



Überprüfung der Effizienz und Effektivität von eBau

Bericht zur Umsetzung des Postulats 267- 2021

Bericht des Regierungsrates

Datum RR-Sitzung:	21. August 2024
Geschäftsnummer:	2024.DIJ.1019
Direktion:	Direktion für Inneres und Justiz
Klassifizierung:	Nicht klassifiziert

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1. Auftrag.....	3
2. Ausgangslage.....	3
3. Wirtschaftlichkeitsprüfung von eBau	5
4. Zufriedenheitsumfrage zu eBau	6
4.1 Rückmeldungen zu den Effizienz- und Effektivitätsgewinnen mit eBau	7
4.2 Rückmeldungen zur Fristeinhaltung mit eBau	7
4.3 Rückmeldungen zur Qualität der Eingaben in eBau	8
4.4 Rückmeldungen zu den Hilfestellungen in eBau und Schulungen zu eBau	8
4.5 Rückmeldungen zum Support in eBau	8
4.6 Rückmeldungen zur Weiterentwicklung von eBau	9
5. Würdigung und Schlussfolgerung des Regierungsrates	10
6. Anträge des Regierungsrates	11
Anhang: Bericht zur Wirtschaftlichkeitsanalyse und Zufriedenheitsumfrage von TriSolutions Coaching, Project Management and Training AG, Holbeinstrasse 44, 4051 Basel	12

1. Auftrag

Am 8. Dezember 2021 hat der Grosse Rat das Postulat Ammann (P 267-2021) «Überprüfung der Effizienz und Effektivität von eBau und NEVO/Rialto» für den Teil eBau einstimmig zur Umsetzung überwiesen. Der Regierungsrat wurde beauftragt, dem Grossen Rat eine Analyse / Evaluation des Projekts eBau vorzulegen mit Fokus auf die:

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

Zur Überprüfung der Effizienz und der Effektivität wurde die externe Firma TriSolutions AG Basel beauftragt, eine Wirtschaftlichkeitsanalyse und Zufriedenheitsumfrage durchzuführen.

Da im Postulat das Baubewilligungsverfahren angesprochen wird, konzentriert sich der vorliegende Bericht ausschliesslich auf die Beurteilung dieses Verfahrens. Die Effizienz- und Effektivitätsgewinne bei elektronischen Vorabklärungen und Spezialverfahren, die auch über eBau abgewickelt werden können, wurden nicht näher untersucht.

2. Ausgangslage

Mit dem Projekt «eBau - elektronisches Baubewilligungsverfahren im Kanton Bern» 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 wurde 2016 gestartet. Im 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 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. Zudem sollten Redundanzen sowie Fehlerquellen mit eBau verringert werden. Die Lösung sieht zurzeit so aus, dass gemäss Artikel 10 des Baubewilligungsdekrets (BewD) Baugesuche in eBau zwar elektronisch zu übermitteln sind (Abs. 1), sie zusätzlich aber auch noch ausgedruckt, unterschrieben und im Doppel auf Papier bei der Gemeinde eingereicht werden (Abs. 6) müssen.

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 in eBau ordentlich bearbeitet. Mit eBau haben alle gesuchstellenden Personen sowie alle Personen bei den 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 Amtes für Gemeinden und Raumordnung (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 kann in eBau die betroffene Parzelle angewählt werden und die Parzellendaten und baurechtlichen Angaben können automatisch übernommen werden. Die Daten sind durch die Gesuchstellenden und Leitbehörden zu prüfen.

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 macht auch einen Vorschlag, welche Amts- und Fachstellen beizuziehen sind. Dieser kann bearbeitet werden ist durch die Leitbehörde zu prüfen.

Aktuell kann die Entwicklung von eBau in folgende Phasen aufgeteilt werden:

1. eBau 1.0 mit Laufzeit von 2016 bis 2022 (abgeschlossenes Projekt):

Das Projekt mit Laufzeit von 2016 bis 2022 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 diesen Teil.

2. eBau 2.0 mit Laufzeit von 2023 bis 2029 (laufender Betrieb, Support und Weiterentwicklungen):

Seit 2023 laufen der Betrieb, der technische und fachliche Support und die Weiterentwicklungen zur weiteren Optimierung von eBau. Für den Betrieb und die Weiterentwicklungen wurde eine öffentliche Beschaffung durchgeführt und ein Volumen von rund CHF 3.4 Mio. zur Umsetzung von 2023 bis 2029 durch die externe Entwicklerfirma sichergestellt. Damit sollen die allen Nutzenden dienenden, wichtigsten Anpassungen und Modernisierungen umgesetzt werden. Mit Vertretenden der Regierungsstatthalterämter und Städten/Gemeinden pflegt eBau einen regelmässigen Austausch. Deren Erwartungen an die Weiterentwicklungen sind hoch. Die fachliche Projektleitung, die fachliche Unterstützung der Umsetzungen sowie der Support aus fachlicher Sicht werden durch das AGR wahrgenommen. Dafür stehen 140 Stellenprozente ohne Stellvertretung zur Verfügung. Das ist sehr knapp bemessen und hat zur Folge, dass kaum alle Anliegen im Rahmen von eBau 2.0 zeitgerecht umgesetzt werden können. Zudem besteht das Risiko, dass sich beim Ausfall von Personen des AGR Weiterentwicklungen stark verzögern und der fachliche Support nicht mehr zeitgerecht wahrgenommen werden kann. Vertretende des Verbands Bernischer Gemeinden (VBG), der Regierungsstatthalterämter, von Amts- und Fachstellen, Gesuchstellenden sowie der Informatik erarbeiten daher 2024 mit dem AGR einen Plan, anhand dem über die

konkreten Umsetzungen in eBau 2.0 entschieden werden kann und wie der Ressourcenengpass angegangen werden soll.

Bei Umsetzung der Weiterentwicklungen darf mit einer weiteren Steigerung der Effizienz und Effektivität gerechnet werden.

3. **eBau 3.0 (neues Folgeprojekt):**

Die laufend neu zusätzlich eingehenden und teilweise sehr grossen Anliegen, wie beispielsweise die Umsetzung der digitalen Archivierung, der digitalen Signatur, des elektronischen Rechtsverkehrs oder der Umsetzung der Motion M 062 2024 «Entwicklung einer KI-basierten Erweiterung von eBau zwecks verstärkter Automatisierung im Baubewilligungsverfahren» übersteigen die Möglichkeiten zur Umsetzung in eBau 2.0. Zudem wünschen einige Gemeinden die Migration ihrer Daten von ihren bisherigen Geschäftsverwaltungssystemen nach eBau und den weiteren Ausbau von eBau. Andere Gemeinden wünschen sich eine Schnittstelle von eBau zu ihren Geschäftsverwaltungssystemen. Vertretende des VBG, der Regierungsstatthalterämter, von Amts- und Fachstellen, Gesuchstellenden sowie der Informatik werden auch dafür 2024 mit dem AGR eine Übersicht erstellen, anhand derer über die konkreten Anliegen, Zuständigkeiten und Verantwortungen zur Umsetzung in eBau 3.0 entschieden werden kann und was im Rahmen einer Neuorganisation von eBau 3.0 beantragt, finanziert und umgesetzt werden soll.

Bei Umsetzung von weiteren Modulen darf eine weitere Steigerung der Effizienz und Effektivität erwartet werden.

