokumente ist unübersichtlich.

Doppelspurigkeit mit Papierdossiers (66):

- Es müssen immer noch viele Dokumente gescannt und abgelegt werden, was zeitintensiv ist.
- Die Unterlagen werden teilweise noch in zweifacher Ausführung in Papierform benötigt.
- Es gibt weiterhin Formulare (z.B. Gemeindeformulare), die noch nicht digitalisiert worden sind.

Datenerfassung/Eingaben (65):

- Bei nicht nachgeführten Parzellen erscheinen Fehlermeldungen, da das System sie nicht erkennt.
- Es können keine Felder leer gelassen oder übersprungen werden, wenn die Eingabe nicht relevant ist.
- Oftmals werden bereits eingegebene Daten wie Adressen nicht automatisch übernommen.

- Nachforderungen (41):

- Nachforderungen sind für gesuchstellende Personen schwierig zu verstehen und werden oftmals mit Projektänderungen verwechselt.
- Dossierprüfung (39):

- Fragenkatalog zur formellen und materiellen Prüfung ist unverständlich und unübersichtlich aufgebaut.
 - Obwohl es eine digitale Prüfung gibt, erfolgt die Dossierprüfung vielfach noch über die Papierversion.
 - Die Dossierprüfung könnte vereinfacht werden, indem sie in verschiedene Kategorien der Baugesuche unterteilt wird.
- Klarheit, welche Unterlagen benötigt werden (36):

- Für gesuchstellende Personen ist es oft unklar, wann und welche Zusatzformulare (z.B. Gemeindeformulare) eingereicht werden müssen.
 - Auf Seiten der Amts- und Fachstellen scheint es teilweise unklar zu sein, was bei einer Stellungnahme gewünscht wird.
- Kommunikation (25):

- Die Klärung von offenen Punkten wird über Funktionalitäten wie Rückweisungen oder Nachforderung gelöst. Manchmal wäre es jedoch effizienter, die Klärung telefonisch durchzuführen.
 - Durch eBau scheint es aus Sicht der gesuchstellenden Personen schwieriger geworden zu sein, in eine direkte Interaktion (z.B. Telefongespräche) mit den Behörden zu gelangen.

3.5.Support & Hilfestellungen

In eBau gibt es diverse Hilfsmittel, welche als Arbeitsunterstützung hinzugezogen werden können. Diese werden, wie es in Abbildung 14 ersichtlich ist, auch rege genutzt.

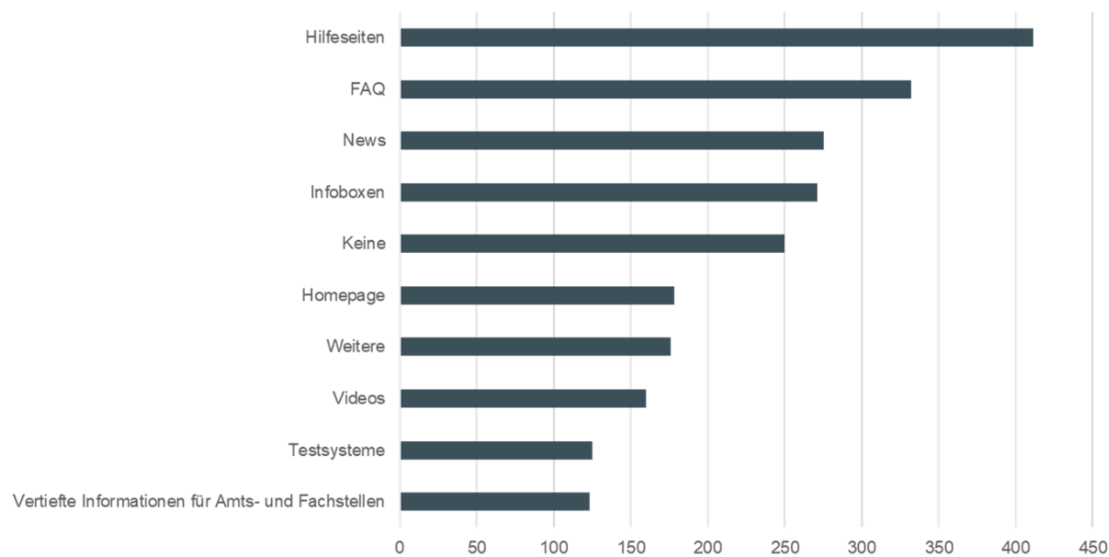


Abbildung 14: In eBau verwendete Hilfsmittel

In der Abbildung 15 sind die jeweils vier nützlichsten Hilfestellungen und Verbesserungen aufgeführt.

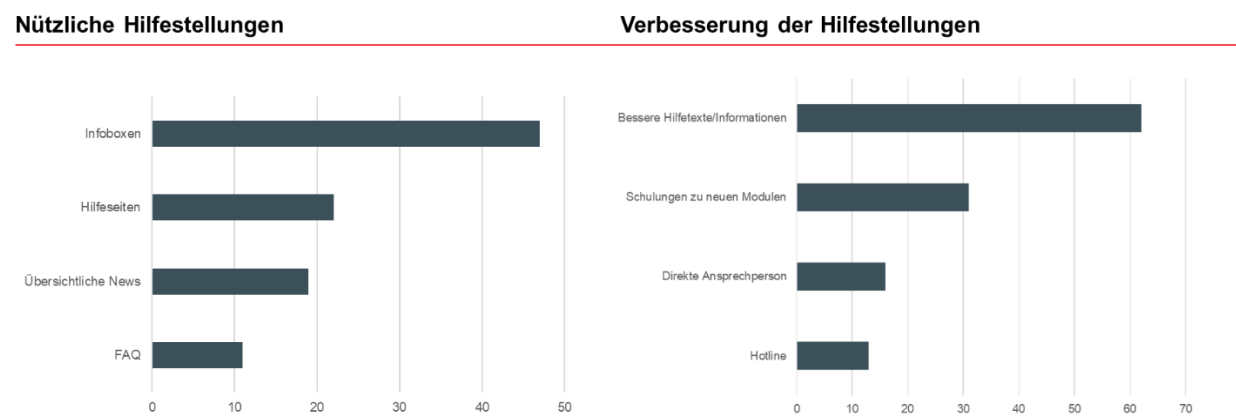


Abbildung 15: Nützliche und zu verbessernde Hilfestellungen in eBau

Nachfolgend sind die Erläuterungen zu den Hilfestellungen konsolidiert zusammengefasst (in Klammern sind die Anzahl Nennungen dokumentiert):

Nützliche Hilfestellungen

- Infoboxen (47):**

- Infoboxen sind gut erklärt.
 - Die Infoboxen sind schnell erreichbar und meist ausreichend.
- Hilfeseiten (32):**

- Hilfsanleitungen sind verständlich verfasst.
 - Zielführende Hilfestellung.
 - Die Hilfeseiten dienen dem Einstieg und dem Lernen von neuen Arbeitsprozessen.
- Übersichtliche News (19):**

- Die News sind prominent platziert und können immer wieder nachgelesen werden.
 - Änderungen und Erweiterungen sind sofort ersichtlich.
- Frequently Asked Questions (FAQ) (11):**

- Möglichkeit, auf der Website einfach und schnell das Wichtigste nachzulesen.
 - Die häufigsten Fragen werden in den FAQ beantwortet.

