

5. Dieser Beschluss unterliegt dem fakultativen Referendum.

Ein Rückkommen wird nicht verlangt, weshalb der Vorsitzende abstimmen lässt:

Abstimmung

Mit 19:8 Stimmen wird der Voranschlag 2008 genehmigt.

7. Motion Piazza namens der CVP/JCVP-Fraktion:
Realisierung von e-government und bürgernaher Verwaltung in Kriens
Nr. 165/06

Daniel Piazza stellt fest, dass die Homepage der Gemeinde Kriens www.kriens.ch eine gute Informationsplattform mit übersichtlicher Struktur ist. Erfreulich ist, dass auch spezielle Bedürfnisse berücksichtigt werden. Seit Anfang 2006 ist beispielsweise eine barrierefreie Darstellung der Krienser Website möglich. So kann die Website problemlos auch von Sehbehinderten eingelesen werden.

Und doch erbringt die Homepage der Gemeinde Kriens - wie sie heute da steht - kein umfassendes Angebot. Auf der Homepage fehlen insbesondere Möglichkeiten der Interaktivität. Die CVP/JCVP-Fraktion könnte sich deshalb vorstellen, dass es beispielsweise ein Vorteil wäre, wenn man Informationen und Formulare herunterladen könnte, verbindliche Antworten bis hin zum rechtsgültigen Dokument erhält und dass man die beanspruchten Dienstleistungen auf der Homepage elektronisch bezahlen könnte. Sie denken, dass die Probleme im Bereich des Datenschutzes und diejenigen im Bereich der Sicherheit in der heutigen Zeit, in der bereits viele Personen ihre Bankzahlungen elektronisch über das sogenannte „E-Banking“ abwickeln, lösbar sind.

Schritte in Richtung der Realisierung einer umfassenden E-Government-Lösung sind bürgerrinnen- und bürgerfreundlich. So ist die Erbringung von gewissen Dienstleistungen nicht mehr an Öffnungszeiten gebunden. Diese sind rund um die Uhr verfügbar. Wer wäre nicht auch schon froh gewesen, wenn er/sie abends um 20:00 Uhr, vor dem PC sitzt und beispielsweise die Unterlagen für die Anmeldung an einer Weiterbildungs-Schule zusammenträgt, eine Wohnsitzbestätigung bequem vom PC aus über die Homepage hätte bestellen können? Also nicht wie in der heutigen Situation, wo man es selbst mehrmals erlebt hat, dass man extra früher Feierabend machen musste bzw. am Morgen erst später zur Arbeit gehen konnte, um noch zu Büroöffnungszeiten bei der Einwohnerkontrolle beispielsweise eine Wohnsitzänderung zu melden oder eine Wohnsitzbestätigung zu erhalten. Wohl verstanden, dies ist keine Kritik an der Einwohnerkontrolle, absolut nicht! Aber das Angebot wäre einfach vielseitiger, flexibler und somit besser, wenn gewisse Dienstleistungen auch Online verfügbar wären. Dies hätte nicht zuletzt auch den positiven Nebeneffekt, dass durch automatisierte Abläufe eine Entlastung der Verwaltung die Folge wäre. Für alle Beteiligten ist eine solche moderne E-Government-Lösung also ein Gewinn. Es ist also eine Wn-Wn-Situation!

Es gibt aber noch eine andere, vom Bund anfangs 2005 eingeleitete Entwicklung, die auch den Bemühungen der Gemeinden, damit unter anderem der Gemeinde Kriens, dient:

Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) hat die sogenannten elektronischen Signaturen den handschriftlichen Unterschriften gleichgestellt. Per 1. September 2005 wurden technische und administrative Vorschriften über Zertifizierungsdienste im Bereich der elektronischen Signatur in Kraft gesetzt. Erste Anbieter sind zum Beispiel Swisscom und die Post.