3. **Wirtschaftlichkeitsprüfung von eBau**

Im Jahr 2020 wurde im Rahmen des Projekts eine Wirtschaftlichkeitsprognose aus den Perspektiven der gesuchstellenden Personen, Baubewilligungsbehörden und kantonalen Amts- und Fachstellen erstellt. 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 steht Kantonsbehörden inzwischen zur Verfügung (www.be.ch/signatur). Damit die digitale Signatur oder Identifizierung beim Login der Gesuchstellenden beim künftigen elektronischen Rechtsverkehr rechtlich gleichwertig ist wie die heutige handschriftliche Unterschrift, ist die erforderliche VRPG-Revision abzuwarten.

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%
Baubewilligungsbehörde	330'500	227'000	69%
Amts- und Fachstellen	580'000	330'000	57%
Total	3'916'500	2'217'000	57%

Das volle Einsparpotenzial von CHF 3'916'500 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 zusätz-

lich 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 möglich. Somit entstehen immer noch Aufwendungen (Kosten/Personal) für den physischen Parallelbetrieb im Baubewilligungsverfahren.

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 Einsprachen/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 sowie Amts- und Fachstellen zu prüfen.

Das zusätzlich prognostizierte Potenzial von CHF 939'500.-- kann somit auch in absehbarer Zukunft nicht ausgeschöpft werden, weil es weiterhin möglich sein wird, fehlerhafte Angaben hochzuladen.

Unter Berücksichtigung des noch nicht ausschöpfbaren Potenzials bei der Qualität der Gesuchseingaben (Abzug von CHF 939'500.--) beträgt das maximale Einsparpotenzial pro Jahr CHF 2'977'000.-- (100%). Berechnet auf dieses, wurde das Einsparpotenzial zu 75% ausgeschöpft.

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 2.0 von 2023 bis 2029 kann mit einem weiteren erheblichen Einsparpotential gerechnet werden.

4. Zufriedenheitsumfrage zu eBau

Für die Beurteilung der Zufriedenheit von eBau im Baubewilligungsverfahren 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.

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).

4.1 Rückmeldungen zu den Effizienz- und Effektivitätsgewinnen mit eBau

80% der Personen, welche intensiv mit eBau arbeiten (> 100 Baugesuche/Jahr), 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 Reduktion 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 dieser 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 in Arbeit ist.

Punkt 2 wird soweit möglich in eBau geprüft. Allerdings werden auch Massnahmen angesprochen, die allenfalls 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.

4.2 Rückmeldungen zur Fristeinhaltung mit eBau

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

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

Mögliche Umsetzung:

Punkt 1 betrifft nicht eBau und ist daher ausserhalb von eBau anzugehen.

Punkt 2 ist in eBau zu prüfen.

4.3 Rückmeldungen zur Qualität der Eingaben in eBau

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

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

Mögliche Umsetzung:

Punkt 1: Es 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.

4.4 Rückmeldungen zu den Hilfestellungen in eBau und Schulungen zu eBau

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:

1. Überarbeitung der Hilfstexte mit Fokus auf die Verständlichkeit für die Nutzenden.
2. Anbieten von Schulungen, wenn neue Module eingeführt werden.
3. 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, Schulungen zu Erneuerungen aufgeführt sowie, dass das Schulungsangebot digital durchgeführt werden kann.

Mögliche Umsetzung:

Punkt 1 wird in eBau geprüft.

Punkt 2 wird bereits mit den Ressourcen des eBau-Teams umgesetzt, weitere Schulungen erfolgen nach Bedarf.

Punkt 3 wurde zwischenzeitlich erledigt.

4.5 Rückmeldungen zum Support in eBau

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%.

Aus Sicht der Kunden sind keine Massnahmen erforderlich.

4.6 Rückmeldungen zur Weiterentwicklung von eBau

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:

1. Eingabeformulare:

Die Eingabeformulare sind zu überarbeiten. Insbesondere sind die noch fehlenden 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 Gesuchs- und Meldeverfahren (analog wie zum Beispiel für Solaranlagen und Wärmerzeugung) sind zusätzlich zu integrieren. Dies wird in eBau geprüft.

2. 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, etc.).

Das Hauptanliegen bedingt die VRPG-Revision, welche ausserhalb von eBau in Bearbeitung ist, sowie den Nachvollzug im Baubewilligungsdekret sowie die Umsetzung der digitalen Signatur in eBau.

3. Benutzerführung und Darstellung:

Die Benutzerführung kann durch kleinere Massnahmen optimiert werden (z.B. zusätzliche Bemerkungsfelder, offene Fragen, etc.). Info-/Hilfstexte sind verständlicher zu schreiben. 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.

4. Kommunikation / Notifikation:

Ein direkter E-Mail-Versand aus eBau 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 dürfen 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 Schulung des Baubewilligungsverfahrens durch die Leitbehörden ausserhalb von eBau).

5. Würdigung und Schlussfolgerung des Regierungsrates

eBau 1.0 wurde von 2016 bis Ende 2022 aufgebaut und ist seit 2023 erfolgreich in Betrieb. Rund 20'000 Baugesuche pro Jahr werden seit März 2022 ordentlich und ohne nennenswerte Beanstandungen über eBau abgewickelt. Die Investitionskosten für eBau von rund CHF 4 Mio. sind amortisiert, da seit der Einführung von eBau im März 2022 über CHF 2 Mio./Jahr eingespart werden können (siehe «Bericht zur Wirtschaftlichkeitsanalyse und Zufriedenheitsumfrage» im Anhang, Kap. 2.6 «Fazit aus der Wirtschaftlichkeit»). Mit den Weiterentwicklungen werden sich weitere erhebliche Einsparungen erzielen lassen. Auch die Zufriedenheitsumfrage ergab, dass sich mit eBau Papier, Zeit und Kosten einsparen lassen und die Nutzenden zufrieden bis sehr zufrieden sind mit eBau.

Die Effizienz und Effektivität für alle Nutzergruppen sowie bezüglich Kosten und Nutzen wurden somit erzielt. Das gilt auch für die Effizienz und Effektivität hinsichtlich des Ressourcenverbrauchs. Denn eBau wurde im Vergleich zu anderen Kantonen mit einer äusserst schlanken Projektorganisation, innert kürzester Zeit und mit bescheidenen finanziellen Mitteln umgesetzt, was beachtlich ist für die grosse Konzernapplikation.

Aus der Zufriedenheitsumfrage geht insbesondere hervor, dass das zusätzliche Papierdossier eliminiert werden soll, was mit der Änderung des VRPG geschehen wird. Viele Anliegen betreffen zudem nicht die Applikation eBau, sondern beispielsweise die Abwicklung des Baubewilligungsverfahrens in rechtlicher Hinsicht oder die fachlichen Kompetenzen der Gesuchstellenden und Behörden. Diese Anliegen müssen ausserhalb eBau angegangen werden.

Was die Entwicklung in der Zukunft betrifft, laufen seit 2023 mit eBau 2.0 der Betrieb, der technische und fachliche Support sowie die Weiterentwicklungen zur Optimierung von eBau. Laufend werden neue Anliegen zur Umsetzung in eBau an AGR herangetragen. In der Zwischenzeit sind es rund 250 an der Zahl. Das AGR verfügt zwar über ein Budget, mit welchem die allen Nutzenden dienenden, wichtigsten Anpassungen und Modernisierungen umgesetzt werden können. Dies geschieht in enger Zusammenarbeit mit den Kantonen Uri, Schwyz, Solothurn und Graubünden (siehe: <https://inosca.ch/>) sowie im Austausch mit den Städten, Regierungstatthalterämtern, Amts- und Fachstellen und Gesuchstellenden. Die Vielzahl der neuen und teilweise sehr grossen Anliegen übersteigen jedoch die Möglichkeiten in eBau 2.0 sowohl was die Ressourcen, die Umsetzung aber auch den Betrieb und insbesondere den fachlichen Support sowie die Kosten anbelangt.