Verbesserung der Hilfestellungen

- Bessere Hilfetexte/Informationen (62):**

- Einfachere Erklärungen der Kombinationen und Vereinfachung für verschieden Baugesuche.
 - Eine zusätzliche Anwendung mit der Möglichkeit mittels Suchfunktion nach einem Stichwort zu suchen.
- Schulungen zu neuen Modulen (31):**

- Regelmässige Schulungen anbieten, insbesondere zu neuen Modulen.
- Direkte Ansprechperson (16):**

- Es wird eine fachliche Ansprechperson gewünscht, die spezifische Fragen beantworten kann.
- Hotline (13):**

- Es wird eine Hotline gewünscht und nicht nur ein allgemeiner technischer Support.

Sowohl gesuchstellende Personen als auch die Behördenseite können den Support von eBau nutzen. Etwas mehr als 50% der befragten Personen haben zurückgemeldet, dass sie den Support bereits genutzt haben. Der Support wird auf Seiten der Behörden (62%) stärker in Anspruch genommen als auf Seiten der Gesuchstellenden (38%). In der folgenden Abbildung 16 ist dargestellt, wie häufig der Support in Anspruch genommen wurde.

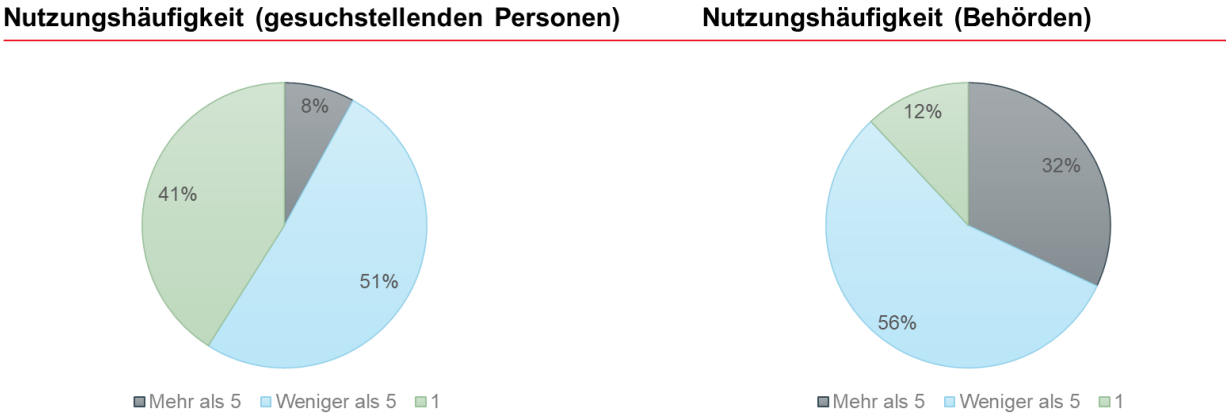


Abbildung 16: Nutzungshäufigkeit des Supports

Support für gesuchstellende Personen

Gemäss Abbildung 17 ist ersichtlich, dass die Bearbeitungszeit bei 52% der befragten Personen innerhalb von zwei Werktagen liegt. Nur gerade 20% geben an, dass die Bearbeitungszeit länger dauert. Dies widerspiegelt auch die Zufriedenheit mit dem Support. 68% geben an, dass sie mit dem Support zufrieden oder sehr zufrieden sind. Analog zur Bearbeitungszeit sind rund 20% nicht oder gar nicht zufrieden mit dem Support.

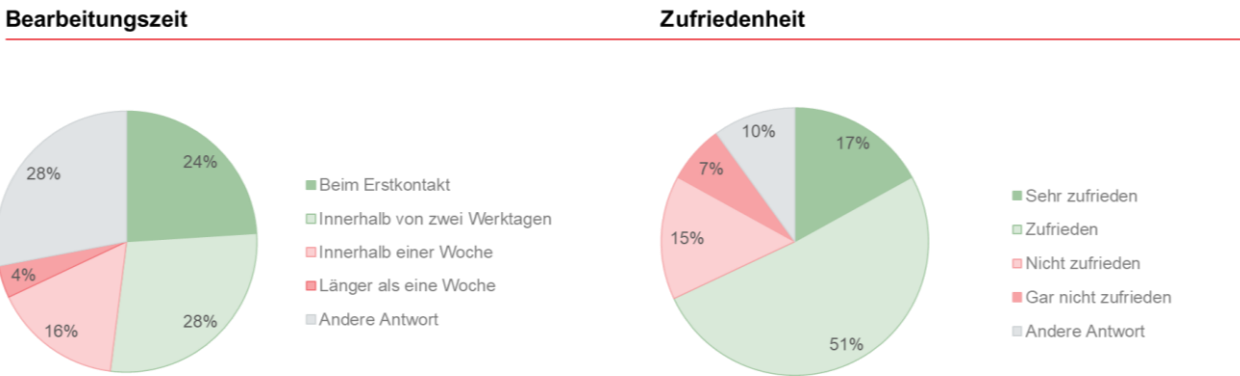


Abbildung 17: Support für gesuchstellende Personen

Support für Behörden

Der Support für Behörden (siehe Abbildung 18) präsentiert sich ähnlich zum Support für gesuchstellende Personen. 53% der befragten Personen geben an, innerhalb von 2 Werktagen eine Antwort auf ihre Frage erhalten zu haben. 25% gaben an, länger auf eine Antwort gewartet zu haben. Die Zufriedenheit mit dem Behördensupport liegt bei 78%. 7% geben an, dass sie mit dem Support nicht zufrieden sind. Namentlich wird auch die Arbeit von Stefano Matti vom AGR

verdankt. Er ist gegen aussen das Gesicht von eBau und unterstützt die Behörden souverän bei ihren Anliegen.