Unter anderem diese Entwicklung sowie die bereits erwähnten Vorteile haben schon einige Gemeinden (bspw. Baden) dazu gebracht, eine verstärkte Ausrichtung auf die Erbringung von Online-Dienstleistungen zu machen. Dort hat sich herauskristallisiert, dass die Bedürfnisse nach Online-Dienstleistungen (eben solchen sogenannten E-Government-Dienstleistungen) der Bürgerinnen und Bürger immer grösser werden, gerade eben auch dann, wenn die Leute sehen, dass das Online-Angebot immer grösser und besser ist. Mit Blick auf die Online-Lösungen der Gemeinden in der Zentralschweiz, kann man feststellen, dass Nachholbedarf besteht, nicht nur in Kriens. Im Gegensatz dazu besteht in anderen Schweizer Regionen bereits eine relativ grosse Vielfalt an guten Homepage-Lösungen. Wer weiss, vielleicht kann die Gemeinde Kriens sogar eine Vorbildfunktion in Sachen E-Government in der Zentralschweiz übernehmen...

Was wäre denn nun konkret vorstellbar oder wünschbar? Beispielsweise, also wirklich nur im Sinne von Beispielen, wären es Online-Dienstleistungsangebote wie:

- Bestätigung des Wohnsitzes
- Bestellung von Parkkarten
- Registrierung von Geburten und Hochzeiten
- Ausstellen von Niederlassungsausweisen
- Erstellung von Ehefähigkeitsausweisen
- elektronische Meldung von Fundgegenständen
- und so weiter...

An dieser Stelle sollen zwei Dinge erwähnt werden, welche für die Motionäre bei einem Ausbau des Online-Dienstleistungsangebots wichtig sind:

1. „Wählen und Abstimmen“ im Netz stellt aus der Sicht der CVP/JCVP-Fraktion den heikelsten Bereich im E-Government dar. Dieser wird mit der vorliegenden Motion jedoch nicht tangiert. Dieser soll sich hauptsächlich auf Verwaltungsdienstleistungen konzentrieren.
2. Falls möglich und sinnvoll sind bestehende Software-Lösungen von anderen in etwa vergleichbaren Gemeinden und Städten (wie bspw. Rapperswil-Jona mit 26'000 Einwohnern oder Baden mit 16'500 Einwohnern) - adaptiert auf die Bedürfnisse der Gemeinde Kriens - zu implementieren. Auf kostspielige Eigenentwicklungen kann verzichtet werden.

Zusammenfassend: E-Government ist ein andauernder Prozess, der sich verstärkt fortsetzen wird und dem sich auch Kriens nicht entziehen kann und darf. Es ist aber vor allem auch ein Kulturwandel, der in der Krienser Verwaltung nötig ist. Dabei genügt das einmalige Erstellen eines Internet- und E-Government-Auftrittes nicht. So muss bspw. grundsätzlich der Einsatz von medienbruchfreien Transaktionen vorangetrieben werden.

Mit der Einführung von landesweit anerkannten digitalen Zertifikaten sowie der rechtlichen Regelung auf Bundesebene steht einer Umsetzung eines bedürfnisorientierten Ausbaus der Online-Dienstleistungen, dem E-Government, in der Gemeinde Kriens nichts mehr im Wege. Ganz im Sinne der Befriedigung des zunehmenden Bedürfnisses von vielen Krienserinnen und

Kriensern soll in den nächsten Jahren Schritt für Schritt die Umsetzung der vorliegenden Motion in die Wege geleitet werden.

Die CVP/JCVP-Fraktion ist der Meinung, dass es für die Umsetzung Zeit braucht. Trotzdem würden sie sich aber freuen, wenn in absehbarer Frist ein konkreter und verbindlicher Zeitplan erstellt wird.

Helene Meyer-Jenni fasst zusammen, dass Daniel Piazza und Mitunterzeichnende mit der Motion "Realisierung von E-Government und bürgernaher Verwaltung in Kriens" Angebots-Erweiterungen auf der Homepage der Gemeinde Kriens verlangen.

Der Gemeinderat teilt die Beurteilung der Motionäre, dass sich die Website der Gemeinde grosser Beliebtheit erfreut. Neben einem hohen Informationsgrad und einer übersichtlichen Grundstruktur wird auch immer wieder die hohe Aktualität gewürdigt. Dies belegen auch nachfolgende Zahlen:

Webstatistik von www.kriens.ch für die Periode vom 1.1. bis 31.5.2007

Besuchergesamtzahl	216.179
Gesamtzahl der Seitenansichten	814.743
Durchschnittliche Besucher pro Tag	1.431,65
Durchschnittliche Seitenansichten pro Tag	5.395,65
Durchschnittliche Treffer pro Tag	32.147,20
Durchschnittliche Seitenansichten pro Besucher	3,77
Durchschnittliche Besuchsdauer	00:06:45

15% steigen über die Startseite ein.

