

eUmzugCH nimmt in Aargauer Gemeinden langsam Fahrt auf

Auf den Einwohnerämtern werden jährlich über 700 000 Umzüge gemeldet, dank der Meldeplattform eUmzugCH auch digital. Seit gut einem Jahr ist diese auch in der Aargauer Gemeinde Gränichen im Einsatz. Eine Zwischenbilanz.



Stefania Sinopoli ist Leiterin der Einwohnerkontrolle der Gemeinde Gränichen (AG).

Bild: Daniela Brunner-Gmür

Frau Sinopoli, zu welcher digitalen Generation gehören Sie?

Stefania Sinopoli: Ich bin 34 Jahre alt und würde mich als sogenannte «Digital Native» bezeichnen. Ich bin in der digitalen Welt aufgewachsen, die Kommunikation mit digitalen Medien im Alltag ist für mich ein Selbstverständnis – privat und beruflich.

Sie würden bei einem Umzug ihre persönliche Meldung also mit eUmzugCH erledigen?

Sinopoli: Ja klar, ein Umzug ist schon per se mit viel Aufwand verbunden. Weil das elektronische Meldeverfahren in der Anwendung einfach ist, könnte ich mir den Gang auf die Gemeindeverwaltung ersparen. Zudem kann ich den Zeitpunkt frei wählen, wann ich die Anmeldung durchführen möchte, die Onlineplattform steht jederzeit zur Verfügung. Also brauche ich mich nicht um die Schalteröffnungszeiten zu kümmern.

Seit wann arbeiten Sie in Gränichen mit dem System eUmzugCH?

Sinopoli: Nach dem Entscheid des Gemeinderates haben wir den Onlinemeldeservice eUmzugCH im September 2017 erfolgreich eingeführt.

Wie machen Sie die Möglichkeit bei den Einwohnerinnen und Einwohnern in Ihrer Gemeinde bekannt?

Sinopoli: Wir haben mit einem Artikel in unserer Dorfzeitung auf die neue Dienstleistung aufmerksam gemacht. Mit dem Newsletter publizierten wir zudem die wichtigsten Informationen. Das Erklärvideo «eUmzugCH – der Meldeprozess online»* ist informativ und anschaulich.

Was hat sich für Sie in der Einwohnerkontrolle geändert, seit Sie mit eUmzugCH arbeiten?

Sinopoli: Wir haben nun ein zweigleisiges System: einerseits die direkten und persönlichen Meldungen am Schalter und andererseits die Meldungen, die wir über das Onlinesystem erhalten. Weil es pro Woche höchstens drei bis vier elektronische Meldungen sind, spüren wir am Schalter wenig Entlastung. Bei durchschnittlich 20 Meldungen in der Woche sind drei bis vier noch relativ wenig.

eUmzugCH sollte für Sie auf der Einwohnerkontrolle eine Erleichterung in der Handhabung sein – ist es das?

Sinopoli: Im Moment leider noch nicht. Dafür sehe ich verschiedene Gründe. Ich muss jedes Mal ins Einwohnerkontrollsystem einsteigen und prüfen, ob neue Meldungen eingegangen sind. Wir erhalten keine automatische Benachrichtigung. Mit dem nächsten Systemrelease wird dies jedoch optimiert, die Meldungen werden dann automatisch angezeigt. Überdies ist der administrative Aufwand für uns nicht kleiner. Die Anzahl der Abklärungen mit anderen Gemeinden ist geblieben oder hat teilweise sogar zugenommen.

Können Sie ein Beispiel nennen?

Sinopoli: Ja, gerade heute Morgen hat sich ein Neuzuzüger bei uns gemeldet und nachgefragt, weil er noch keine Bestätigung der Anmeldung in Gränichen erhalten hat. Die Meldung habe er vor zwei Wochen bei seiner alten Wohngemeinde gemacht. In diesem Fall wissen

wir nicht, woran es liegt, und müssen telefonisch oder per E-Mail bei der alten Gemeinde nachfragen.

Sie arbeiten mit dem System NEST. Funktionieren die Schnittstellen zu eUmzugCH gut?