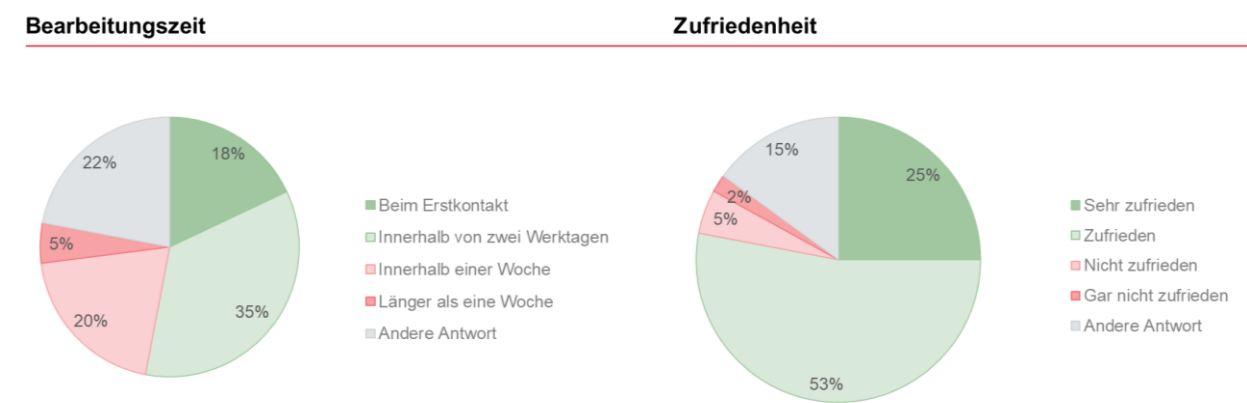


Abbildung 18: Support für Behörden

Schulungen

Rund 56% der befragten Personen haben geäussert, dass sie ein weiterführendes Schulungsangebot wünschen. Dieses kann gemäss Rückmeldungen vorwiegend digital angeboten werden. In der folgenden Übersicht sind die gewünschten Inhalte von weiterführenden Schulungen dokumentiert (in Klammern sind die Anzahl Nennungen aufgeführt).

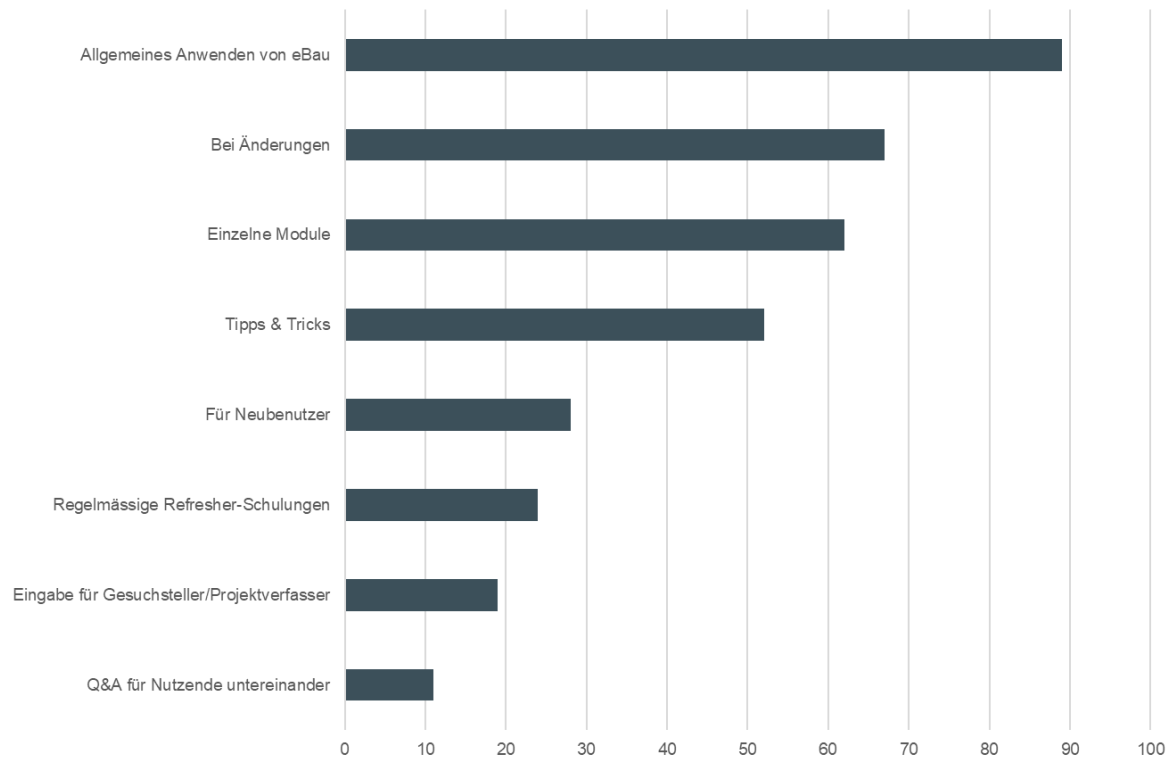


Abbildung 19: Gewünschte Inhalte für weiterführende Schulungen

Allgemeines Anwenden von eBau (89):	- Korrektes Anwenden von eBau. - Abarbeiten eines Baugesuchs von A-Z.
Bei Änderungen (67):	- Informationen bei Neuerungen/neuen Funktionen. - Erläuterungen durch Anwendungsbeispiele bei neuen Funktionen.
Einzelne Module (62):	- Korrekter Umgang mit Zirkulationen (Eröffnung). - Unterschied zwischen Nachforderungen und Projektänderungen. - Verknüpfung zum GWR.
Tipps & Tricks (52):	- Tipps & Tricks hinsichtlich einer effizienten Nutzung von e-Bau. - Tipps & Tricks für neue Mitarbeitende oder bei Neuerungen.
Für Neubenutzer (28):	- Einsteigerkurs/Grundschulung für neue Mitarbeitende.
Regelmässige Refresher-Schulungen (24):	- Refresher in geeigneten Intervallen, vor allem für Projektverfassende. - Regelmässige Schulungen zum Auffrischen und für Neuerungen. - Einen Auffrischkurs pro Jahr.
Eingabe für Gesuchsteller/Projektverfasser (19):	- Schulungen für Gesuchstellende und Projektverfassende. - Unterschiedliche Schulungen anbieten (für Behörden und Projektverfassende). - Schulung zur korrekten Erfassung von Baugesuchen in e-Bau.
Questions and Answers (Q&A) für Nutzende (11):	- Fragen und Antworten auf der Startseite aufschalten. - Erfahrungsaustausch mit Tipps und Tricks hinsichtlich häufiger Fehler bei Eingaben. - Ersts Schulungen vor Ort durchführen. Bei weiterführenden Online-Schulungen soll ein virtueller Austausch möglich sein.

3.6.Vorschläge zur Weiterentwicklung von eBau

Gemäss Abbildung 20 sollte der Fokus der Weiterentwicklung auf der Vereinfachung der Eingabeformulare für gesuchstellende Personen und dem elektronischen Rechtsverkehr (Abhängig von der Inkraftsetzung der VRPG-Revision) liegen.