Der Stellenwert der digitalen Kommunikation hat sich in den letzten Jahren sehr stark vergrössert. Online verfügbare Informationen und Dienstleistungen der öffentlichen Hand sind in erster Linie eine Vereinfachung im Kontakt zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung. Diese Dienstleistungen sind dann verfügbar, wann sie (unabhängig von Schalteröffnungszeiten) gefragt sind.

Hinter das oft gehörte Argument der Kostenersparnis dank E-Government-Dienstleistungen ist jedoch zumindest vorläufig ein Fragezeichen zu setzen. Trotz laufender Erweiterung der Internet-Verfügbarkeit kann noch lange nicht davon ausgegangen werden, dass die Abwicklung aller oder bedeutender Verwaltungsabläufe in absehbarer Zeit ausschliesslich auf digitalem Weg erfolgen wird. Insofern ist jede E-Government-Lösung eine zusätzliche Möglichkeit, die zwar zu weniger Schalterkontakten und weniger Telefonanfragen führen kann, die Abläufe und Dienstleistungen in der Verwaltung selber können nach wie vor nicht ersetzt und die Schalterkontakte nicht eliminiert werden.

Rückblick

Die heute betriebene Website ist bereits die vierte Generation einer Gemeinde-Homepage in Kriens. Eine erste Fassung der Website Kriens war eine statische Lösung, die einmal in der Woche aktualisiert wurde.

Bis ins Jahr 2002 war dann eine Lösung online, welche mit dem amerikanischen System «OBTREE» lief und erstmals von der Gemeindeverwaltung selbst bearbeitet werden konnte.

Das damals von einer Krienser Firma betriebene System zur Websites-Verwaltung (CMS, Content Management System) musste im Jahr 2002 stillgelegt werden, weil der Hersteller seine Lizenzierungspraxis so radikal umstellte, dass die Lösung für Kriens nicht mehr tragbar bzw. finanzierbar gewesen wäre.

Für den Relaunch entschied sich die Gemeinde Kriens nach einem umfassenden Evaluationsverfahren für die Lösung mit der Wnterthurer Firma «Webtuning», die im Aufbau mit Homepages für andere Gemeinden (Herisau, Ebikon) bereits damals grosse Erfahrungen hatte. Schon diese Überarbeitung enthielt verschiedene Elemente des E-Governments. Diese hätten es den Einwohnerinnen und Einwohnern erlaubt, weitgehende Dienstleistungen auf dem digitalen Weg abzuwickeln. Allerdings erfolgte damals eine Reduktion des Projektes aus Zeitgründen (auf Grund der auslaufenden Obtree-Lizenz) sowie aus Kostengründen. Zudem waren einzelne Dienstleistungen des E-Governments damals noch nicht als Standard-Produkte verfügbar.

Eine vierte Fassung der Website der Gemeinde Kriens ging dann per Ende 2005 ans Netz. Zwei Elemente wurden insbesondere eingefügt:

1. Die Seitennavigation wurde sehbehindertengerecht umgebaut. Dies erlaubt es auch sehbehinderten Menschen, die Website mit heute verfügbaren Lesehilfegeräten zu benutzen.
2. Gleichzeitig wurde auch das Extranet eingeführt. In diesem passwortgeschützten Bereich können Mitglieder von Parlament und Kommissionen wichtige Dokumente miteinander austauschen. Die Korrespondenz des Einwohnerrates basiert seither im Wesentlichen auf diesem Instrument und stellt der Bevölkerung wichtige Dokumente aus dem Parlamentsbetrieb frei zur Verfügung.

Ausblick

In diesem Zweijahresrhythmus – in der digitalen Kommunikation ein gängiger Zyklus – ist jetzt eine weitere Überarbeitung in Planung. Dabei wird geprüft, ob diese zusammengelegt werden kann mit einem Projekt, das aus dem Ortsmarketing-Verein «Lust auf Kriens» an den Gemeinderat herangetragen wurde. Der Verein «Lust auf Kriens» arbeitet zur Zeit an der Entwicklung einer Dachmarke für Kriens, in deren Umsetzung das Webportal «www.kriens.ch» eine wichtige Rolle spielen wird.