Vertretende des VBG, der Regierungstatthalterämter, von Amts- und Fachstellen, Gesuchstellenden sowie der Informatik erarbeiten daher 2024 mit dem AGR eine Übersicht, anhand derer über die konkreten Umsetzungen in eBau 2.0 bzw. 3.0, die Zuständigkeiten und Verantwortungen entschieden werden kann und was im Rahmen einer Neuorganisation in eBau 2.0 bzw. 3.0

von eBau beantragt, finanziert und umgesetzt werden soll. Sobald Ergebnisse vorliegen, werden die zuständigen Instanzen und die interessierte Öffentlichkeit informiert.

6. Anträge des Regierungsrates

Aufgrund der vorstehenden Erwägungen unterbreitet der Regierungsrat dem Grossen Rat im Hinblick auf das weitere Vorgehen folgende Anträge:

- a) Der Grosse Rat nimmt Kenntnis vom Bericht zur Umsetzung des Postulats 267-2021 «Überprüfung der Effizienz und Effektivität von eBau».
- b) Der Grosse Rat begrüsst die Weiterentwicklungen im Rahmen von «eBau 2.0» sowie die Abklärungen im Hinblick auf «eBau 3.0».

**Anhang: Bericht zur Wirtschaftlichkeitsanalyse und Zufriedenheitsumfrage von
TriSolutions Coaching, Project Management and Training AG,
Holbeinstrasse 44, 4051 Basel**



|

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 Zufriedenheitsumfrage	6
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 zusätzlich 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 ⓘ	Gesuch ⓘ	Spezialverfahren ⓘ
EINFACHE VORABKLÄRUNG	BAUGESUCH	HECKEN / FELDGEBÜSHE / BÄUME
VOLLSTÄNDIGE VORABKLÄRUNG	BAUGESUCH MIT UVP	MELDUNG SOLARANLAGEN
	GENERELLES BAUGESUCH	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: $20'000 + 20'000 + 2 \times 20'000 = 80'000 \text{ CHF}$ 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: $5 \text{ Min} \times 20'000 \times 50 \text{ CHF/Std.} = 83'500 \text{ CHF}$ 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: $4 \times 20'000 \times 1 \text{ CHF} = 80'000 \text{ CHF}$ 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: $10 \text{ Min} \times 3 \times 20'000 \times 50 \text{ CHF/Std.} = 500'000 \text{ CHF}$ 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 Ein-sparpotenzial 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.

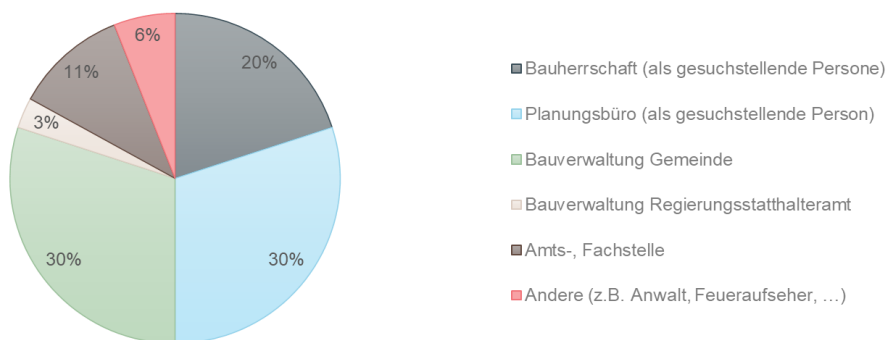


Abbildung 2: In welcher Rolle arbeiten die Befragten mit eBau?

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.

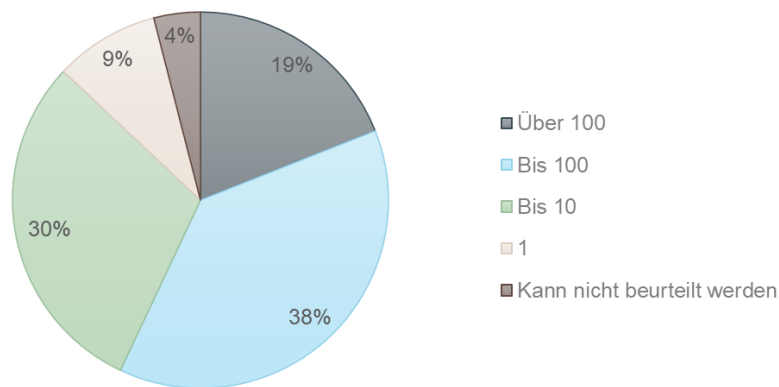


Abbildung 3: Nutzungsvolumen von eBau

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.

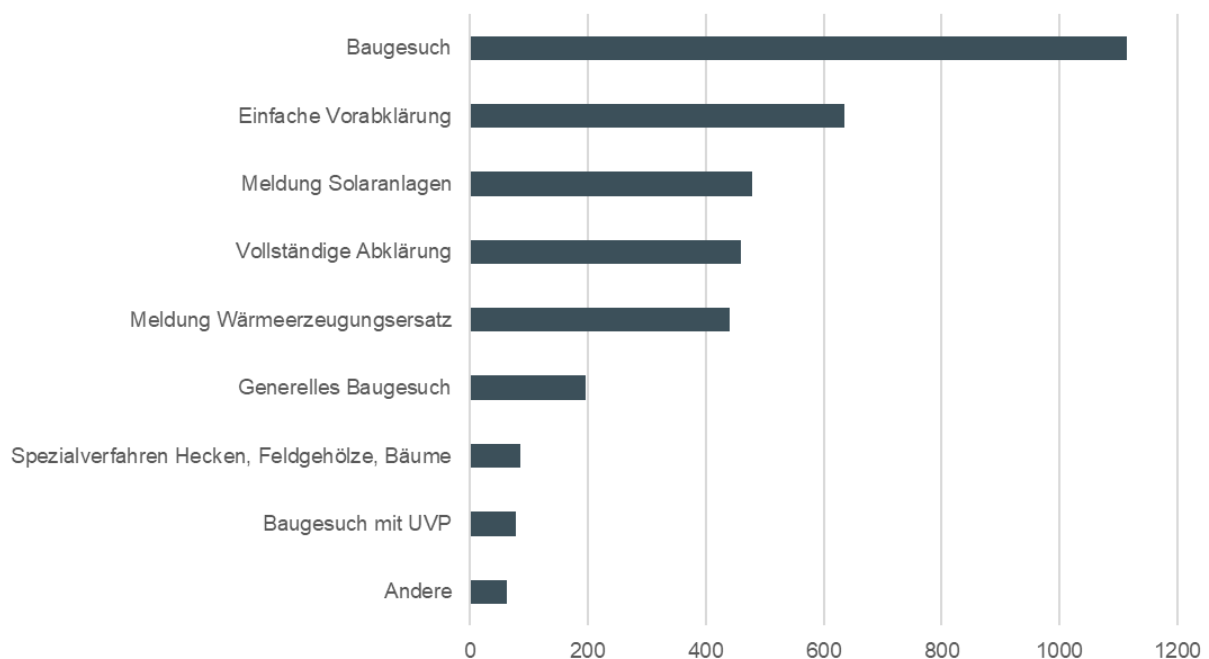


Abbildung 4: Welche Gesuche werden am häufigsten in eBau genutzt?

