



Parlamentarischer Vorstoss

Antwort des Regierungsrates

Vorstoss-Nr.: 206-2021
Vorstossart: Postulat
Richtlinienmotion: ☐
Geschäftsnummer: 2021.RRGR.307

Eingereicht am: 15.09.2021

Fraktionsvorstoss: Nein
Kommissionsvorstoss: Nein
Eingereicht von: Schneider (Biel/Bienne, SVP) (Sprecher/in)
von Arx (Schliern b. Köniz, glp)
Bühler (Romont BE, Die Mitte)
Schär (Schönried, FDP)

Weitere Unterschriften: 0

Dringlichkeit verlangt: Nein
Dringlichkeit gewährt:

RRB-Nr.: 280/2022 vom 16. März 2022
Direktion: Sicherheitsdirektion
Klassifizierung: Nicht klassifiziert
Antrag Regierungsrat: **Annahme und gleichzeitige Abschreibung**

Kundenfreundlichere Öffnungszeiten bei den Ausweiszentren

Der Regierungsrat wird beauftragt zu prüfen,

1. ob die Öffnungszeiten der Ausweiszentren künftig kundenfreundlicher bzw. flexibler ausgestaltet werden können
2. ob bei anderen Servicestellen des Kantons ebenfalls entsprechende Anpassungen bei den Öffnungszeiten in Betracht gezogen werden können

Begründung:

Wer eine neue Identitätskarte oder einen neuen Pass benötigt, muss hierzu eines der Ausweiszentren in Bern, Biel, Courtelary, Interlaken, Langenthal, Langnau i. E. oder Thun besuchen. Die Öffnungszeiten dieser Zentren entsprechen grösstenteils allgemeinen Bürozeiten unter der Woche und an gewissen Samstagen. Terminmöglichkeiten an Randzeiten kämen der arbeitenden Bevölkerung besser entgegen und würden das Service-Public-Angebot stärken. Mögliche Angebote liessen sich zum Beispiel mittags, abends oder an Wochenenden realisieren.

Antwort des Regierungsrates

Der Regierungsrat ist erstaunt, dass gerade die Öffnungszeiten der Ausweiszentren von den Postulantinnen und Postulanten als ungenügend empfunden werden. Die Öffnungszeiten betragen im Ausweiszentrum Bern 48 ½ Stunden pro Woche, im Ausweiszentrum Biel 43 ½ Stunden und im Ausweiszentrum

Thun 43 Stunden. Im Quervergleich liegt diese Öffnungsdauer über den üblichen Bürozeiten von Verwaltungsstellen. Hervorzuheben ist auch, dass das Ausweiszentrum Bern an jedem und die Ausweiszentren Thun und Biel mindestens jeden zweiten Samstag von 8:30 bis 13 Uhr geöffnet haben. Sie sind damit, neben den Notpassstellen an Flughäfen und dem Passbüro in Lausanne, die einzigen Ausweisstellen der Schweiz, welche standardmässig samstags Termine anbieten. Hinzu kommen deren wöchentlichen Abendtermine am Donnerstag bis um 19 Uhr sowie in Langenthal und Langnau i. E. bis um 18 Uhr. Das Ausweiszentrum Bern ist täglich durchgehend geöffnet. Dies ist jedoch aus Effizienzgründen an den kleineren Standorten nicht, beziehungsweise nicht jeden Tag sinnvoll. Abhängig von der Grösse ist deshalb das Ausweiszentrum in Biel an drei, in Thun an zwei und in Langenthal und Langnau i. E. grundsätzlich an einem Wochentag/en über Mittag geöffnet.

Die Planung der Kundenslots basiert auf einem laufend angepassten Berechnungssystem. Der Pass- und Identitätskartendienst (PID) richtet darauf seine langfristige und kurzfristige Ressourcenplanung aus. Auf sich ändernde Ausgangslagen wird stets rasch und unkompliziert reagiert. Ist die Terminnachfrage höher als prognostiziert, so werden zusätzliche Termine angeboten, welche über die publizierten Öffnungszeiten hinausgehen. Der Regierungsrat vertritt die Haltung, dass der PID bereits heute geeignete und auf die Kundennachfrage angepasste Öffnungszeiten für die Beantragung von Schweizer Ausweisdokumenten anbietet. Er begrüsst das bestehende, flexible System, bei dem das Terminangebot laufend auf die effektive Kundennachfrage abgestimmt wird und sieht bezüglich Anpassung oder Erweiterung der heute schon kundenfreundlichen Öffnungszeiten keinen Handlungsbedarf.

