

## Grosser Gemeinderat, Vorlage

### Postulat "Zug noch besser - Engagement im Taschenformat"

Bericht und Antrag des Stadtrats vom 5. März 2019

Am 1. März 2018 haben Stefan W. Huber und David Meyer, beide glp, das Postulat betreffend **"Zug noch besser - Engagement im Taschenformat"** eingereicht. Sie verlangen die Einführung eines digitalen Mängelmelders - ähnlich der erfolgreichen App "Züri wie neu" - in der Stadt Zug zu prüfen, mögliche Synergien mit bestehenden Systemen (z.B. digitale Identität) und weitere Anwendungen (z.B. E-Government) hinsichtlich des direkten Bürgerkontaktes im Rahmen einer solchen App zu prüfen, und dem Grossen Gemeinderat einen schriftlichen Bericht seiner Abklärungen und Vorschläge bezüglich der Einführung eines digitalen Mängelmelders vorzulegen.

Die Begründung des Vorstosses wird aus dem vollständigen Postulattext im Anhang ersichtlich.

An seiner Sitzung vom 20. März 2018 hat der Grosse Gemeinderat das Postulat dem Stadtrat zum schriftlichen Bericht und Antrag überwiesen.

Wir erstatten Ihnen hierzu den folgenden Bericht und Antrag:

#### 1. Ausgangslage

Der Stadtrat hatte im September 2017 den Strategieprozess 2018 unter das Thema "smart & simpel - Zug als Stadt der intelligenten Lösungen" gestellt und damit eine eigentliche Digitalisierungsstrategie angestossen. Formell wurde der Prozess an einer Kaderveranstaltung im Oktober 2017 gestartet. Die Departemente wurden beauftragt, für die städtische Kaderveranstaltung im Januar 2018 je zwei Smart-City-Projekte einzugeben. Im sogenannten "smart city wheel zug" mit den Feldern Umwelt, Politik, Mobilität, Gesellschaft, Mensch und Wirtschaft sollten bereits bestehende und mögliche künftige kleinere Digitalisierungsprojekte zugeordnet werden. Dazu zählen beispielsweise: Digital ID, Parkplatzsensoren, Internet der Dinge, Fahrradverleih mit Digital ID auf Blockchain Basis und intelligente Lichtsysteme.

Im März 2018 wählte der Stadtrat aus den zehn von den Departementen eingereichten Projekten drei aus, für die er den Auftrag erteilte, diese zu konkretisieren und in einem zweiten Schritt zu realisieren. Folgende Projekte wurden ausgewählt:

- Pepper (lernfähiger Roboter, Pilotprojekt für Bibliothek / Empfang)
- Push digital ID (Anwendungen für Blockchain basierte ID)
- Zuger am Zug (E-Partizipation, Infoplattform für Bauverfahren und Mängel App)

## **2. Die App "Züri wie neu"**

Die Abteilung Informatik hat die Stadt Zürich nach deren Erfahrungen mit der im Postulat erwähnten App befragt (siehe auch Beilage "Informationen zur Mängelmelder App"). Weiter hat sie Abklärungen bezüglich der Funktionsweise, der benötigten Infrastruktur, der Kosten für eine Implementierung sowie der Betriebskosten getroffen.

Die technischen Komponenten der App sind relativ einfach. Die App beruht auf einer Open Source Software. Lokalisiert wird ein Schaden auf der App mittels GPS. Er kann aber auch auf der Webseite eingegeben werden. Die Meldung wird öffentlich aufgeschaltet und nach Versenden einer Eingangsbestätigung an den Melder, nur noch öffentlich weiterbearbeitet. Gemeldete Schäden müssen möglichst rasch erfasst, bestätigt und weitergeleitet werden. Schlussendlich ist nach Behebung des Schadens der Abschluss der Arbeiten auf der App zu bestätigen.