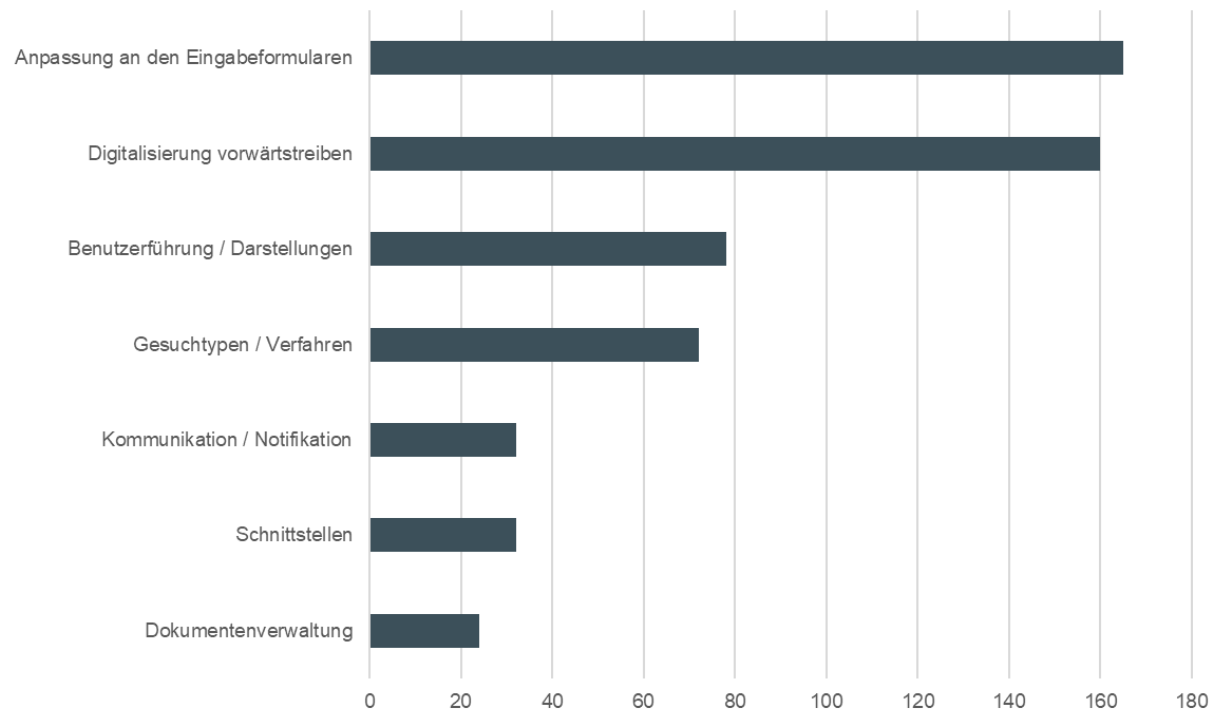


Abbildung 20: Hauptvorschl ge zur Weiterentwicklung von eBau

Im Detail sind die aus Sicht der befragten Personen priorisierten Weiterentwicklungen folgendermassen zusammengefasst (in Klammern sind die Anzahl Nennungen aufgeführt):

- Anpassungen an den Eingabeformularen (165):**

- Ergänzung von eBau um zusätzliche Formulare (Erdbeben, Gemeindespezifische Formulare, Tiefbau, Anschlussformulare, Technik 2.0, ...).
 - Infotexte für das Ausf llen der Eingabefelder vereinfachen und/oder präzisieren.
 - Diverse kleinere Optimierungsmassnahmen für die Benutzerführung umsetzen (z.B. zusätzliche Bemerkungsfelder, offeneren Fragen, ...).
 - Massnahmen zur Verbesserung der Eingabequalit t ausarbeiten und umsetzen (z.B. Automatisierte Ergänzungen/Quality Checks).
 - Upload auf PDF-Files einschränken.
- Digitalisierung vorw rtstreiben (160):**

- Abschaffung des Papierprozesses durch Einführung der digitalen Signatur.
 - Wo Medienbrüche vorhanden sind, konsequent die Digitalisierung anstreben (z.B. Kommunikation mit Einsprechenden, physische Gemeindeformulare, ...).

- | | |
|--|--|
| Benutzerführung/Darstellung (78): | <ul style="list-style-type: none">- Mehr Hilfstexte zur Steuerung der Benutzenden.- Dossierübersicht sowohl für Gesuchstellende wie auch für Behörde verbessern.- Darstellung auf Bildschirmgrösse anpassen und Leerräume entfernen.- Einfacher Zugriff auf frühere Baugesuche ermöglichen.- Vereinfachung der Benutzerführung, damit auch Baulaien das Tool nutzen können → Schulungen sollten nicht notwendig sein.- Verbesserte Sortier- und Suchfunktionalitäten. |
| Gesuchstypen/Verfahren (72): | <ul style="list-style-type: none">- Unterscheidung zwischen kleinen und grossen Baubewilligungen einführen.- Einsprache- und Beschwerdeverfahren wie auch Voranfragen optimieren.- Diverse Meldeverfahren (z.B. Solaranlagen, Heizungsersatz, Wärmeerzeuger, ...) und weitere Gesuche (z.B. Abbruchgesuche, ...) integrieren. |
| Kommunikation/Notifikation (32): | <ul style="list-style-type: none">- E-Mail-Versand aus eBau ermöglichen.- Erweiterung der Notifikationen (z.B. Upload von Dokumenten, Benachrichtigungen, Statusänderungen, ...).- Notifikationsmail mit zusätzlichen Angaben (Ort, Strasse, Hausnummer, Bauvorhaben, ...).- Abo für Gesuche einer Gemeinde einrichten. |
| Schnittstellen (32): | <ul style="list-style-type: none">- Anbindung von weiteren Systemen wie Geoportal, Naturschutzkarte, Brandschutz (GVB), ...- Verbesserung der Schnittstellen zu den GEVER-Systemen der Gemeinden.- Möglichkeit Publikationen direkt aus eBau auszulösen (Anzeiger, Amtsblatt).- Optimierung der Schnittstelle ins GWR. |
| Dokumentenverwaltung (24): | <ul style="list-style-type: none">- Zuteilung von Dokumenten in Ordner oder Kategorien.- Bessere Darstellung von neu eingereichten Dokumenten.- Doppelspurigkeiten bei Dokumenten bereinigen können (z.B. Gleiche Dokumente mit unterschiedlichen Titeln). |

Folgende weiteren Verbesserungsmaßnahmen, welche jedoch weniger oft erwähnt wurden (in Klammern sind die Anzahl Nennungen aufgeführt), wurden genannt.