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.

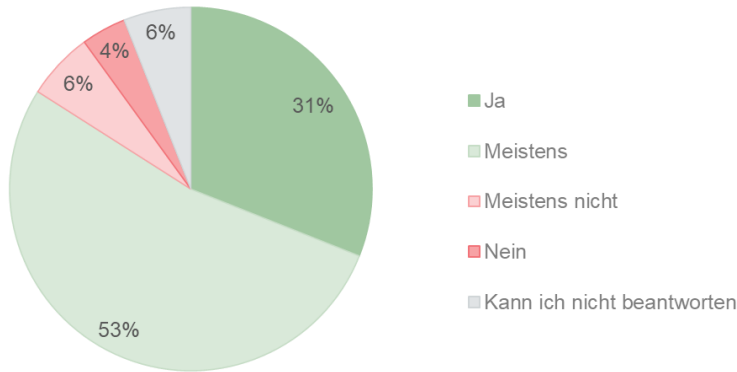


Abbildung 5: Einhaltung von Fristen

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

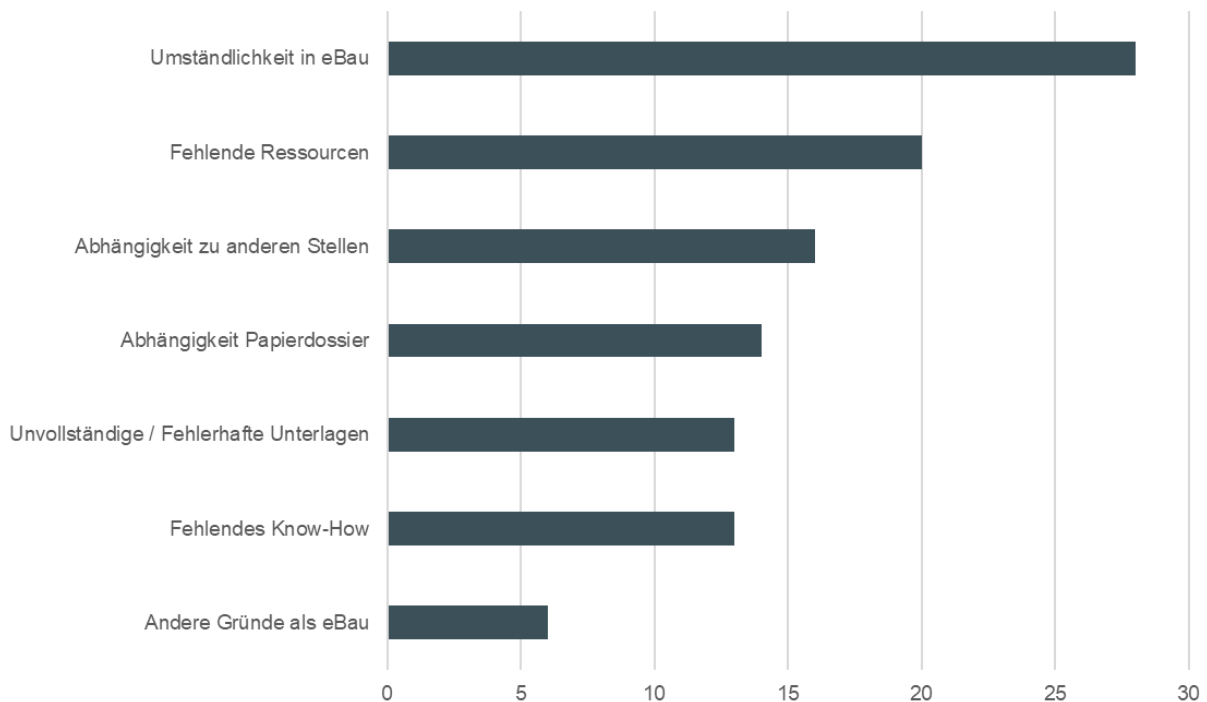


Abbildung 6: Hauptgründe weshalb Fristen nicht eingehalten werden können.

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 Gesuche (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.

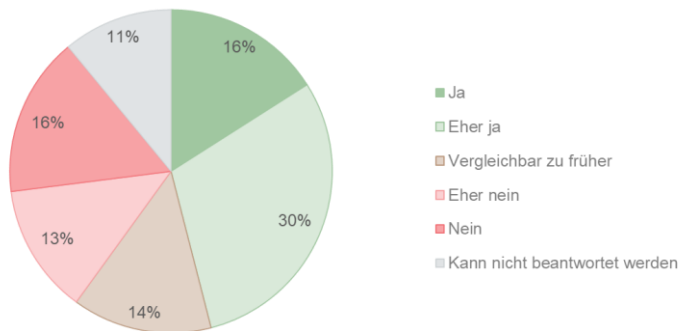


Abbildung 7: Einschätzung der Effizienz und Effektivität von eBau

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.

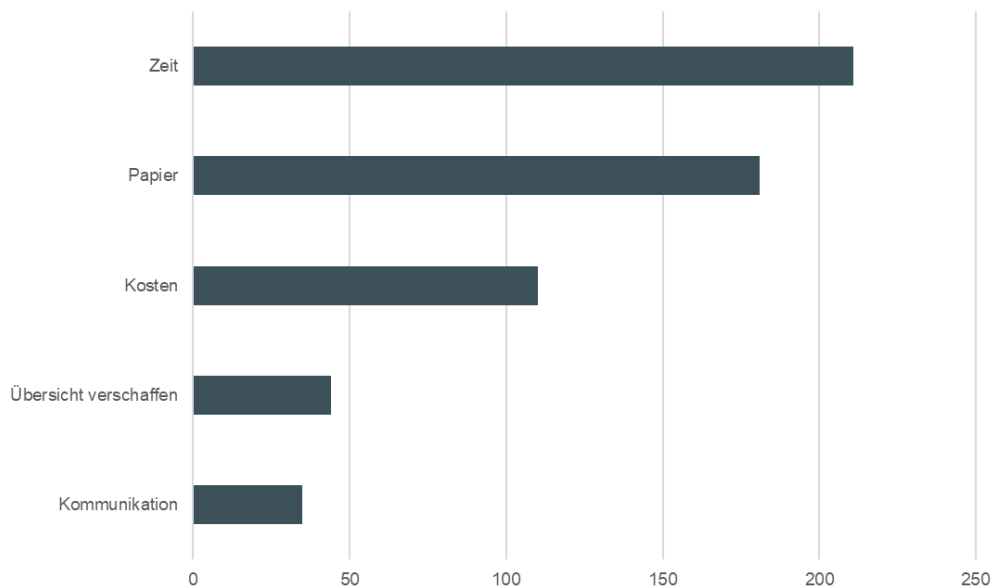


Abbildung 8: Einsparpotenzial durch eBau

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.