Die Detailkonzeption zu diesem Projekt wird zurzeit erarbeitet und besteht insbesondere darin, dass der heutigen Website der Gemeinde Kriens ein «Eingangportal» vorgeschaltet werden sollte, auf dem alle wesentlichen Bereiche des Lebens in Kriens als Linksammlung abgebildet wird. Die Homepage der Gemeinde Kriens wäre danach über dieses Portal oder über die Direktadresse «www.gemeindekriens.ch» erreichbar. Die Basis-URL «kriens.ch» bleibt weiterhin in der Hand der Gemeinde Kriens.

Diese Neuerung würde zu einer Vereinfachung der Navigation führen im eigentlichen Internet-Auftritt der Gemeinde Kriens als politische Institution. Verschiedene Bereiche, die heute aus Tradition eigene Navigationspunkte besitzen, könnten anders besser platziert werden.

In diesem Zusammenhang wird sich auch die Gelegenheit bieten, die Anliegen eines erweiterten E-Governments erneut intensiv zu prüfen. Damit könnte die im Jahr 2002 erstellte Funktionsliste den heutigen Gegebenheiten und Anforderungen angepasst werden. Dazu soll eine Arbeitsgruppe (IT, Verwaltungsabteilung, Kommunikation) zu Händen des Gemeinderates ein Detailprojekt mit Prioritätenliste ausarbeiten.

Ziel des Projektes muss es sein, den Wünschen der Bevölkerung nach vereinfachten Abläufen im Kontakt mit der Verwaltung möglichst weit entgegenzukommen. Ebenso müssen aber die gesetzlichen Vorgaben und der Datenschutz vollumfänglich eingehalten werden.

Es gilt weiter zu berücksichtigen, dass Kriens keine (kostspieligen) Experimente unternimmt, sondern sich bestehenden Projekten anschliesst und Lösungen integriert. Technische Hindernisse, wie sie beim Start im Jahr 2002 noch vorhanden waren, dürften heute beim Einbau von E-Government-Lösungen dank umfassender Weiterentwicklung der Systeme in allen Bereichen kaum mehr vorhanden sein. Umso mehr gilt es zu prüfen, wie weit Neuerungen unter dem Schlagwort «E-Government» zu effektiven Verbesserungen führen, und wie weit sie zwar eine vordergründige Vereinfachung bringen, hintergründig aber Mehraufwand und damit auch Mehrkosten verursachen.

Auf Grund dieser Überlegungen ist der Gemeinderat bereit, die Motion entgegenzunehmen und die entsprechenden Schritte pragmatisch einzuleiten.

Patrick Koch sowie die SVP Kriens erkennt die Vorteile in der elektronischen Bürger-Behörden Kommunikation. E-Government bringt allen etwas. Berufstätige müssen nicht Rücksicht auf die meist ungünstigen Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltungen nehmen. Der Gang zum Schalter entfällt, stattdessen benutzen Bürgerinnen und Bürger den 24 Stunden geöffneten virtuellen Schalter und können ihre Pflichten von zu Hause aus erfüllen.

Für die Verwaltung selbst liegen die Vorteile in der Einsparung von Kosten für Papier und Porto sowie in kürzeren Bearbeitungszeiten. Letzteres führt wiederum zu erhöhter Zufriedenheit bei den Bürgern. E-Government kann als ein Instrument zur Modernisierung der Verwaltung eingesetzt werden. Auch für die Wirtschaft ergeben sich durch E-Government entscheidende Vorteile. Anwendungen wie das Einholen von häufig benötigten Bewilligungen und Bezahlungen können sich insbesondere für die KMU auszahlen. Der virtuelle Schalter ist hier ein echter Standortvorteil.

