



GEMEINDE BINNINGEN



SWISS
eGOV^{ERN}
MENT
FORUM

// ERFOLGSSTORYS EINER DIGITAL
VERNETZTEN GESELLSCHAFT
// 19. & 20. MÄRZ 2024 // BERNEXPO

Digitaler In- und Output bei der Gemeinde Binningen



20.3.2024

SWISS
eGOV
FORUM

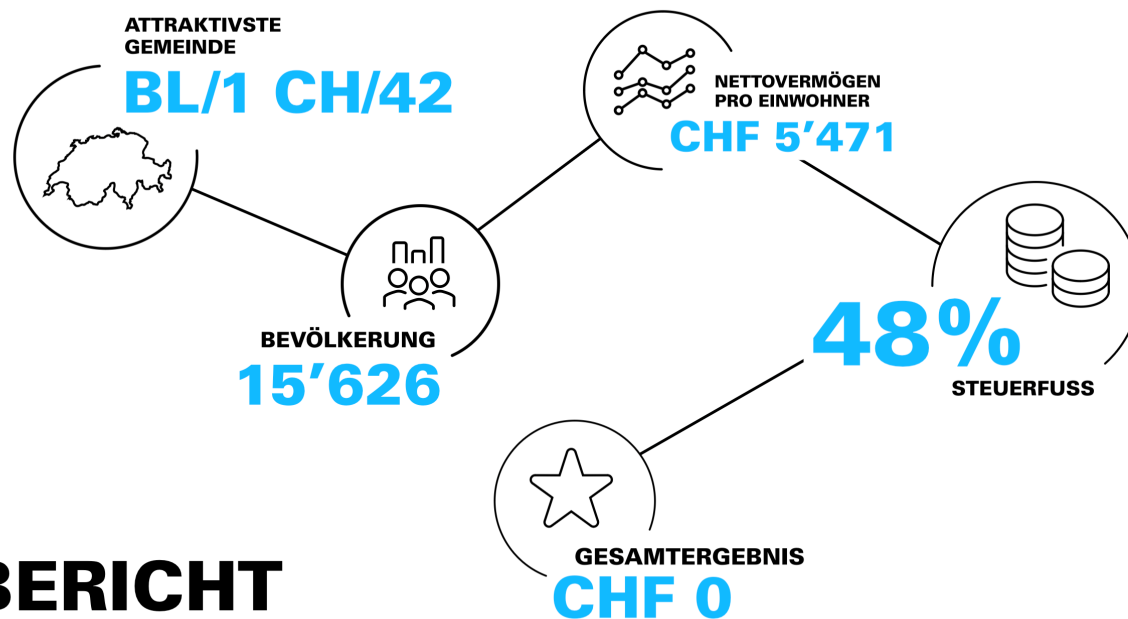
// ERFOLGSSTORYS EINER DIGITAL
VERNETZTEN GESELLSCHAFT
// 19. & 20. MÄRZ 2024 // BERNEXPO

Binningen in Zahlen

Jahresbericht 2021



GEMEINDE BINNINGEN



JAHRESBERICHT 2021



20.3.2024

SWISS
eGOV
FORUM

// ERFOLGSSTORYS EINER DIGITAL
VERNETZTEN GESELLSCHAFT
// 19. & 20. MÄRZ 2024 // BERNEXPO

Stand der digitalen Transformation

2014 digitale Geschäfts-Kontrolle /-Bearbeitung Gemeinderat / Parlament

2016 Citrix Umgebung und Cyber-Security-Audits eingeführt

2018 zentrale Drucker/Scanner (Wegfall Arbeitsplatzdrucker)

2019 papierloses Parlament / Gemeinderat

2020 Einführung hybrides Arbeiten (Citrix Zugang/Laptops für alle)

2020 Umbau der Verwaltung für physische Trennung von Kunden/MA

2021 digitaler Jahresbericht / eUmzug / eSchKG

2021 Mobil-Lösung für Allmend-Bewilligungen

2021 Einführung digitale Signatur (intern)

2021 Einführung Video-Conferencing (intern und mit Kunden auf Termin)

2022 digitale Fallbearbeitung / Administration im Sozialdienst (KLIBnet)

2022 Einführung digitale Bussenverwaltung

2023 Start Projekt New Work – Digitalisierung beginnt im Kopf

2023 Start kundenzentriertes Portal (2023-2025)

2023 digitaler Post In- und Output (Umsetzung Oktober 2022- April 2024)



Ausgangslage Post- In & Output

Output: 100'000 physische Sendungen pro Jahr

- Wahlen und Abstimmungen (60%)
- Steuer-Verfügungen -Rechnungen (25%)
- Verfügungen/Mahnungen/Protokollauszüge/etc.