- Verbesserung und Weiterentwicklung der Baukontrolle (11)
- eBau als Archivlösung anbieten (10)
- Benutzerverwaltung für zusätzliche Rollen erweitern (10)
- Zirkulation und Auflagenverwaltung erweitern (8)
- Verbessern der Performance von eBau (8)
- Datenschutz in der eAuflage verbessern (7)
- Gebührenbearbeitung verbessern (6)
- Transparenzschaffung bei Fristen (6)
- Aufgabenverwaltung (5)
- Übersetzungen verbessern (4)

3.7.Zusätzliche Bemerkungen

Abschliessend zur Befragung konnten die Personen noch zusätzliche Bemerkungen angeben. In der Abbildung 21 sind die Rückmeldungen zusammengefasst.

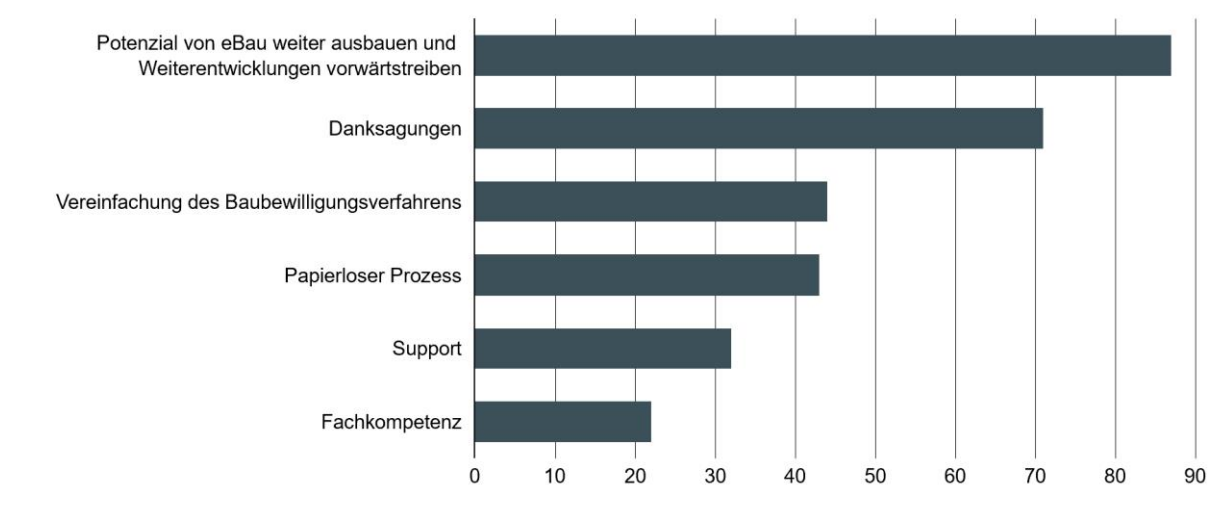


Abbildung 21: Zusätzliche Bemerkungen der befragten Personen

Im Detail wurden folgende zusätzliche Bemerkungen zu eBau abgegeben (in Klammern sind die Anzahl Nennungen aufgeführt):

Potenzial von eBau weiter ausbauen und Weiterentwicklungen vorwärtstreiben (87):

- Der Anfang ist gemacht -> Nun sollen sukzessive weitere Potenziale ausgeschöpft werden. Dazu ist es notwendig, die richtigen Fachpersonen (Front) mit einzubeziehen.
- eBau vergleichbar mit TaxMe -> Kontinuierlicher Verbesserungs- und Weiterentwicklungsprozess.
- Insbesondere wäre es wünschenswert, wenn der Eingabeteil für die Gesuchstellenden vereinfacht würde (Schätzung – 30% könnten rausgenommen werden).
- Datenschutzthemen wie zum Beispiel die Publikation von E-Mail-Daten / Telefonnummern sollte geklärt werden.

Danksagungen (71):

- Guter Start mit eBau -> Noch viel Potenzial, um die digitale Eingabe noch zu vereinfachen.
- Kleinere Gemeinden können mit eBau die eigenen Baulösungen ablösen.

Vereinfachung des Baubewilligungsverfahrens (44):

- Wunsch nach Vereinfachung des Verfahrens durch Anpassungen der rechtlichen Grundlagen -> Ziel einer schnelleren Durchlaufzeit.
- Einfachere Verfahren für Wärmepumpen, Förderprogramme, kleinere Gesuche (z.B. Dachfenster), Solaranlagen, ...
- Gewünscht wird auch eine transparentere Sicht auf die Abläufe innerhalb der Verwaltung (wo liegt aktuell die Bearbeitung des Dossiers).

Papierloser Prozess (43):

- Durchgehend ist der duale Prozess (digital & analog) als störender Faktor aufgeführt. Dies verursacht zusätzliche Aufwendungen und erhöht die Komplexität für die Verfahrensabwicklung bei der Verwaltung.
- Bei den Gesuchstellern stösst die zusätzliche physische Eingabe des Papierdossiers auf Unverständnis.
- Verbesserungen durch den zukünftigen elektronischen Rechtsverkehr wie auch Workflows zur Unterschriftenregelung sind gewünscht.

Support (32):

- Der Support durch das AGR (namentlich S. Matti) wird durchgängig als positiv beurteilt und verdankt.
- Ein adäquater Support wird hervorgehoben und ist zentral für die Akzeptanz und die korrekte Verfahrensabwicklung.
- Schulungen (Gesuchsteller und Verwaltung) sind auch zukünftig wichtig, damit die bearbeitenden Personen befähigt werden in der korrekten Verfahrensabwicklung.
- Verbesserungen können in der Transparenzschaffung über den Verfahrensablauf (z.B. Hilfestellungen / Erläuterungen in eBau) geschaffen werden.

Fachkompetenz (22):

- Anforderungen an Baugesuche ist in den letzten Jahren stetig gestiegen. Eine Einreichung durch Laien ist kaum noch möglich.
- Fachkompetenzen werden auch auf Seiten der Bauverwaltung unterschiedlich wahrgenommen – eine Verbesserung der Kompetenzen ist über den ganzen Prozess anzustreben (z.B. durch Schulungen).
- Qualität der Baugesuche sind dadurch oft ungenügend (Fehlende Kompetenz bei der Einreichung) und führen auf Seiten der Behörden zu langwierigen Verfahren.
- Als Lösungsansätze werden gezielte Schulungen und eine Vereinfachung der Baugesuchseingaben gewünscht.

4. **Fazit aus der Kundenzufriedenheitsumfrage**

Zwischen dem 1. September und dem 20. Oktober 2023 wurde eine qualitative Befragung durchgeführt. Das Interesse an eBau widerspiegelt sich in der Anzahl Rückmeldungen. Insgesamt konnten 1118 Antworten in der Evaluation berücksichtigt werden. Die wesentlichen Erkenntnisse und mögliche Massnahmen sind in diesem Kapitel zusammengefasst.