Nach den Erfahrungen in Zürich wird die App von der Bevölkerung und den Medien sehr gut aufgenommen. Die Mitarbeitenden sehen sich jedoch auch mit Herausforderungen konfrontiert. Durch die öffentliche Publikation der Meldungen entsteht ein gewisser Druck auf die entsprechenden Verwaltungsstellen, rasch zu reagieren. Mit diesem Druck ist nicht immer einfach umzugehen, weil gerade im Bereich Sicherheit und Ordnung die Einschätzung von Fachleuten und Beobachtenden nicht immer deckungsgleich ist. Ausserdem soll die Instandhaltung unter angemessenem Einsatz der Mittel erfolgen. Die Einschätzung über den Handlungsbedarf kann divergieren. Dies setzt die Einführung einer professionell besetzten Koordinationsstelle voraus, damit Schadensmeldungen möglichst rasch der richtigen Stelle zugewiesen werden und die Kommunikation nach aussen entsprechend professionell gehandhabt wird. Gemäss Erfahrungen der Stadt Zürich hat die Einführung einer solchen Applikation zur Folge, dass im Gegensatz zu früher mehr Meldungen zu beantworten sind. Viele Meldungen sind – gemäss Informationen aus Zürich – gar keine Schadenmeldungen und müssen dennoch behandelt werden. Dies führt zu unnötigem Aufwand oder aber zu Aufwand an einem Ort, wo er nicht eingerechnet ist.

## **3. Zürcher App für Zug, Evaluation**

Eine Übernahme der App "Züri wie neu" für Zug, bzw. eine entsprechende Adaption ist möglich. Die Umsetzungsdauer für die technische Seite wird auf drei bis sechs Monate geschätzt. Für eine Anpassung der Abläufe und die Etablierung des Systems müssten ungefähr neun bis zwölf Monate eingeplant werden. Folgende drei Aspekte der App müssen evaluiert werden: Die technische Meldefunktion, die Kosten und der Dialog mit den Nutzerinnen und Nutzern.

Was die Meldung von Hinweisen der Bewohnerinnen und Bewohnern zur Verbesserung von Sicherheit, Ruhe und Ordnung im öffentlichen Raum betrifft, ist die Stadt Zug mit ihrem heutigen Internetportal bereits sehr gut aufgestellt. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist mit Name, Funktion, Telefonnummer und E-Mail im Internet aufgeführt. Die heutigen technischen Möglichkeiten erlauben es allen Verantwortlichen auch ausserhalb der Bürozeiten die Mails zu lesen. Dies ist zwar vertraglich keine Pflicht. Die meisten Mitarbeitenden lesen jedoch die Meldungen mindestens einmal täglich. Sind die entsprechenden Meldungen tatsächlich dringlich, erfolgt in der Regel auch eine Reaktion. Es ist davon auszugehen, dass weit mehr als dreiviertel der Schäden oder von Littering oder Beschädigungen, die über eine App gemeldet würden, die Stadt Zug bereits heute erreichen.

Die Kosten für die Umsetzung einer Mängel-App werden auf ca. CHF 55'000.00 geschätzt, die jährlichen Betriebskosten kämen auf CHF 8'000.00. Interne Kosten sind dabei nicht berücksichtigt. Während der Einführungsphase ist während sechs Monaten von einem Pensum von 20% auszugehen (Schulungen für Mitarbeitende, Anpassung Abläufe und Prozesse). Für die Bewirtschaftung werden gemäss Erfahrungen der Stadt Zürich 11 Minuten für die Verarbeitung der Meldung benötigt. Unter Berücksichtigung der Bevölkerungsgrösse in der Stadt Zug ist von monatlich rund 50 Meldungen auszugehen. Der Aufwand für die Bewirtschaftung (ohne Behebung des Mangels) dürfte 10 bis 12 Std. pro Monat betragen. Da die Meldungen zeitnah verarbeitet werden müssen, ist mit einem täglichen Aufwand von ca. 30 Minuten zu rechnen. Weitere Kosten fallen für allfällige Kommunikationsmassnahmen an (Informationskampagne etc.).

Gemäss Auskunft der Stadt Zürich ist der digitale Mängelmelder dort in erster Linie eine PR-Massnahme zur Förderung von Transparenz und Bürgernähe. Dieser Aspekt ist für Zug auch interessant. Allerdings stellt sich hier die Frage, mit welchen Mitteln dieses Ziel erreicht werden kann. So erscheint der negative thematische Einstieg, durch eine Schadenmeldung mit den Einwohnerinnen und Einwohnern in Kontakt zu treten, nicht der gewünschte Einstieg, um digitale Partizipation zu etablieren. Besser wäre hier die Integration der App in eine integrale Plattform für E-Partizipation. Eine solche stellt das eingangs erwähnte Projekt "Zuger am Zug" dar.