Input: 50'000 physische Eingänge pro Jahr

- X Stellen%: Post entgegennehmen, Eingang visieren, weiterleiten
- X-Stellen%: Auftrag formulieren / Kontrollieren / Schlussredaktion / physisch unterschreiben / EINSCANNEN / Versenden



Problemstellung: Zeitbedarf / Kosten / Sicherheit

- Personell
 - Zuständigkeiten, Abwesenheiten, Unterschriftenmappe...
 - Dezentralität (trotz Serviceleistung Post)
 - hybride Arbeitsweise (Home-Office)
- Technisch
 - Drucker- und Scanner-Support und Kosten
 - hybride Arbeitsweise (Drucker am Arbeitsplatz/Aktenablage/etc.)
- Strukturell
 - Unterschrift bedingt physische Anwesenheit (Notariatswesen) und eben mehr Zeit.



Warum müssen wir uns bewegen?

- Zeitbegriff im ÖRe Umfeld muss ich wandeln
- Jede und jeder hat ein Mobiltelefon (Hyper-Connected)
- Swiss-ID Onboarding mit biometrischem Pass am Küchentisch
- jede und jeder legt bereits heute die Daten elektronisch ab (Cloud, etc.)
- z.B. Banken haben den DL-Aufwand an die Kunden delegiert (Filialenabbau)
- Detailhändler bieten 24/7 online-Shopping
- hybride Arbeitsweise = Employer-Branding (Fachkräftemangel)
- Kundenportale in BE, BS, LU, ZH werden zum Stand der Technik und

Wir gewöhnen uns alle an das „bequeme und ortsunabhängige jetzt sofort“

Wir können uns den Luxus des „es dauert eben so lange wie es dauert“ im ÖRe Bereich nicht mehr leisten.



Wo steckt der Bremsklotz bei der Transformation?

- Ängste (ernst zu nehmen)
- Möglichkeit für Seitwärtsbewegung (Bspl. Analphabet; ernst zu nehmen)
- Kosten (ernst zu nehmen)
- Demographie und soziale Aspekte (ernst zu nehmen)
- genügend Mittel, um den bisherigen Weg parallel zu fahren (zu bekämpfen)
- **unheilige Allianz / politisches Kalkül mit den obigen Rahmenbedingungen**

Gegenbewegung:

- Aufklärung zum Mehrwert der digitalen Transformation
- Juristen in die zweite Reihe stellen und einfach machen!
- Erfolgserlebnisse mit kleinen Schritten einbauen
- Schulungen von MA und Kunden



Generationenvergleich

	Traditionalist	Baby Boomer	Generation X	Generation Y	Generation Z	Generation Alpha
Geboren	1922-1945	1946-1964	1965-1979	1980-1994	1995-2005	2010-2024
Ereignisse	2. Weltkrieg	Mond-Landung	Börsencrash	9/11	Finanzkrise	Corona / Energiekrise
Werte	Loyalität	Freiheit	Unabhängigkeit	Kommunikation	Technologie	Nachhaltigkeit
Führungsstil	Kontrolle	Anweisen	Koordinieren	Anleiten	Befähigen	Inspirieren
Lerntyp	Formal	Strukturiert	Partizipativ	Interaktiv	Multimodal	Virtuell
Einfluss	Vorgesetzte	Experten	Praktiker	Peers	Foren	Chatbots
Marketing	Druck	Fernsehen	Direkt-Ansprache	Online	Digital	Real-Time



Rückblick zur Einordnung (gesellschaftlich)

Was sich geändert hat und was eben noch nicht...



1914–1945

Die Post als Vermittlerin während der Weltkriege

In Zusammenarbeit mit dem Roten Kreuz befördert die Post mehrere Hundert Millionen portofreie Sendungen von Kriegsgefangenen und Internierten. Und nach den Mobilmachungen 1914 und 1939 nimmt die Schweizer Militärpost sprunghaft zu – die portofreie Feldpost macht bis zu 25 Prozent des inländischen Briefaufkommens aus.

2023

- Ukraine Krieg
- Flüchtlingsströme
- **Social-Media**
- **Hyper-Connected**

1920 bis 1998


Die Post-, Telefon- und Telegrafengebiete PTT

Über 70 Jahre gemeinsam unterwegs: In den 1920er-Jahren wird die Post mit dem Telefon- und Telegrafendienst zur PTT vereint. Seit 1998 gehen die Betriebe als Post und Swisscom AG getrennte Wege.




Rückblick zur Einordnung (im Zeitkontext)


Von „Brief & Siegel“ zur e-ID und von der Postkutsche zu IncaMail

Sicherheit (Postgeheimnis / Nachverfolgbarkeit/etc.) 