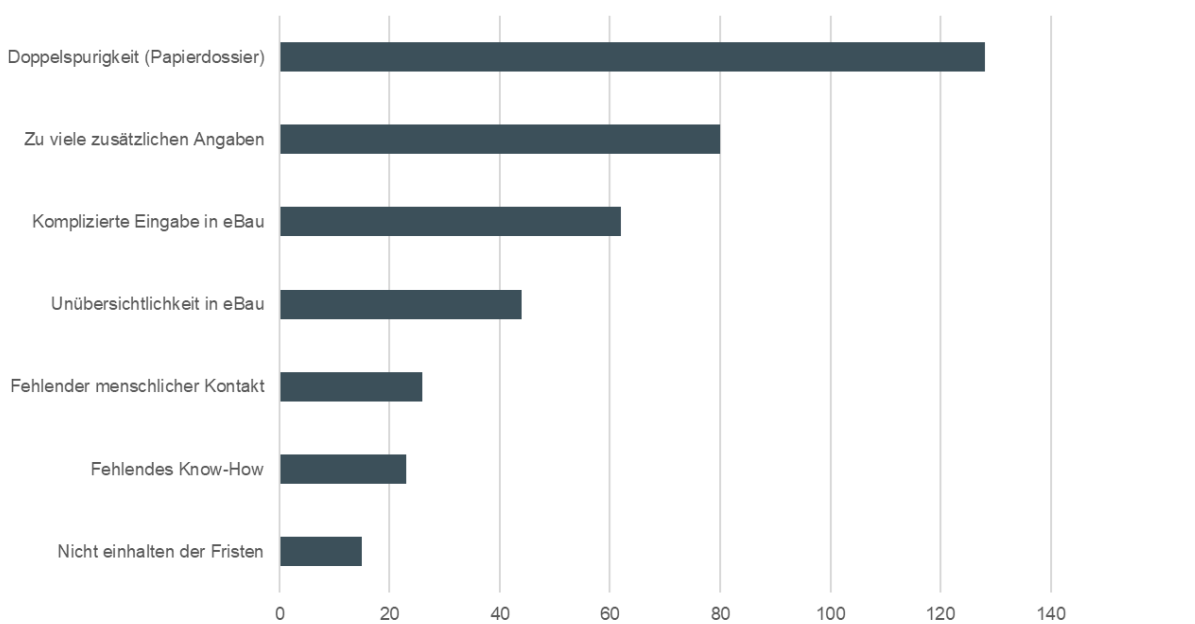


Abbildung 9: Gründe, welche eine Effizienz- und Effektivitätssteigerung verhindert, haben

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.

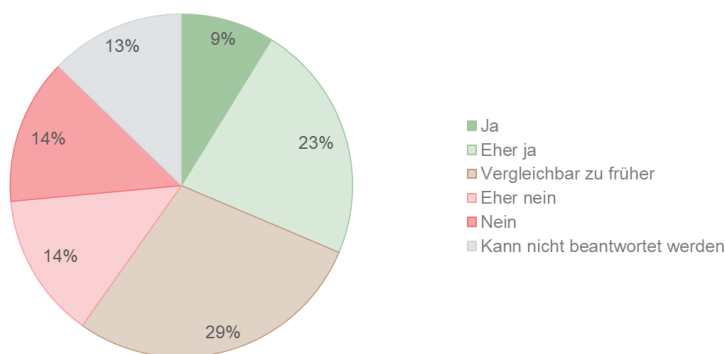


Abbildung 10: Qualität der eingereichten Baugesuche im Vergleich zu früher

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):

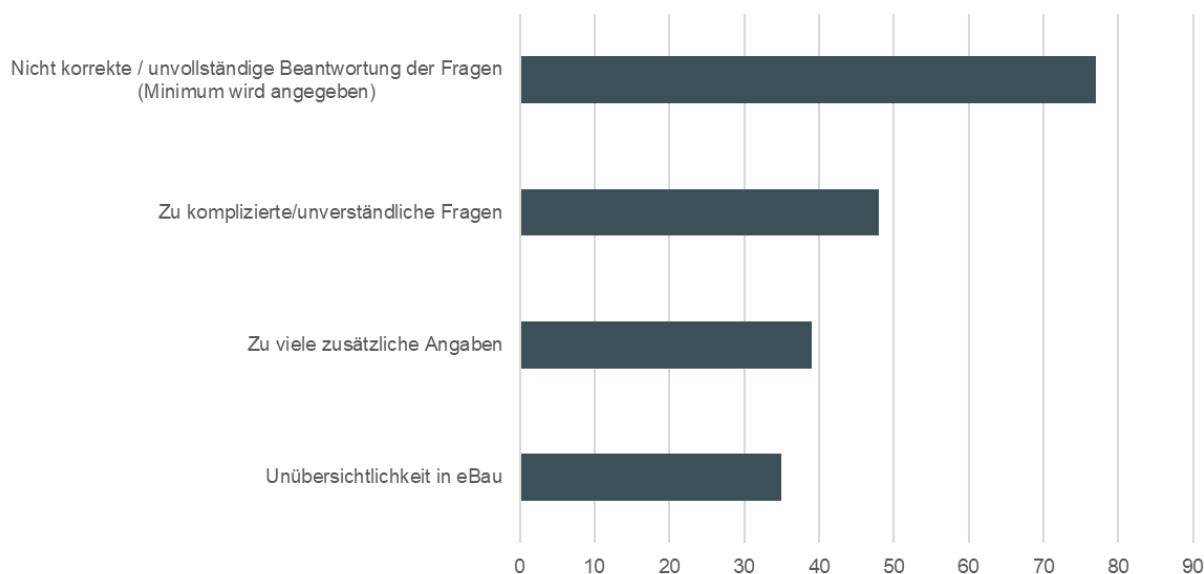


Abbildung 11: Gründe für tiefe Qualität der Gesuchsunterlagen

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 eBau (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.