Sinopoli: Ja, das System an und für sich funktioniert sehr gut. Ich kann sagen, dass wir bei 90 Prozent aller Onlinemeldungen überhaupt keine Probleme haben. Wenn es Schwierigkeiten gibt, liegt es meistens an der Handhabung durch die User oder auch an den Geräten, die sie benutzen. Für uns ist es jedoch schwierig, zu eruieren, warum die Meldung nicht funktioniert hat.

Was raten Sie den Nutzern?

Sinopoli: Wenn sich Personen bei uns melden und nachfragen, können wir kei-



nen technischen Support bieten. Wir weisen zuerst auf die Wegleitung und raten, eventuell ein anderes Gerät zu benutzen. Es kommt vor, dass die Eingabe mit dem PC gelingt, die vorher mit dem Smartphone nicht funktioniert hat. Beim Hochladen der Dokumente kann es bisweilen auch Probleme geben oder wenn beim Computersystem Einstellungen das Laden der Daten verhindern.

Was sind aus Sicht der Einwohnerkontrolle die Vorteile von eUmzugCH?

Sinopoli: Wir können die Meldungen jederzeit verarbeiten und sind nicht fix an eine Zeit gebunden. Das ist im Handling hilfreich, gerade weil wir am Schalter im Allgemeinen noch sehr viele Frequenzen haben. Deshalb wäre es schon eine Entlastung, wenn die Anzahl der Meldungen über eUmzugCH erhöht werden könnte.

Erhalten Sie Feedback von Usern zum Onlinemeldeservice?

Sinopoli: Von Nutzern, die ihre Meldung ohne Probleme online arrangieren konnten, bekommen wir keine Rückmeldungen – und das sind geschätzt 90 Prozent. Es liegt nahe, dass sich nur Personen bei uns melden, die mit dem Meldeprozess Probleme haben. Interessant ist, dass die Meldungen generell häufig tagsüber erfolgen, nicht wie erwartet am Abend oder am Wochenende.

Wie kann ich eUmzugCH nutzen, wenn ich von Gränichen nach Bern umziehe?

Sinopoli: Leider noch gar nicht, weil noch nicht alle Kantone eUmzugCH eingeführt haben. Es ist eine Frage der Zeit, bis – so hoffe ich – alle Kantone den elektronischen Meldeservice anbieten.

Stichwort digitale Verwaltungskommunikation: Schafft sich die Gemeindeverwaltung mit dem Onlineschalter selbst ab?

Sinopoli: Nein, da habe ich keine Bedenken. Die Frequenzen bei uns am Schalter sind nach wie vor hoch. Dass sich unsere Dienstleistungen mit Onlineangeboten in Zukunft noch vergrössern, sehe ich als zeitgemässe und unerlässliche Entwicklung. Es braucht aber nach wie vor die Menschen als persönliche Ansprechpartner auf den Gemeindeverwaltungen. Es ist nicht das eine oder das andere, sondern ein Sowohl-als-auch.

Interview: Daniela Brunner-Gmür im Auftrag von eOperations Schweiz AG

Infos: www.eUmzug.swiss
* www.youtube.com/watch?v=7JqdywvlgXM

Einmal entwickeln, mehrfach nutzen

Die vollständige elektronische Abwicklung der Umzugsmeldung ist in der Schweiz noch nicht flächendeckend möglich – und dennoch haben seit August 2017 über 33000 Personen ihren Umzug auf dem digitalen Weg gemeldet. Das System wurde vom Kanton Zürich lanciert und durch die Firma emineo entwickelt. Seit August 2017 ist es für alle Kantone verfügbar.

eUmzugCH wird durch eOperations Schweiz AG betrieben und in Zusammenarbeit mit den Kantonen laufend weiterentwickelt. eOperations Schweiz AG wurde als Projekt von E-Government Schweiz im Rahmen des Schwerpunktplans aufgebaut. Verfügbar ist eUmzugCH heute bereits in den Kantonen ZH, AG, ZG, UR, AR, SZ, SG, GL und GR. Bis Ende 2019 sollte eine flächendeckende Nutzung von eUmzugCH in der ganzen Schweiz möglich sein.

Die Gemeinde Gränichen (AG) bietet für ihre knapp 7800 Einwohnerinnen und Einwohner seit September 2017 das Onlinesystem eUmzugCH an.

Bilder: Daniela Brunner-Gmür