Kosten (-Aufteilung) 

Zeitfaktor 

technische Entwicklung 

Liberalisierung
(Angebot/Arbeitsplätze) 



Lösungsansatz

- kein physischer Postversand mehr (bis auf ID/Pass)
- Kunde entscheidet, ob der Empfang digital oder physisch erfolgt
- Briefversand erfolgt über ein Online-Portal der Post mit voller Transparenz hins. Datum, Sender und Empfänger, Menge und Nachverfolgbarkeit, etc.
- Selbst spezialisierte IT-Anwendungen im Sozialhilfebereich können an das digitalisierte Post-System angebunden werden
- Kosten deutlich tiefer (zu physischem Versand)
- Folgekosten sind sehr viel tiefer (Drucker, Scanner, Support, Papier und Couverts, etc.)
- Personalkosten zu Beginn gleichbleibend; mit der Einführung von Workflows definitiv tiefer als heute



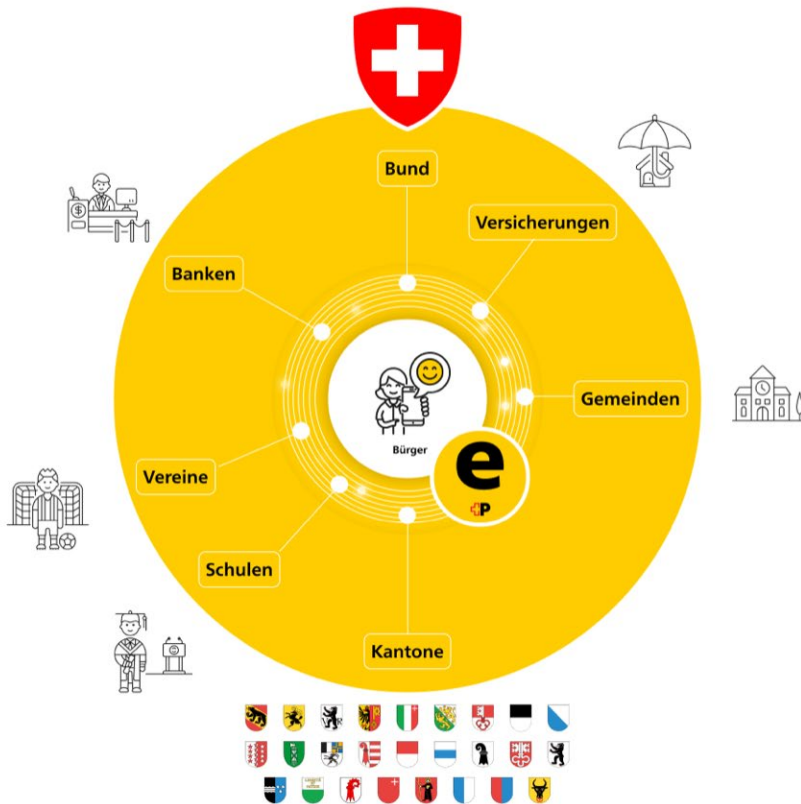
Warum entschied sich Binningen für die Post als Digitalisierungspartner?

- Postgeheimnis gesetzlich verankert
- Datenschutz ist für uns kein Thema (für die Post schon)
- Wir sind nicht die ersten / Plattform ist bestehend und erprobt
- Vertrauen der Kundschaft in die Post ist gross
- Umsetzung innerhalb eines halben Jahres
- Post hilft in der Umsetzung mit Onboarding-Schulungen in der Postfiliale für Kunden und vor Ort für Mitarbeitende
- Es ist und bleibt freiwillig

Die Breite des Angebots der Post ist zu 100% auf eine digitalisierte Welt ausgelegt - lässt aber die bestehende Welt nicht ausser Acht



Warum entschied sich Binningen für die Post als Digitalisierungspartner?



- ✓ **Zentrale Verbindung Bund & Bürger**
Eine einfache und standardisierte digitale Lösung soll den Bund, Kanton & Gemeinde mit dem Bürger verbinden
- ✓ **Einheitliche & vernetzte Lösung**
Der Digitale Briefkasten soll für alle Bürger und die öffentlichen Verwaltungen, mit allen Zusteller eine vernetzte und einheitliche Lösung bieten
- ✓ **Einfach und grosse Akzeptanz**
Für eine breit, abgedeckte Lösung braucht es eine von allen Seiten akzeptierte Lösung
- ✓ **Neutral**
Eine von allen Seiten akzeptierte Lösung muss durch einen neutralen Anbieter abgedeckt werden

 Kanton Bern
Canton de Berne

Kanton Bern
BKD & Steueramt

Versand der Steuerratenrechnung
und der täglichen Post via ePost.