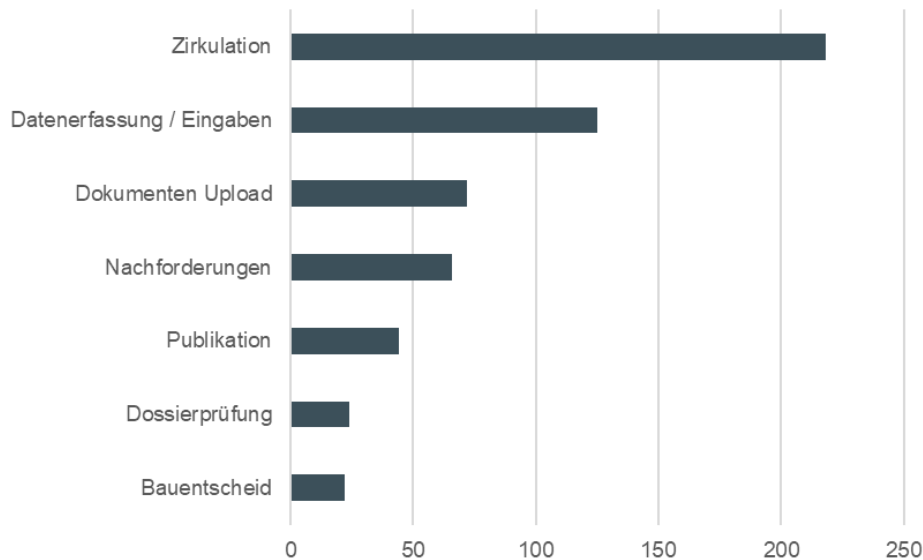


Abbildung 12: Einfache Arbeitsschritte in eBau

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

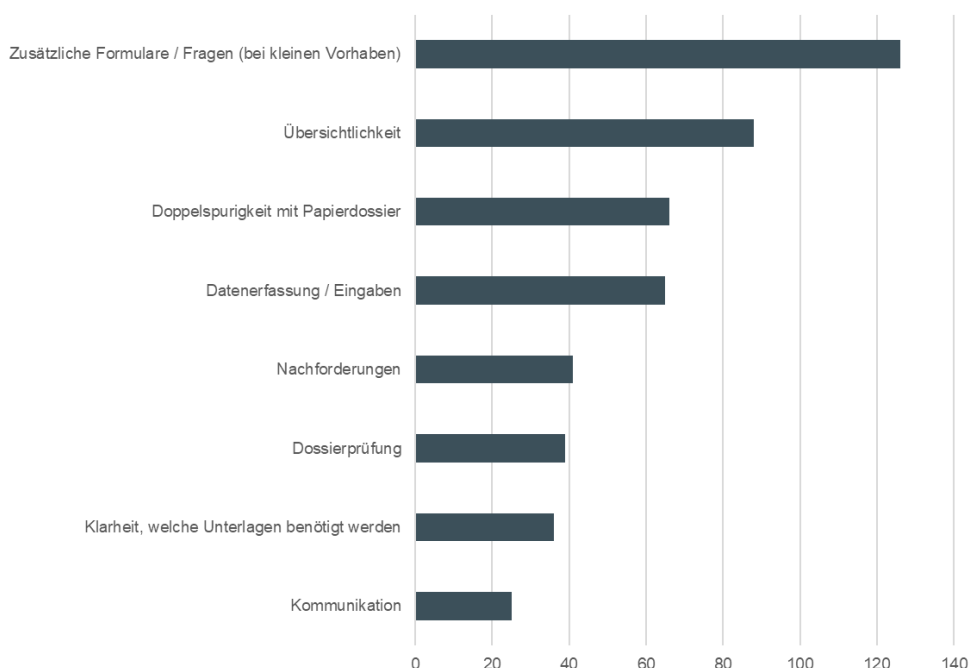


Abbildung 13: Schwierige Arbeitsschritte in eBau

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.

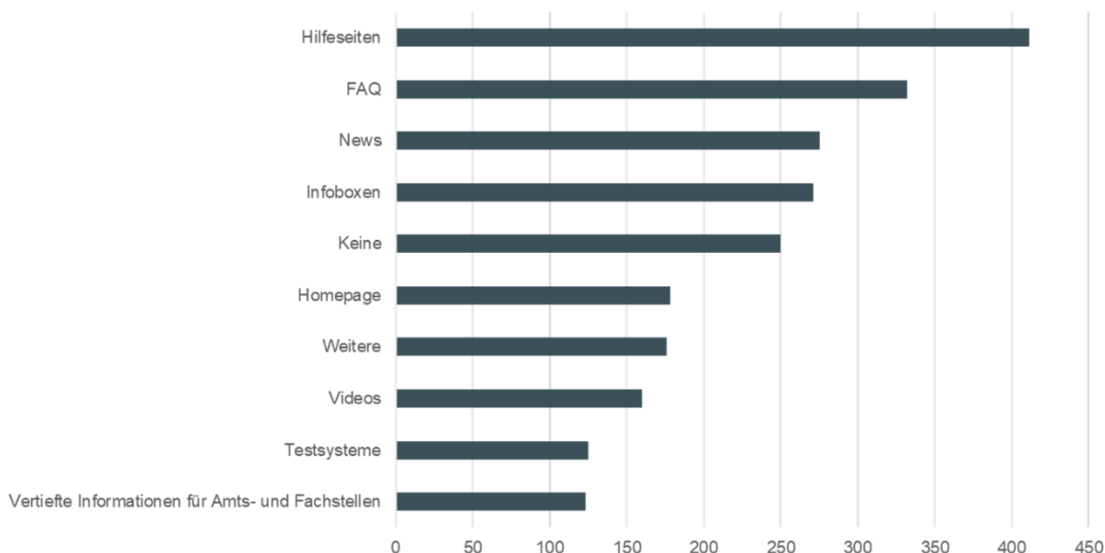
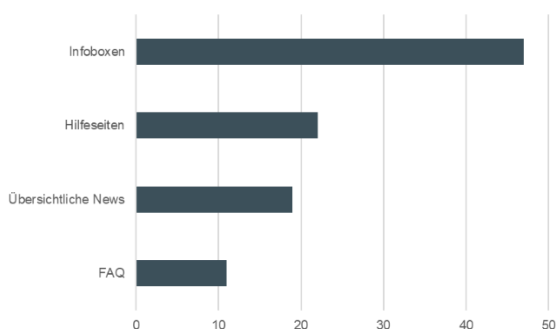


Abbildung 14: In eBau verwendete Hilfsmittel

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

Nützliche Hilfestellungen



Verbesserung der Hilfestellungen

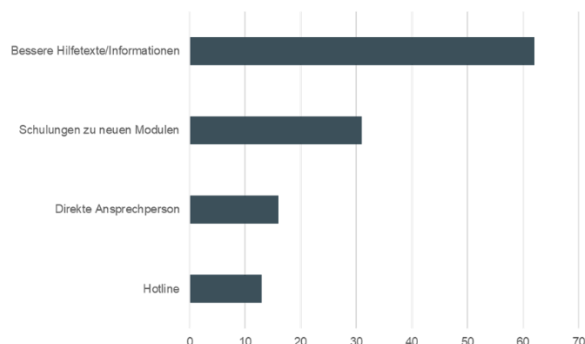


Abbildung 15: Nützliche und zu verbessernde Hilfestellungen in eBau

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 verschiedene 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):

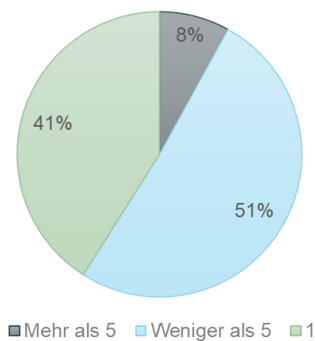
- Es wird eine fachliche Ansprechperson gewünscht, die spezifische Fragen beantworten kann.

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.

Nutzungshäufigkeit (gesuchstellenden Personen)



Nutzungshäufigkeit (Behörden)

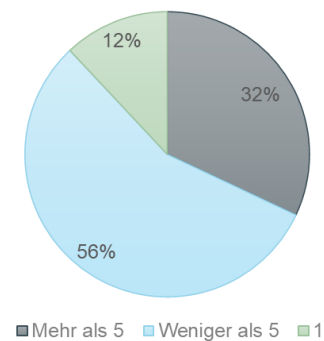
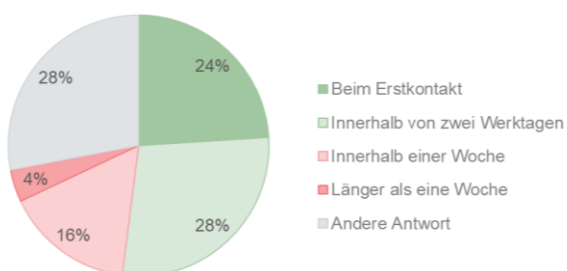


Abbildung 16: Nutzungshäufigkeit des Supports

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.

