

## **Beschluss des Landrats vom 26.09.2019**

Nr. 126

### **18. Kundenfreundliche Öffnungszeiten auf der kantonalen Verwaltung** 2019/181; Protokoll: ak

Landratspräsident **Peter Riebli** (SVP) erklärt, der Regierungsrat nehme das Postulat entgegen und beantrage seine Abschreibung. Eine schriftliche Begründung liegt vor.

**Sara Fritz** (EVP) dankt dem Regierungsrat für die Bereitschaft zur Entgegennahme des Postulats, ist aber nicht mit der Abschreibung einverstanden. Sie ist nicht ganz sicher, ob der Regierungsrat den Vorstoss gelesen bzw. verstanden hat. Denn die Begründung für den Abschreibungsantrag nimmt gar keinen Bezug auf die Forderung des Postulats.

Im Postulat wird gefordert, dass der Regierungsrat prüfen und berichten solle, mit welchen Massnahmen die Öffnungszeiten der kantonalen Verwaltung kundenfreundlicher gestaltet werden können, und dabei sollen insbesondere kostenneutral umsetzbare Lösungen vorgeschlagen werden. So wird etwa angeregt, dass man die Öffnungszeiten etwas verschieben könnte (z.B. einmal über den Mittag oder am Abend etwas länger, dafür am Morgen etwas später), so wie das viele Gemeinden schon kennen. Es geht also nicht um eine generelle Ausweitung der bestehenden Öffnungszeiten, wie der Regierungsrat in seiner Stellungnahme schreibt, sondern darum, dass Leute mit einem 8-to-5-Bürojob auch die Möglichkeit bekommen, entweder über Mittag oder nach Feierabend noch einen Behördengang zu machen.

Der Regierungsrat verweist auch auf die zunehmende Bedeutung des Online-Schalters. Das ist zu begrüssen; das Problem besteht aber darin, dass es auch in Zukunft Dienstleistungen gibt, die ein persönliches Erscheinen nötig machen. Bei allen entsprechenden Dienststellen ist es wichtig, dass ein Besuch auch in Randzeiten oder über den Mittag möglich ist; da nützen die Digitalisierung und der Online-Schalter nichts.

Weiter verweist der Regierungsrat darauf, dass man auch ausserhalb der regulären Öffnungszeiten einen Termin vereinbaren könne; das steht ja schon im Vorstoss. Das wissen aber sehr viele Leute nicht, und deshalb wird der Regierungsrat im Vorstoss gebeten, auf diese Möglichkeit verstärkt öffentlich hinzuweisen.

Weil der Regierungsrat das eigentliche Anliegen gar nicht wirklich geprüft hat, ist das Postulat noch nicht abzuschreiben.

**Reto Tschudin** (SVP) dankt dem Regierungsrat – und insbesondere wohl der Landeskanzlei – für die Stellungnahme zum Postulat. Er stellt aber fest, dass offenbar das Betreibungs- und Konkursamt, das er leitet, einmal mehr etwas vergessen gegangen ist in der Optik des Regierungsrats. Mit der neuen Sicherheitsdirektorin wird das hoffentlich nicht mehr passieren.

Die Öffnungszeiten des kantonalen Betreibungs- und Konkursamts sind so kundenfreundlich wie möglich: Es gibt keine Termine mehr, die persönliches Vorsprechen erfordern – ausser Pfändungstermine, und davon gibt es 90-120 pro Tag! Diese Termine haben nicht alle am Mittwochabend zwischen 17 und 19 Uhr Platz. Es gibt von Montag bis Freitag täglich 120 Fixtermine; dafür muss es halt möglich sein, dass man sich freischaufelt. Kommt man nicht beim Amt vorbei, kommt das Amt zu einem nach Hause, und das ist meist die unangenehmere Variante. *[Heiterkeit]*

Alle anderen Termine werden seit 2014 online angeboten. Betreibungsregisterauszüge können auch am Postschalter zu den Post-Öffnungszeiten bestellt werden, oder eben während 24 Stunden im Internet. Es gibt also keinen Grund, persönlich beim Betreibungs- und Konkursamt zu erscheinen, ausser man hat einen Pfändungstermin. Insofern ist die Stellungnahme des Regierungsrats abschliessend und richtig; die SVP-Fraktion stimmt deshalb für Überweisen und Abschreiben.

Für **Martin Dätwyler** (FDP) sind effiziente Behördenprozesse und Behördengänge wichtig. Kundenfreundliche Öffnungszeiten gehören nach Ansicht der FDP-Fraktion zu den Aufgaben der Führungsgremien der Verwaltung. In der Stellungnahme des Regierungsrats ist dargestellt, wie dies bewerkstelligt werden soll: Die besten Behördengänge sind immer noch die, die gar nicht getätigt werden müssen, weil die Dienstleistung online angeboten wird. Dementsprechend ist auch die FDP-Fraktion für Überweisen und Abschreiben.

Regierungsrätin **Kathrin Schweizer** (SP) berichtet, die Öffnungszeiten würden immer wieder überprüft, und zwar in der ganzen Verwaltung: Was sind angesichts der Kundenbedürfnisse die richtigen Öffnungszeiten? Trotzdem ist es besonders wichtig, dass man wenn immer möglich gar nicht auf ein Amt gehen muss, sondern dass sich das meiste online erledigen lässt – diesbezüglich sind schon grosse Schritte unternommen worden, und zwar in allen Direktionen. Diese Überprüfung läuft konstant. Deshalb bittet der Regierungsrat den Landrat, seine Stellungnahme zur Kenntnis zu nehmen sowie das Postulat zu überweisen und abzuschreiben.

://: Das Postulat wird stillschweigend überwiesen und mit 62:14 Stimmen abgeschrieben.

---