

# «Für die Bevölkerung zählt eine effiziente Verwaltung»

Zentralisierte Länder führen E-Government rascher ein als die Schweiz. Doch der Einbezug aller drei Staatsebenen funktioniert gut, sagt Cédric Roy, Leiter der Geschäftsstelle von E-Government Schweiz. Das zeige etwa eUmzugCH.



Der Walliser Cédric Roy leitet seit Anfang 2016 die Geschäftsstelle von E-Government Schweiz. Bild: zvg.

**Herr Roy, eine gängige Aussage lautet, die Schweiz hinke anderen Ländern bei der Digitalisierung der öffentlichen Dienstleistungen hinterher, weil sie mit ihrem föderalen System drei Staatsebenen berücksichtigen muss. Sehen Sie das auch so? Oder hat die Zusammenarbeit von Gemeinden, Kantonen und Bund im E-Government Vorteile?**

**Cédric Roy:** Die Schweiz wird im Bereich Digitalisierung regelmässig mit fortschrittlicheren europäischen Ländern verglichen. Als Beispiel werden meist Estland oder Dänemark zitiert. Estland ist eine junge Demokratie (1991) und stark zentralisiert. Hier stellt sich die Wahl zwischen einer traditionellen öffentlichen Verwaltung und einer digitalen Administration nicht. Ein zusätzliches Angebot von physischen neben elektronischen Schaltern war aus Kostengründen schlicht nicht möglich. Dänemark hat vor über zehn Jahren die Verwendung von digitalen Dienstleistungen eingeführt. Auch dort wurde der Entscheid von der zentralen Regierung getroffen. Solche Beschlüsse verstiesse in der Schweiz gegen den Föderalismus. Unter diesem Gesichtspunkt könnte man

tatsächlich sagen, dass unser System den Digitalisierungsprozess in den öffentlichen Verwaltungen bremst. Trotz allem zeigen die von uns finanzierten strategischen Projekte wie eUmzugCH, dass es möglich ist, die drei institutionellen Ebenen miteinzubeziehen. Im konkreten Fall tragen die Gemeinden wesentlich zum Erfolg dieses Projekts bei.

**Der eGovernment Monitor 2016, der Deutschland, Österreich und die Schweiz vergleicht, zeigt, dass die Nutzung von elektronischen Behördenleistungen in unserem Land zurückgeht. Die Nutzungsquote liegt zwar mit 65% wesentlich höher als in Deutschland mit 45%, 2015 hatte dieser Wert in der Schweiz aber noch 69% erreicht. Wie erklären Sie diesen Rückgang?**

**Roy:** Dies liegt wahrscheinlich daran, dass die Bedürfnisse der Bevölkerung ansteigen. Die Nutzung von E-Government liegt noch deutlich hinter dessen Bekanntheit. Optimierungspotenzial besteht auch bei der inhaltlichen und sprachlichen Verständlichkeit der elektronischen Behördenleistungen. Allgemein scheinen die Zugangsbarrieren ein

grosses Hindernis der Nutzung zu sein. Die Nationale E-Government-Studie befragt Mitarbeitende aus Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden zum Thema E-Government. Aus Sicht dieser Zielgruppe müsste das Onlineangebot der Behörden, bezogen auf die heutigen Bedürfnisse der Einwohnerinnen und Einwohner, um 70% in den Städten und Gemeinden, um 90% in den Kantonen und um 89% in der Bundesverwaltung ausgebaut werden. Den Ausbau von Onlinedienstleistungen erschweren aber knappe Personalressourcen, der hohe Zeitaufwand und Budgetrestriktionen.

**Gibt es eigentlich eine kritische Grösse, die Gemeinden für E-Government brauchen? Ist das nicht letztlich eine Frage der finanziellen Möglichkeiten?**