Bearbeitungszeit



Zufriedenheit

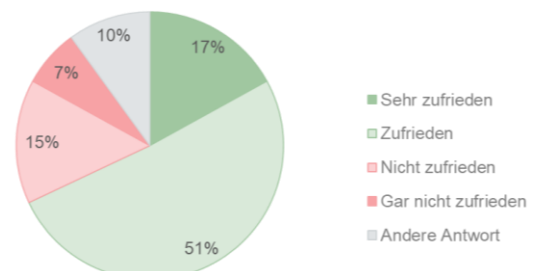


Abbildung 17: Support für gesuchstellende Personen

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.

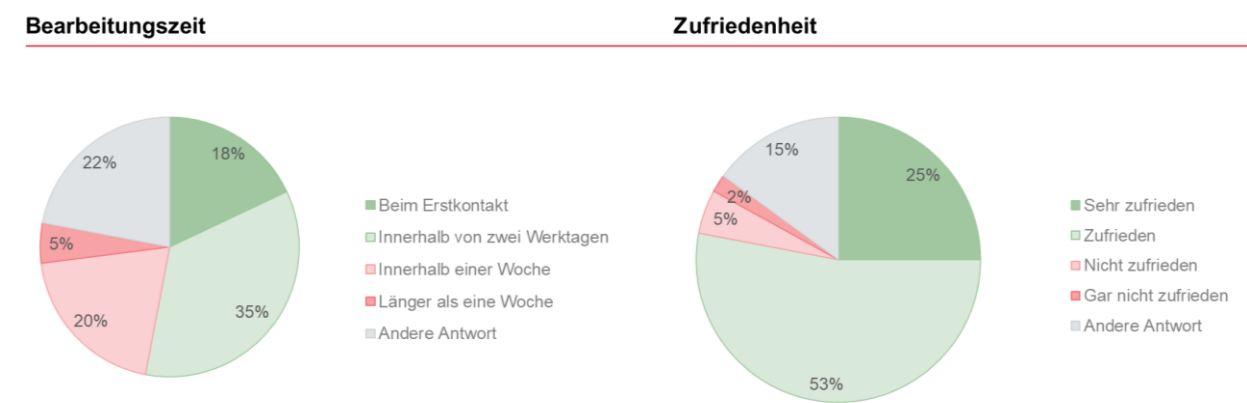


Abbildung 18: Support für Behörden

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).

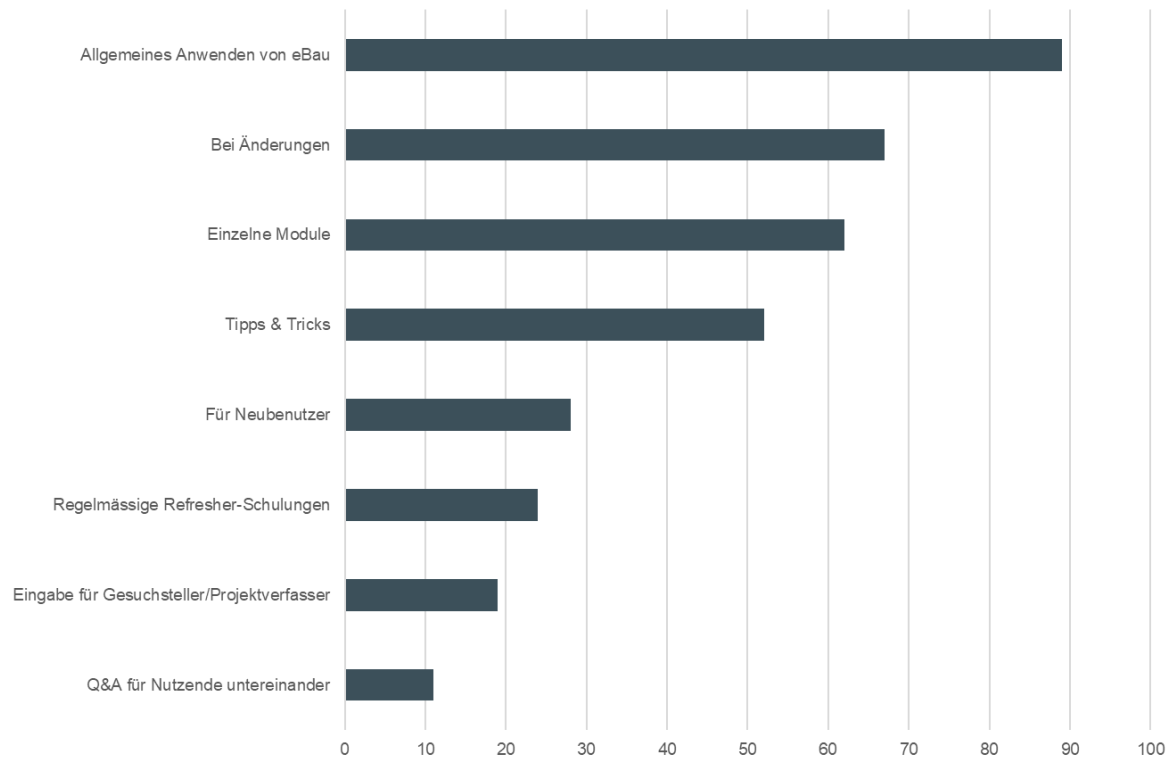


Abbildung 19: Gewünschte Inhalte für weiterführende Schulungen

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.