Die weiteren Servicestellen des Kantons Bern sind auf unterschiedliche Kundenbedürfnisse in den jeweiligen Bereichen ausgelegt. Nachfolgend sind die wichtigsten Servicestellen und Kundenschalter der Direktionen und der Staatskanzlei aufgeführt. Auf die generellen Öffnungszeiten der jeweiligen Direktionen (Telefonzentralen) wird nicht eingegangen. Die Telefonzentralen stellen nur eine Möglichkeit dar, mit den Verwaltungsstellen in Kontakt zu treten. Alle Direktionen sind unabhängig von Telefonzeiten auch mittels Kontaktformular auf der Website und mittels Postweg für Anfragen erreichbar.

Bildungs- und Kulturdirektion (BKD):

In vielen Bereichen erreichen die Anfragen von Kundinnen und Kunden die BKD primär auf elektronischem Weg. Andere wie zum Beispiel die Studien- und Laufbahnberatung oder die Erziehungsberatung arbeiten häufig mit Terminreservationen. In den übrigen Bereichen entsprechen die heutigen Öffnungszeiten in der Regel bereits den Kundenbedürfnissen. Wo konkrete Wünsche nach veränderten Öffnungszeiten vorliegen, werden diese geprüft und nach Möglichkeit umgesetzt.

Bau- und Verkehrsdirektion (BVD):

Die BVD verfügt über keine Kundenschalter im klassischen Sinn und ist vom Anliegen des Postulats wenig betroffen.

Direktion für Inneres und Justiz (DIJ):

Die DIJ erbringt verschiedene Dienstleistungen für die Berner Bevölkerung.

Das Amt für Sozialversicherungen (ASV) hat kürzlich (2021) eine Kundenbefragung durchgeführt und die Kundinnen und Kunden zu Bedürfnissen nach Erreichbarkeit am Schalter und Telefon befragt. Der überwiegende Teil der 1'500 Befragten ist zufrieden bis sehr zufrieden mit den aktuellen Öffnungszeiten (Schalteröffnungszeiten 89%, telefonische Erreichbarkeit rund 80%) und sieht aktuell keinen Anpassungsbedarf. Das ASV baut sein digitales Dienstleistungsangebot stetig aus. Kundinnen und Kunden können schon heute selbst entscheiden, wann und wie sie mit dem ASV in Kontakt treten. Das ASV überprüft sein Angebot laufend und passt dieses bestmöglich den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden an.

Die Öffnungszeiten der Betreibungs- und Konkursämter (BAKA) sind regional unterschiedlich und werden regelmässig überprüft. Viele Kontakte mit Schuldnerinnen und Schuldner erfolgen nicht am Schalter,

sondern am Wohn- oder Arbeitsort der Schuldner/innen, so zum Beispiel die Zustellung von Zahlungsbeehlen (Wohn- oder Arbeitsort) oder die Pfändung (Wohnort). Informationen zu einzelnen Verfahren oder zur Zahlungswilligkeit bzw. Zahlungsfähigkeit von Schuldnerinnen und Schuldner können online, per Mail, telefonisch oder auf dem Postweg verlangt bzw. vermittelt werden. Die BAKA engagieren sich auch im Hinblick auf die Einrichtung eines elektronischen Bürgerinnen- bzw. Bürgerschalters (z.B. zentrale E-Payment-Lösung).

Die Kundschaft des Handelsregisteramts (HRA) nutzt weiterhin den physischen Schalter, obwohl seit dem Jahr 2013 z.B. eine Neueintragung eines Einzelunternehmens auf dem elektronischen Weg¹ abgewickelt werden kann. Handelsregisterauszüge und -belege können beim HRA per E-Mail, per Post oder über das Online-Portal bestellt und direkt per Kreditkarte bezahlt werden. Das elektronische Angebot des HRA wird wenig genutzt. Das HRA hat keine Kenntnis von Beanstandungen aufgrund der Schalter-Öffnungszeiten. Vor einigen Jahren hat das HRA eine Testphase mit einer Öffnungszeit über Mittag und eine am Abend («Abendverkauf») durchgeführt. Diese wurde schlecht bis gar nicht genutzt. Besprechungstermine mit den Stakeholdern, vor allem auch Notare/-innen, können mit dem HRA selbstverständlich auch ausserhalb der offiziellen Schalteröffnungszeiten vereinbart werden.

Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB) haben grundsätzlich einheitliche Öffnungszeiten, wobei abweichende Öffnungszeiten möglich sind, wenn sich die KESB den Standort mit anderen Ämtern (z.B. Regierungsstatthalteramt) teilt. Nach den Beobachtungen der KESB entsprechen die Öffnungszeiten den Bedürfnissen der Kundschaft. Die KESB hat wenig «Laufkundschaft», die meisten Personen haben einen Termin. Teilweise werden Termine auch bei den Kundinnen und Kunden wahrgenommen (z.B. Anhörungen von betagten Personen im Altersheim).

Finanzdirektion (FIN):

Die Schalter der Steuerverwaltung sind jeweils von Montag bis Freitag sowohl morgens als auch nachmittags geöffnet. Zu diesen Zeiten können auch Besprechungen mit Mitarbeitenden der Steuerverwaltung durchgeführt werden. Um Anrufe ausserhalb der Bürozeiten zu ermöglichen werden Anrufe auch über den Mittag entgegengenommen.

Das Amt für Informatik und Organisation erbringt vor allem Support für kantonale ICT-Leistungen. Für Leistungen, die sich an die Öffentlichkeit richten, z.B. kantonaler Anmeldedienst BE-Login, steht rund um die Uhr die Publikumsupport-Hotline zur Verfügung, die Probleme erfasst und den zuständigen Personen weiterleitet.

Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion (GSI):

Die GSI betreibt einzig einen Kundenshalter für asylsuchende Personen und Flüchtlinge. Dieser ist von Montag bis Freitag vormittags und nachmittags geöffnet. Die (GSI) hat von der betreuten Klientel keine Rückmeldungen erhalten, wonach die Öffnungszeiten erweitert werden müssten.

Sicherheitsdirektion (SID):

Neben den erwähnten Schalter der Ausweiszentren verfügt die Sicherheitsdirektion insbesondere mit dem Strassenverkehrs- und Schifffahrtsamt (SVSA), dem Amt für Bevölkerungsdienste (ABEV) und der Kantonspolizei Bern über weitere Servicestellen mit Bürgerkontakt. Das SVSA verfügt über Schalteröffnungszeiten mit einem frühen Start und der Öffnung über die Mittagspause (07:30 Uhr – 16 Uhr). Dazu ist das SVSA intensiv mit dem Ausbau des digitalen Angebotes befasst, um einen hohen Digitalisierungsgrad und eine Verlagerung vom Schaltergeschäft in den Online-Bereich zu erreichen.

Auch bei der Anpassung der Öffnungszeiten der Polizeiwachen der Kantonspolizei Bern sieht der Regierungsrat keinen Handlungsbedarf. Bei vorgängigen Anrufen auf den Polizeiwachen können zudem auch

¹ Abwicklung über Jusphere.ch (Voraussetzung: SuisseID)

Termine ausserhalb der Öffnungszeiten vereinbart werden. Des Weiteren besteht die Möglichkeit, bestimmte Delikte via Suisse ePolice², den digitalen Polizeiposten, zu melden.

Das ABEV betreibt neben den Ausweiszentren auch die Zivilstandsämter und den Migrationsdienst mit Kundenkontakt. Die Schalteröffnungszeiten der sieben Zivilstandsämter richten sich nach den regionalen Bedürfnissen und Möglichkeiten. So werden je nach Standort Öffnungszeiten am Mittag bis nach 12 Uhr oder an einzelnen Abenden pro Woche bis 18 Uhr angeboten. Für Trauungen können in den Zivilstandsämtern auch Termine an ausgewählten Samstagen reserviert werden. Sämtliche Zivilstandsdokumente können zudem online bestellt werden und Bestattungsdienste können Todesfälle elektronisch voranmelden. Die Schalter des Migrationsdienstes werden zusammen mit der GSI betrieben und sind Montag bis Freitag jeweils vormittags und nachmittags geöffnet. Im Ausländerbereich werden praktisch alle Dienstleistungen über die Gemeinden, auf dem Postweg oder digital abgewickelt und die Biometrieerfassungen erfolgen in den sieben Ausweiszentren mit denselben Öffnungszeiten wie für Schweizer Bürgerinnen und Bürger.