#### **4. Integrale Plattform zur E-Partizipation**

Die geplante Dialog Plattform "Zuger am Zug" wird eine zentrale und departementsübergreifende Dialog-, Partizipations- und Informationsplattform umfassen, auf der ein temporärer oder laufender Austausch zu aktuellen Themen und Projekten der Stadt Zug gepflegt werden kann. Unter anderem ist vorgesehen, Informationen zu Baugesuchen, Planungsverfahren und grösseren städtischen Bauprojekten auf dieser Plattform zu integrieren. Aktuell erfolgt die Erarbeitung der Projektdefinition durch die Departemente Bau und Präsidiales. Ziel ist es, eine gesamtstädtische Plattform für E-Partizipation aufzubauen, auf der Themen aller Departemente, der Bevölkerung kommuniziert und mit ihr diskutiert werden können. In Abhängigkeit von Art und Umfang des jeweiligen Projektes sollen entsprechende Zeitfenster definiert werden, in denen ein Mitwirken der Bevölkerung möglich ist. Voraussetzung für die Aufschaltung sind jedoch entsprechende Partizipationsprozesse, die über das Portal durchgeführt werden können. Die Erfahrung vieler Städte und Organisationen mit Partizipation zeigt, dass es sich bei komplexen Inhalten empfiehlt, online Partizipation mit analoger Partizipation zu verbinden. Den Verhandlungsgegenstand alleine auf einem Onlineportal gut zu vermitteln ist zu schwierig. Diese Erfahrung wurde beispielsweise auch beim Projekt «freiraum-zug» gemacht. Der richtige Zeitpunkt für die Aufschaltung einer offiziellen Partizipationsplattform der Stadt Zug ist also der Start eines analogen Partizipationsprozesses. Solche sind zum Beispiel im Zusammenhang mit der bevorstehenden Ortsplanungsrevision durchzuführen. Für einen schnellen Überblick und eine einfache Verortung der Projekte soll die Plattform eine georeferenzierte Karte enthalten, die sämtliche Partizipationsprojekte in der gesamten Stadt auf einen Blick sichtbar macht. Eine Filterfunktion soll helfen, Projekte nach Themen und/oder Orten zu filtern (z.B. Kind Jugend Familie/Bau/Sport etc.).

Auf dieser neuen Plattform kann gleichzeitig auch eine Melde-App integriert werden, die unabhängig von der E-Partizipation funktioniert. Dies ist von Bedeutung, weil die integrative Plattform für E-Partizipation ja in erster Linie nicht Meldungen von Mängeln dienen soll. Die erwähnten unterschiedlichen Angebote auf der Plattform werden im Hintergrund auch von anderen Mitarbeitenden der Verwaltung bewirtschaftet. Während eine Mängel App von Mitarbeitenden im Bereich Tiefbau / Werkhof / Sicherheit verwendet wird, sind in den komplexeren Themen der E-Partizipation eher die Fachabteilungen wie Kommunikation, Stadtentwicklung, Stadtplanung, Städtebau, Kultur oder Bildung angesprochen.

Für die Erarbeitung einer integralen Plattform für E-Partizipation ist folgender Zeitplan vorgesehen:

2. Quartal 2019 Abschluss Projektdefinition
3. Quartal 2019 Entscheid Stadtrat, weitere Schritte
4. Quartal 2019 Technische Umsetzung
1. Quartal 2020 Pilotphase
2. Quartal 2020 E-Partizipation wird operativ

Für diese integrale E-Partizipationsplattform ist mit Kosten von unter CHF 200'000.00 zu rechnen.

## 5. Fazit

Die Projektierung der erwähnten Applikation wurde von der Verwaltung bereits in Angriff genommen. Öffentlich wird die Plattform dann, wenn mindestens ein Partizipationsprojekt damit gestartet werden kann. In welchem Bereich das konkret sein wird, ist aus heutiger Sicht noch nicht ausreichend erkennbar.

## 6. Antrag

Wir beantragen Ihnen,

- auf die Vorlage einzutreten,
- den Bericht des Stadtrats zur Kenntnis zu nehmen, und
- das Postulat von Stefan W. Huber und David Meyer, beide glp, vom 1. März 2018 betreffend "Zug noch besser - Engagement im Taschenformat" als erledigt von der Geschäftskontrolle abzuschreiben.

Zug, 5. März 2019

Dr. Karl Kobelt  
Stadtpräsident

Martin Würmli  
Stadtschreiber

Beilagen:

1. Postulat von Stefan W. Huber und David Meyer, beide glp, betreffend "Zug noch besser - Engagement im Taschenformat"

Die Vorlage wurde vom Präsidialdepartement verfasst. Weitere Auskünfte erteilt Ihnen gerne Stadtpräsident Dr. Karl Kobelt, Tel. 041 728 21 01.