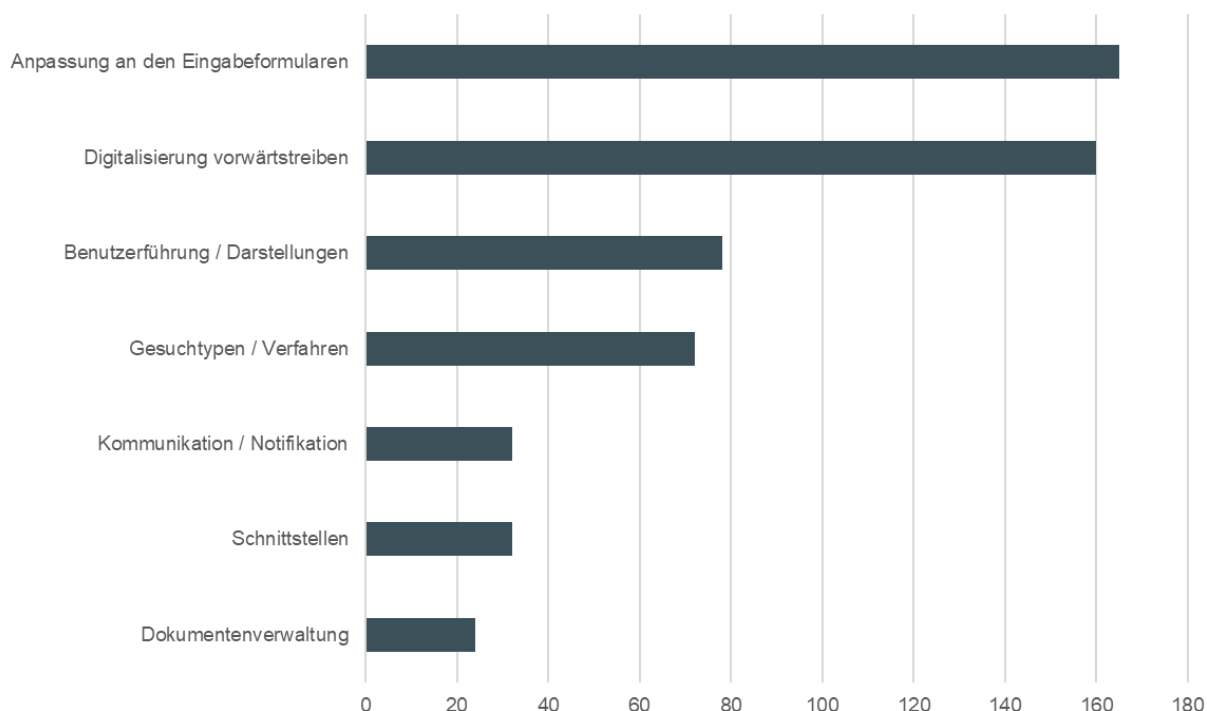


Abbildung 20: Hauptvorschläge zur Weiterentwicklung von eBau

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 Ausfüllen der Eingabefelder vereinfachen und/oder präzisieren.
- Diverse kleinere Optimierungsmassnahmen für die Benutzerführung umsetzen (z.B. zusätzliche Bemerkungsfelder, offenere Fragen, ...).
- Massnahmen zur Verbesserung der Eingabequalität ausarbeiten und umsetzen (z.B. Automatisierte Ergänzungen/Quality Checks).
- Upload auf PDF-Files einschränken.

Digitalisierung vorwärtstreiben (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):	- 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):	- 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):	- 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):	- 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):	- 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.

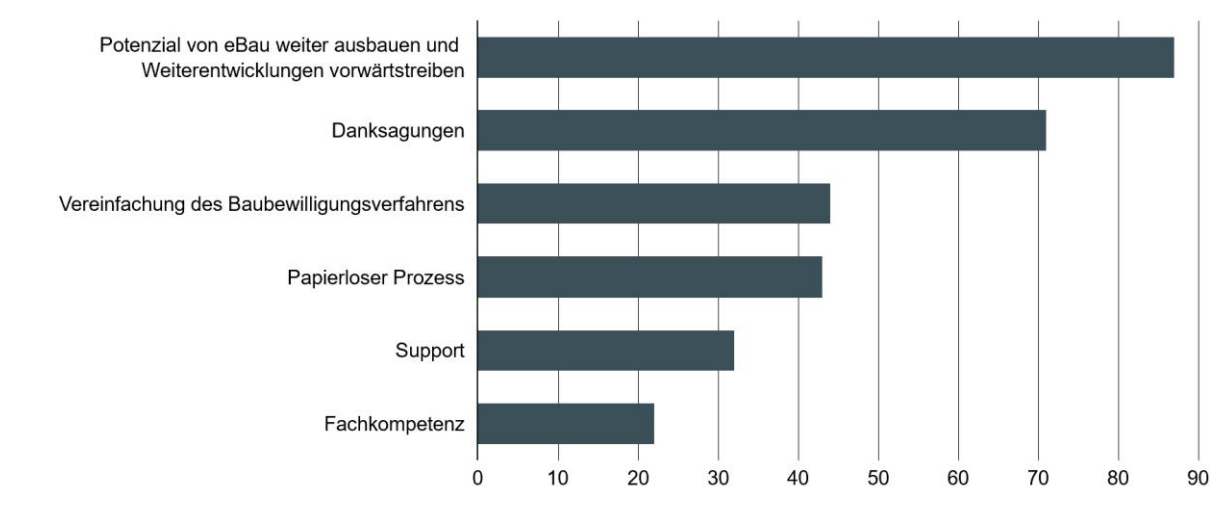


Abbildung 21: Zusätzliche Bemerkungen der befragten Personen

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 Wärmeerzeugungsersatz - 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:

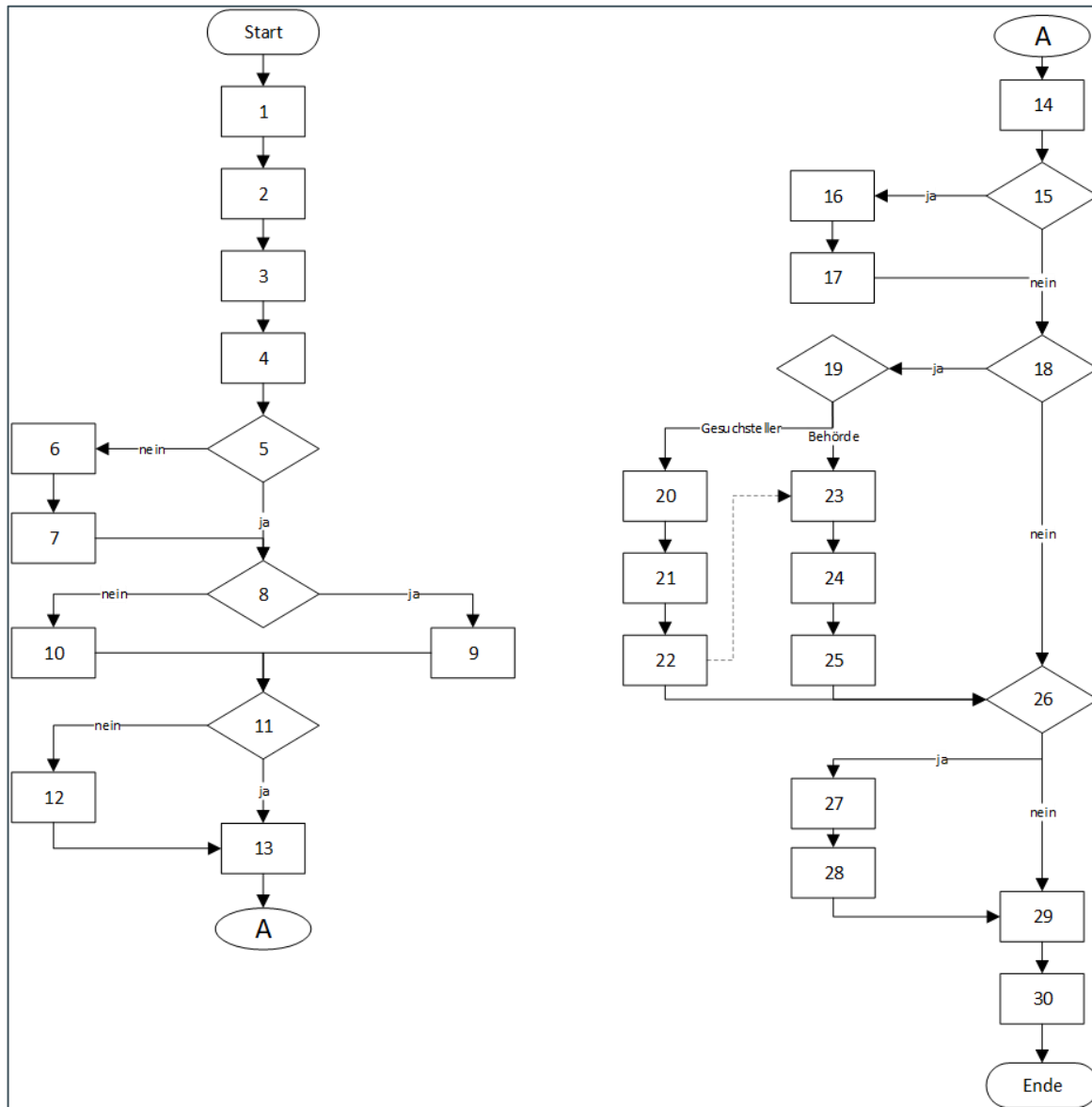


Abbildung 22: Ablauf Befragung