Staatskanzlei (STA):

Der Lesesaal des Staatsarchivs am Falkenplatz 4 ist für das Publikum von Dienstag bis Freitag, morgens und nachmittags geöffnet. Der Schalter an der Postgasse 68 wird von Bürgerinnen und Bürger, bernischen Notarinnen und Notaren und Firmen frequentiert, welche eine Beglaubigung für das Ausland benötigen. Er ist von Montag bis Freitag, 9 Uhr bis 12 Uhr und von 13 Uhr bis 16 Uhr geöffnet.

Wirtschafts-, Energie- und Umweltdirektion (WEU):

Die WEU verfügt über mehrere Servicestellen. Die Kundinnen und Kunden der Arbeitslosenversicherung (ALV) stehen mit der von ihnen gewählten Arbeitslosenkasse und dem für sie zuständigen regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) regelmässig in Kontakt. Die Kontakte mit den Arbeitslosenkassen erfolgen praktisch ausschliesslich auf schriftlichem Wege (Mail, Online-Services, Briefpost). Die Geschäftsabwicklung im Bereich der Arbeitslosenentschädigung (Antragsstellung, Berechnung und Auszahlung von Taggeldern der Arbeitslosenversicherung) erfordert zu keinem Zeitpunkt einen persönlichen Kontakt. Die geringe Anzahl an Kundinnen und Kunden, welche Unterstützung bei der Antragsstellung oder Fragen zur Abrechnung haben, können während der normalen Öffnungszeiten persönlich oder telefonisch bedient werden. Die Kontakte mit den RAV-Zentren finden im Unterschied zu den Kontakten mit den Arbeitslosenkassen sowohl physisch als auch nicht physisch statt. Mit Ausnahme der gesetzlich vorgeschriebenen persönlichen Beratungsgespräche erfolgt die Geschäftsabwicklung ebenfalls mehrheitlich im Schriftverkehr (Mail, Online-Services, Briefpost). Der Bedarf an Dienstleistungen am Schalter hat bereits mit der Einführung von Online-Services abgenommen.

Neben den Services zur Arbeitslosenversicherung bietet die WEU den Bürgerinnen und Bürgern des Kantons Bern auch Services im Bereich der Patentausgabe für Jagd- und Fischerei sowie ein digitales Agrardateninformationssystem an. Dabei werden so viele Schritte wie möglich digital abgewickelt, so dass die Bürgerinnen und Bürger nicht an Schalteröffnungszeiten gebunden sind.

Die vorangehenden Ausführungen zeigen, dass die verschiedenen Servicestellen des Kantons Bern ihr Angebot bereits heute laufend überprüfen und darum bemüht sind, das Angebot bestmöglich den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden anzupassen. Der Regierungsrat schliesst nicht aus, dass im Einzelfall eine Bürgerin oder ein Bürger froh wäre, eine Serviceleistung des Kantons mit angepassten Öffnungszeiten in Anspruch nehmen zu können. In der Gesamtbetrachtung und unter Berücksichtigung der laufenden Entwicklung im Bereich der digitalen Transformation (vermehrtes Angebot von e-Services), kommt der Regierungsrat jedoch zum Schluss, dass eine Anpassung der Öffnungszeiten nur im Einzelfall einen Mehrwert erzeugen würde und dieser unter Umständen in einem starken Missverhältnis zu den zu erwartenden Kosten stehen würde.

² Über <https://www.suisse-epolice.ch> können einfache Diebstähle, Sachbeschädigungen oder Verluste rund um die Uhr elektronisch gemeldet werden. Die Meldungen gehen automatisch an das zuständige Polizeikorps.

tenden Mehrkosten stünde. Vielmehr gilt es das Angebot der digitalen Dienstleistungen des Kantons weiterhin konsequent voranzutreiben. Der Regierungsrat beantragt deshalb die Annahme und gleichzeitige Abschreibung des Postulats.

Verteiler

– Grosser Rat