**Roy:** E-Government will den Bürgerinnen und Bürgern elektronische Behördenleistungen vermitteln. Dafür müssen in einem ersten Schritt die administrativen Prozesse der Verwaltung geprüft und hinterfragt werden. Hier spielt die Grösse keine Rolle. Ein Beispiel: Ich muss jedes Jahr eine Hundesteuer bezahlen. Ich muss also zum Schalter meiner Gemeinde gehen und eine Marke kaufen, die ich meinem Hund nicht mehr unbedingt umhängen muss. Wäre es nicht einfacher, mir eine Rechnung zuzustellen, oder noch besser, mir diese Gebühr auf meine jährliche Steuerrechnung zu setzen? Noch enger mit E-Government verbunden ist die Tatsache, dass es immer noch Kantone gibt, in denen man keinen Betriebsregisterauszug, wie es ihn für die Unterzeichnung eines Mietvertrags unbedingt braucht, online bestellen kann. Da kann man sich schon fragen, ob es nicht einfacher wäre, wenn ich einem betroffenen Dritten die Erlaubnis zur Einholung dieser Information direkt gäbe. Abgesehen von diesen funktionalen Fragen stimmt es, dass die Digitalisierung ihren Preis hat und dass man sie auch unter dem Gesichtspunkt der wirtschaftlichen Rentabilität betrachten muss. Die Leistungserbringer der Gemeinden haben diese Problematik verstanden; ihre Leistungs-

pakete sind meines Wissens recht gut angepasst.

**Welches sind aus Ihrer Sicht die dringenden Dienstleistungen, die Gemeinden ihren Bürgerinnen und Bürgern online anbieten sollten?**

**Roy:** Die Studie, die wir dieses Jahr durchgeführt haben, zeigt, dass die Bürger vor allem praktische Informationen wünschen, wie (man staune!) Schalteröffnungszeiten, Kontaktpersonen und Zuständigkeiten. Terminvereinbarungen und Abgabe der Steuererklärung zählen ebenfalls zu den Prioritäten der Bürger. Wie Sie sehen, ist eine effizientere Verwaltung für die Bevölkerung wichtiger als der Onlinedienst.

**Welche Zwischenbilanz zieht Ihre Geschäftsstelle bei der Umsetzung der Schwerpunkte?**

**Roy:** Im ersten Jahr haben sich die verschiedenen Interessengruppen positioniert. Nun laufen die Projekte an. Nur wenige Kantone haben noch keine Einführung von eUmzugCH bis 2019 geplant. In mehreren Kantonen können Auslandschweizer bereits elektronisch

«Die Studie, die wir dieses Jahr durchgeführt haben, zeigt, dass die Bürger vor allem praktische Informationen wünschen, wie Schalteröffnungszeiten.»

abstimmen, und die digitale Identität hat die Hürde der Vernehmlassung genommen. Wir werden unsere Strategie im Oktober erneut überprüfen. Auch wenn sie so bestätigt wird, sind Anpassungen bereits vorgesehen.

**Für Bürgerinnen und Bürger ist der unkomplizierte und zeitunabhängige Onlinezugang zu den Dienstleistungen ihrer Gemeinde natürlich ein verständliches Anliegen. Verwaltungsakte allein machen aber noch kein Gemeindeleben aus. Darum wäre es aus Sicht des Schweizerischen Gemeindeverbands optimal, wenn E-Government zu einem echten Austausch zwischen Behörden und Bevölkerung beitragen könnte. Was halten Sie von der Idee einer nationalen**

**Strategie, die Bürgerpartizipation über eine App ermöglichen würde?**

**Roy:** Die Meinung der Bevölkerung ist ein zentrales Element unserer Demokratie. Der Einsatz neuer Technologien für den Meinungsaustausch liegt daher auf der Hand. Das haben wir übrigens mit unserer nationalen Studie über die Cyberverwaltung, die im November veröffentlicht wird, gemacht. Doch das ist nur eine Facette einer möglichen zukünftigen E-Government-Strategie, die von Bund, Kantonen und Gemeinden getragen wird. Ob dieser Austausch oder Dialog über eine App oder eine andere Technologie ermöglicht wird, dafür werden wir bei Bedarf eine optimale Lösung suchen.

*Interview: Denise Lachat  
Übersetzung: CoText*

Anzeige



**BESTIMMEN SIE,  
WANN UND  
WO IHRE POST  
ANKOMMT**

Mit der praktischen Post-App bestimmen Sie jedes Mal selbst, was mit Ihrer ankommenden Post geschehen soll. Zum Beispiel, ob wir diese vor Ihre Haustür, an einen anderen Ort oder zu einem späteren Zeitpunkt liefern dürfen. Mehr zur Post-App und zu weiteren praktischen Dienstleistungen erfahren Sie auf [meinepost.ch](http://meinepost.ch)