Fristen

Über 80% der Befragten sind der Meinung, dass die Fristen mit eBau eingehalten oder meistens eingehalten werden könnten. In den Fällen, wo Fristen nicht eingehalten werden konnten, haben die betroffenen Personen angegeben, dass entweder eBau zu umständlich sei oder es an Ressourcen zur Abwicklung fehlt. Folgende hauptsächlichen Verbesserungsmassnahmen wurden in der Befragung zurückgemeldet:

1. Zusätzliche Ressourcen mit dem notwendigen Fachwissen zur Abwicklung der Verfahren.
2. Verbesserung der Dokumentenablage, um schneller und gezielter auf die relevanten Grundlagen zugreifen zu können.

Mögliche Umsetzung: Punkt 1 ist ausserhalb von eBau anzugehen. Punkt 2 ist in eBau zu prüfen.

Effizienz und Effektivität

80% der Personen, welche intensiv mit eBau arbeiten (> 100 Baugesuche p.a.), erlebten eine Effizienz- und Effektivitätssteigerung durch eBau. Bei Personen die eBau weniger nutzen, liegt dieser Wert bei rund 60%. Erwähnt werden dabei vor allem Zeitersparnisse im Verfahren und die Senkung des Papierbedarfs sowie der Kosten. Die kritischen Stimmen monieren, dass der Aufwand durch die Doppelspurigkeit zwischen physischen und digitalen Dossiers zu hoch sei. Zudem müssten zu viele Angaben bei der Gesuchserfassung gemacht werden. Die drei hauptsächlichen Verbesserungsvorschläge der Personengruppe sind:

1. Die digitale Signatur und die notwendigen rechtlichen Grundlagen für eBau sind zu schaffen, damit die Papierform abgelöst werden kann.
2. Die unterschiedlichen Verfahren bei der Gesuchseingabe sind zu differenzieren, so dass beispielsweise für kleinere Vorhaben nur die relevanten Angaben abgefragt werden.
3. Die Zusatzformulare, die noch per PDF auszufüllen und hochzuladen sind (z.B. Gemeinde- und Erdbebenformulare) sind mittels Triagefragen in eBau zu hinterlegen.

Mögliche Umsetzung: Punkt 1 bedingt die VRPG-Revision, welche ausserhalb von eBau anzugehen ist, und einen Zusatzauftrag an eBau zum Nachvollzug im Baubewilligungsdekret (BewD) sowie zur Umsetzung der digitalen Signatur in eBau. Punkt 2 wird soweit möglich in eBau geprüft. Allerdings werden auch Massnahmen angesprochen, welche ausserhalb von eBau anzugehen sind, da rechtlich vorgegeben ist, welche Angaben auch bei kleinen Vorhaben auszufüllen sind. Punkt 3 ist in eBau bereits in Bearbeitung und wird 2024 umgesetzt.

Qualität

Rund 60% der befragten Personen sind der Meinung, dass die Qualität der eingereichten Gesuche besser oder gleich ist im Vergleich zu früher. Rund 30% nehmen heute eine tiefere Qualität wahr als früher. Die Hauptgründe für die mangelnde Qualität sind aus Sicht dieser folgende:

4. Die gesuchstellenden Personen reichen die Gesuche unvollständig ein oder beantworten die Fragen nicht korrekt.
5. Die Fragen des Baubewilligungsverfahrens sind zu kompliziert und unverständlich.
6. Es werden zu viele Angaben abgefragt, welche für gewisse Verfahren gar nicht notwendig wären.

Mögliche Umsetzung: Punkt 1 wird in eBau geprüft, inwiefern sich die Eingabeformulare vereinfachen lassen. Die Punkte 2 und 3 werden soweit möglich in eBau geprüft. Oft handelt es sich jedoch um Fragestellungen, die aus rechtlicher Sicht im Baubewilligungsverfahren zu beantworten und zu prüfen sind. Derartige Massnahmen wären daher ausserhalb eBau anzugehen.

Hilfestellungen & Schulungen

In eBau gibt es diverse Hilfsmittel, welche durch die anwendenden Personen genutzt werden. Die hilfreichsten Quellen sind dabei die Infoboxen, die Hilfeseiten, die News sowie die häufig gestellten Fragen (FAQ). Als Verbesserungsmassnahmen zu den Hilfestellungen kann in eBau folgender Fokus gesetzt werden:

4. Überarbeitung der Hilfstexte mit Fokus auf Verständlichkeit für die Nutzenden.
5. Anbieten von Schulungen, wenn neue Module eingeführt werden.
6. Überarbeitung der Hilfsdokumente

Das Anbieten eines erweiterten Schulungsangebots wünschen sich rund 56% der befragten Personen. Konkret wurde der Bedarf an allgemeinen Anwendungsschulungen, Schulungen zu spezifischen Modulen und Schulungen zu Erneuerungen erwähnt. Das Schulungsangebot kann digital durchgeführt werden.

Mögliche Umsetzung: Punkt 1 wird in eBau geprüft. Punkt 2 wird bereits umgesetzt, weitere Schulungen erfolgen 2024. Punkt 3 wurde zwischenzeitlich erledigt.

Support

Der Support wird auf Behördenseite etwas mehr genutzt als auf Seiten der gesuchstellenden Personen. Bei den gesuchstellenden Personen ist die Zufriedenheit mit dem Support bei 70% als gut zu bezeichnen. Noch höher ist die Zufriedenheit bei den Behörden. Dort liegt die Quote bei 80%.

Es sind keine Massnahmen aus Kundensicht erforderlich.

Verbesserungsmassnahmen

Bezüglich möglicher Weiterentwicklungen von eBau und dem Baubewilligungsverfahren sind sehr viele Rückmeldungen eingegangen. Diese decken sich grösstenteils mit den bereits aufgeführten Verbesserungsvorschlägen. Zusammenfassend kann aus Sicht der befragten Personen der Fokus auf folgende Punkte gelegt werden, um eine möglichst hohe Wirkung zu erzielen:

5. **Eingabeformulare:** Die Eingabeformulare sind zu überarbeiten. Insbesondere sind noch fehlende Formulare (z.B. Erdbeben), gemeindespezifische Formulare, Tiefbau, usw. zu ergänzen. Die Erdbeben- und gemeindespezifischen Formulare sind in eBau bereits in Bearbeitung und werden 2024 implementiert. Wünschenswert ist zudem eine

Vereinfachung der Eingabedaten für kleinere Bauvorhaben. Diverse Gesuche- und Meldeverfahren (Analog wie zum Beispiel Solaranlagen und Wärmerzeuger) sind zusätzlich zu integrieren. Dies wird in eBau geprüft.