 Kanton St. Gallen und
St.Galler Gemeinden

Kanton St. Gallen
Migrationsamt

Zustellung von Gerichtsakten an
Anwälte.

 KANTON
LUZERN

Kanton Luzern
Steueramt

Versand der Steuerpost an die
Einwohner des Kantons Luzern.



Nur ein Teil des Problems wird gelöst (2)



Wahlen und Abstimmungen



Pass und ID

Medienbrüche



Ausblick: in (m)einer perfekten Welt... (1)


- führt der Bund die eID und die Kantone das E-Voting 2025 ein
- besitzen alle Einwohner:Innen mit der Anmeldung in der Gemeinde Binningen ein persönliches Bürger-/Kunden-Konto und haben 24/7 Zugriff auf alle Geschäftsfälle und persönlichen Daten.
- hat die Kundschaft immer die Datenhoheit und sieht, was und wann bearbeitet wurde (Log-File).
- hat die Kundschaft eine Hol- und Bringschuld und kann darauf zählen, dass sie immer informiert ist.
- ist die vom Bund verifizierte eID die Basis für einen sicheren, schnellen und unkomplizierten Austausch.
- werden alle Daten von der Gemeinde gehostet/verwaltet/bearbeitet – und nicht redundant vom Kanton und vom Bund.

...oder einfach so...




Ausblick: in (m)einer perfekten Welt... (2)

...wie es Estland seit 2002 erfolgreich umsetzt...




visit estonia


Informationen über öffentliche Verkehrsmittel, E... [Für Besucher](#) Für Fachbesucher Für Presse | Auf Deutsch ▾ | FONT SIZE: [A](#) [A](#) [A](#)  [Karte Estlands](#)


Informationen über Fahrpläne und Routen auf einer Karte aller öffentlichen Verkehrslinien in Estland

[Über Estland](#) [Busse, Oberleitb](#) [Estland Entdecken](#) [Zugfahren, Züge, F](#) [Urlaubsziele](#) [Liniennetze](#) [Städter](#) [Unterkunft](#) Estland – das Reiseland [Suchen](#)

Apps erleichtern das Leben ...
... und sind in Estland eigentlich unverzichtbar.
Foto: Renee Altroy, Visit Estonia

Die **RMK Mobile App**  ist eine App für Wanderungen durch Wälder und Moore. Die neue App bietet Wanderern Informationen über die nächstgelegenen Wanderwege, Camping- und Lagerfeuer-Möglichkeiten und andere Attraktionen. Im Winter kann man über die App einen Weihnachtsbaum im Staatswald finden und fällen.

Apps für die Lieferung von Lebensmitteln und Essensbestellungen sind Wolt, Bolt und Foody. Außerdem gibt es die App **Menyyd.ee** , die Speisekarten von Restaurants an einem Ort mit einer praktischen Suchmaschine kombiniert – allerdings bislang nur auf Estnisch.

Mit der App **Mobile Parking**  können Sie das nächstgelegene Parkhaus finden und für einen Platz dort direkt bezahlen. Mehr als 90 % der Autos in Estland werden per Smartphone geparkt.



...und zum Schluss...(1)

Versand von Wahl- und Abstimmungsunterlagen vs. E-Voting

Regulär 4 Termine/Jahr: $(9000 * 4 * 2) = 56'000$ Briefsendungen

- Dazu kommen noch:
- die Auslandschweizer (frankieren den Rückversand selbst)
- der Werbeversand/Infobroschüren für unsere Milizpolitiker
- Wahlen alle 4 Jahre / Ersatzwahlen im Milizsystem

...und der Aufwand der Wahlbüros zum Auszählen des Papiers

Steuerportal (Kundenportale generell)

- Basel, Bern, Luzern, Zürich, Genf...
- Kunde hat die Hoheit über seine Daten; 24/7 (Datenablage / Umbuchungen von Vorauszahlungen / Aufschub / etc.)



...und zum Schluss...(2)

Weitere Themenfelder in diesem Zusammenhang

- New Work und die notwendigen physischen Infrastrukturen dazu
- GenZ/Alpha vs. heutiges Abstimmungsverhalten (Demographie)
- Welchen Zeitrahmen definieren wir „trotzdem“ für einen Change-Prozess?

Veränderungen in diesem Gebiet bedingen ein Umdenken der Führungsebene/Politik/Bürger

Detailprobleme erledigen sich oftmals von selbst, wenn man sie zu Beginn eines Vorhabens erst einmal ignoriert (Fehlerkultur).