Als grosser Nachteil von Behördenkontakten per Internet, wird die Möglichkeit des Datenmissbrauchs gesehen. So ist die Kopie einer Datei oder Ordners über ein Netzwerk deutlich schneller und einfacher als die Kopie eines Stapels Papier, der sich bei dem Bürger im Aktenschrank befindet. Die Beachtung datenschutzrechtlicher Grundsätze sowie der Einsatz innovativer Technologien zum Schutz der Privatsphäre bilden zudem die Basis für das Vertrauen der Nutzerinnen und Nutzer.

Bei der vorgeschlagenen Umsetzung einer E-Government-Lösung für sämtliche Stufen fordert die SVP Kriens eine Zusammenarbeit mit den umliegenden Gemeinden (z.B. Horw). Für eine Gemeinde wären die Kosten für die Entwicklung zu hoch. Bei einer gemeindeübergreifenden Lösung könnten die Aufwendungen unter den beteiligten Gemeinden aufgeschlüsselt werden. Die SVP Kriens hat gewisse Bedenken, dass das E-Government zu einem Fass ohne Boden avancieren könnte. So lehnen sie beispielsweise das E-Voting zum heutigen Zeitpunkt strikte ab.

Die SVP Kriens steht hinter dem E-Government. Die finanziellen Auswirkungen bei der Einführung in der Gemeinde Kriens sind jedoch für uns momentan noch nicht fassbar.

Aus den genannten Überlegungen plädieren wir für die Annahme des Vorstosses als Postulat.

Im Namen der SP/Grüne teilt Martin Heini mit, dass auch sie für das Eintreten auf die Motion sind.

Mit der Zeit gehen, neue Gewohnheiten, neue Technologien – vor allem auch im IT und Internetbereich – lassen sich nicht aufhalten. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger, vorab jüngere

aber auch immer ältere, nutzen das Internet tagtäglich. Kriens mit 26'000 Einwohnern hat ein gutes Potential für elektronische Dienste.

Pilotbetriebe gibt es verschiedene in der Schweiz. Kriens soll nicht Forschung und Entwicklung betreiben, aber bei den Förderern von elektronischen Diensten mitmachen.

Die SP/Grüne sehen diese elektronischen Dienste als Zusatz-Dienstleistung und fordern keine kürzeren Öffnungszeiten von Schaltern und Büros. Kriens soll keinen Alleingang wagen (keine Experimente). Einfluss auf interne Verwaltungsprozesse und administrative Abläufe, Schnittstellen zwischen den Bereichen sind Eigenschaften solcher aufwändiger (sehr kostenintensiver) Projekte.

Weitere dringende Anliegen der SP/Grüne an den Gemeinderat sind die Beteiligung an anderen Projekten, gemeinsame Konzepte, Synergien in der Softwareentwicklung, Vereinheitlichung der verwaltungsinternen Prozesse, übernehmen von Standards, Erfahrungsaustausch usw., der Datenschutz und die Sicherheitsbestimmungen.

Die Frage, was es dem Bürger bzw. dem Kunden bringt und wie gross das der Kreis der potentiellen Nutzer ist, sollte man jedoch immer im Auge behalten. Im weiteren sehen die SP/Grüne das E-Government als gute Möglichkeit für die Zusammenarbeit mit anderen Gemeinden.

In der Voraussicht, dass der Gemeinderat diese Aspekte berücksichtigt, unterstützen die SP/Grüne diese Motion.

René Hug namens der FDP-Fraktion findet das E-Government eine gute Sache. Wenn der Bürger nicht zur Verwaltung kommt, kommt die Verwaltung zum Bürger. Dienstleistungen die über diesen Weg bezogen werden können, sieht er als effiziente Verwaltung. Die E-Government-Lösung ist nicht bürgernah aber auch nicht bürgerfremd.

Stefan Meyer erwähnt, dass die Gemeindeangestellten sehr flexibel sind und dass man auch ohne Problem eine ID-Karte ausserhalb der Schalteröffnungszeiten beantragen kann, wenn man im vornherein einen Termin vereinbart. Diese Tatsache erfreut ihn sehr.

Für Daniel Piazza ist es ein Anliegen, dass die Leistungen dieselbe Qualität und die gleichen Preise wie heute beibehalten und der Datenmissbrauch im Auge behalten wird. Evtl. könnte dieses Projekt auch Gemeindegrenzen übergreifend angepackt werden.

Abstimmung

Mit 20:2 Stimmen wird diese Motion überwiesen.