6. **Konsequent digital:** Die Einführung des elektronischen Rechtsverkehrs wird nochmals wesentliche Verbesserungen bringen. Der Papierprozess kann abgeschafft und heute noch bestehende Doppelspurigkeiten können eliminiert werden. Zudem sollen sukzessive noch vorhandene Medienbrüche reduziert werden (z.B. Kommunikation mit Einsprechenden, physische Gemeindeformulare, ...). Das Hauptanliegen bedingt die VRPG-Revision, welche ausserhalb von eBau anzugehen ist, und einen Zusatzauftrag an eBau zum Nachvollzug im Baubewilligungsdekret (BewD) sowie die Umsetzung der digitalen Signatur in eBau.
7. **Benutzerführung & Darstellung:** Die Benutzerführung kann durch kleinere Massnahmen optimiert werden (z.B. zusätzliche Bemerkungsfelder, offene Fragen, ...). Info-/Hilfstexte sind kundenzentrierter zu beschreiben. Die Dossierübersicht kann sowohl für die gesuchstellenden Personen wie auch für die Behördenseite vereinfacht werden. Die Darstellung ist auf die Bildschirmgrösse anzupassen und Leerräume sind zu entfernen. Zudem wird gewünscht, dass die Sortier- und Suchfunktionalitäten verbessert werden. Dies wird in eBau geprüft.
8. **Kommunikation/Notifikation:** Wünschenswert ist ein direkter E-Mail-Versand aus eBau (dies ist mit dem Kommunikationsmodul in eBau inzwischen bereits möglich). Zudem sind die Notifikationen zu erweitern (z.B. Upload von Dokumenten, Benachrichtigungen, Statusänderungen, ...). Auch die Angaben in den Notifikationen sollten um zusätzliche Angaben ergänzt werden. Dies wird in eBau geprüft, allerdings können aus datenschutzrechtlichen Vorgaben diverse Inhalte nicht in Notifikationen hinterlegt werden.

eBau wird von den befragten Personen wie TaxMe als ein sich stetig weiterentwickelndes System angesehen. Mit dem Projekt eBau wurde ein gut funktionierendes Tool geschaffen. Nun ist es gemäss Befragung wesentlich, die notwendigen finanziellen Mittel zur Verfügung zu stellen und die Folgeaufträge zu erteilen, damit nebst den bereits vorgesehenen, kleineren auch die grösseren Weiterentwicklungen umgesetzt werden können. Dazu ist es auch notwendig, konsequent Fachpersonen (die eBau nutzen) mit einzubeziehen.

Abschliessend ist von den befragten Personen erwähnt worden, dass das Baubewilligungsverfahren per se in den letzten Jahren komplexer geworden ist. Dies liegt nicht an eBau, sondern an den gestiegenen Anforderungen an die Eingabe von Baugesuchsunterlagen. Für Laien wird es somit immer schwieriger, ein Gesuch ohne professionelle Unterstützung einzureichen. Auf der Behördenseite hingegen führt die Komplexitätserhöhung zu gesteigerten Anforderungen bezüglich Fachkompetenz. Allfällige Lücken sind durch gezielte Massnahmen anzugehen (z.B. durch Schulungen des Baubewilligungsverfahrens durch die Leitbehörden ausserhalb von eBau).

5. Anhang A – Aufbau Fragebogen

Der Fragebogen zur qualitativen Befragung hat folgenden Aufbau und wurde mit dem durch den Kanton Bern vorgegebene System «onlineumfrage.com» durchgeführt.

Frage-Nr.	Frage	Antwortmöglichkeiten
01	In welcher Sprache haben Sie in e-Bau gearbeitet?	- Deutsch - Französisch - Beide
02	In welcher Funktion arbeiten Sie in e-Bau?	(Mehrfachantwort möglich) - Bauherrschaft (als gesuchstellende Person) - Planungsbüro (als gesuchstellende Person) - Bauverwaltung Gemeinde - Bauabteilung Regierungsstatthalteramt - Amts-, Fachstelle - Andere: Textfeld
03	Welche Arten von Gesuchstypen haben Sie in eBau bearbeitet?	(Mehrfachantworten möglich) - Einfache Vorabklärung - Vollständige Vorabklärung - Baugesuch - Baugesuch mit UVP - Generelles Baugesuch - Spezialverfahren Hecken, Feldgehölze, Bäume - Meldung Solaranlagen - Meldung Wärmeerzeugungersatz - Andere
04	Wie viele Dossiers haben Sie ungefähr in eBau bearbeitet?	- 1 - bis 10 - bis 100 - über 100 - kann ich nicht beantworten
05	Konnten Sie mit eBau alle nötigen Schritte innerhalb der behördlichen Fristen erledigen (bspw. Fristen Nachforderung, Zirkulation...)?	- Ja - Meistens - Meistens nicht - Nein - Kann ich nicht beantworten
06	Was führt aus Ihrer Sicht dazu, dass die behördlichen Fristen nicht eingehalten werden konnten (aus Gründen in eBau und/oder aus anderen Gründen)?	(Optionale Frage) - Textfeld
07	Was sehen Sie für Möglichkeiten, um die Fristen besser einhalten zu können (in eBau und/oder andere Möglichkeiten)?	(Optionale Frage) - Textfeld

Frage-Nr.	Frage	Antwortmöglichkeiten
08	Läuft das Baubewilligungsverfahren mit eBau für Sie im Vergleich zum früheren vollständig in Papier abgewickelten Verfahren effizienter und effektiver ab?	- Ja - Eher ja - Vergleichbar zu früher - Eher nein - Nein - Kann ich nicht beantworten
09	Welche Einsparungen konnten aus Ihrer Sicht mit eBau erzielt werden (Zeitersparnis, Kosten, usw.)?	(Optionale Frage) - Textfeld
10	Wieso ist das Baubewilligungsverfahren aus Ihrer Sicht nicht effizienter und/oder effektiver geworden (aus Gründen in eBau und/oder aus anderen Gründen)?	(Optionale Frage) - Textfeld
11	Sind Sie der Meinung, dass mit eBau eine höhere Qualität der eingereichten Baugesuche ermöglicht wird (nach den Anforderungen des Bewilligungsdekrets (BewD) Art. 10ff) im Vergleich zum früheren vollständig in Papier abgewickelten Verfahren?	- Ja - Eher ja - Vergleichbar zu früher - Eher nein - Nein - Kann ich nicht beantworten
12	Was sind aus Ihrer Sicht die Gründe für die tiefe Qualität der eingereichten Baugesuche (aus Gründen in eBau und/oder aus anderen Gründen)?	(Optionale Frage) - Textfeld
13	Welche Arbeitsschritte in eBau erachten Sie als besonders einfach?	(Optionale Frage) - Textfeld
14	Welche Arbeitsschritte in eBau erachten Sie als besonders schwierig?	(Optionale Frage) - Textfeld
15	Welche Hilfestellungen haben Sie genutzt (ausgenommen Support und Ticketsystem)?	(Mehrfachantworten möglich) - Hilfeseiten - News - FAQ - Videos - Testsystem - Infoboxen - Vertiefte Informationen für Amts- und Fachstellen - Homepage - Keine - Weitere
16	Was war hilfreich bei diesen Hilfestellungen?	(Optionale Frage) - Textfeld
17	Was würden Sie sich noch für zusätzliche Hilfestellungen wünschen?	(Optionale Frage) - Textfeld
18	Haben Sie den Support genutzt?	- Ja - Nein
19	In welcher Rolle haben Sie den Support genutzt?	(Mehrfachantwort möglich) - Als gesuchstellende Person - Als Behörde

Frage-Nr.	Frage	Antwortmöglichkeiten
20	Wie oft haben Sie als gesuchstellende Person den Support genutzt?	- 1 - Weniger als 5 - Mehr als 5
21	Wie schnell konnte(n) Ihre Anfrage(n) als gesuchstellende Person gelöst werden?	- Beim Erstkontakt - Innerhalb von 2 Werktagen - Innerhalb einer Woche - Länger als eine Woche - Andere Antwort (beispielsweise bei Mehrfachnutzung des Supports): Textfeld
22	Wie zufrieden waren Sie mit dem Support als gesuchstellende Person?	- Sehr zufrieden - Zufrieden - Nicht zufrieden - Gar nicht zufrieden - Andere Antwort (beispielsweise bei Mehrfachnutzung des Supports): Textfeld
23	Wie oft haben Sie als Behörde den Support genutzt?	- 1 - Weniger als 5 - Mehr als 5
24	Wie schnell konnte(n) Ihre Anfrage(n) als Behörde gelöst werden?	- Beim Erstkontakt - Innerhalb von 2 Werktagen - Innerhalb einer Woche - Länger als eine Woche - Andere Antwort (beispielsweise bei Mehrfachnutzung des Supports): Textfeld
25	Wie zufrieden waren Sie mit dem Support als Behörde?	- Sehr zufrieden - Zufrieden - Nicht zufrieden - Gar nicht zufrieden - Andere Antwort (beispielsweise bei Mehrfachnutzung des Supports): Textfeld
26	Würden Sie es begrüßen, wenn weitere eBau-Schulungen angeboten werden?	- Ja - Nein
27	In welcher Form sollen die Schulungen durchgeführt werden?	- Online - Physisch an einem Schulungsort - Spielt mir keine Rolle
28	Welche Schulungsinhalte erachten Sie als wichtig?	(Optionale Frage) - Textfeld
29	Welche künftigen Weiterentwicklungen von eBau würden Sie als besonders wichtig erachten?	(Optionale Frage) - Textfeld
30	Gibt es noch etwas, das Sie uns zu eBau und/oder zum Baubewilligungsverfahren sagen möchten?	(Optionale Frage) - Textfeld

Die oben aufgeführten Fragestellungen sind gemäss folgender Logik in den Fragebogen eingeflossen:

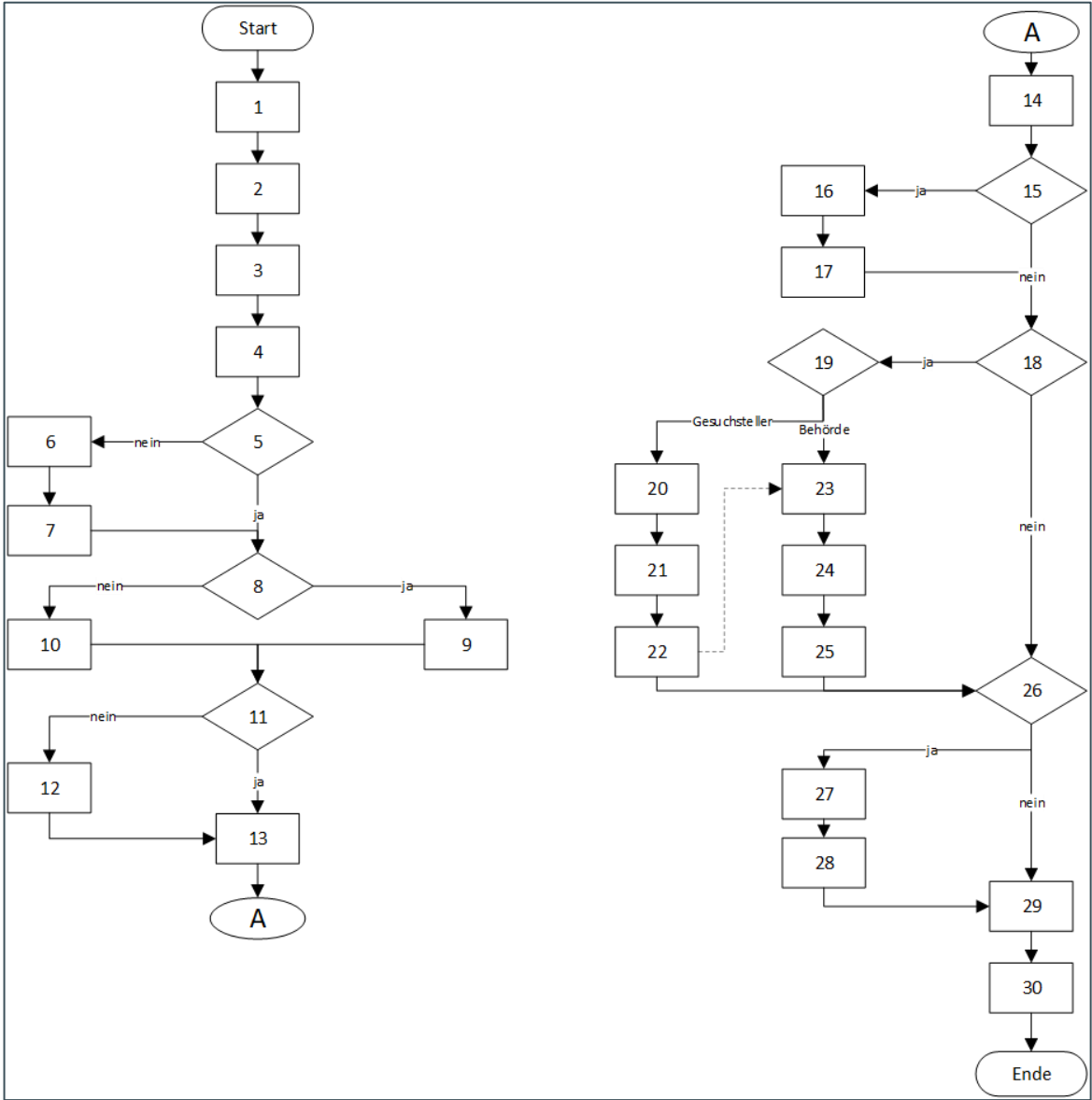


Abbildung 22: Ablauf Befragung