

Merkblatt zur Positionierung/Verlinkung eUmzugCH auf der Website der Gemeinde/Stadt

Einleitung

eUmzugCH ist seit bald 5 Jahren in Betrieb und gemäss der Umfrage bei den Gemeinden/Städten und Kantonen ist die Zufriedenheit mit dem Portal hoch (<https://www.eoperations.ch/kundenbefragung-2022/>). Bereits können mehr als 65% der Einwohner/innen eUmzugCH für die Mitteilung ihres Wohnortwechsels nutzen. Ziel ist es, diese Nutzung weiter zu erhöhen.

Bei Tests mit Einwohnern/innen (User Experience) zur Nutzung des Portals wurde festgestellt, dass das Auffinden der Seite www.eumzug.swiss sich nicht immer einfach gestaltet und eine bessere Verlinkung und Sichtbarkeit die Nutzung von eUmzugCH deutlich fördern kann. Die Einwohner/innen informieren sich bei einem Umzug oft direkt auf der Website der Gemeinde oder suchen Informationen in den gängigen Suchmaschinen des Internets. Daher sollte die Auffindbarkeit des Service auf den Gemeindefwebseiten möglichst einfach sein.

Aufgrund dieser Erfahrungen hat die ERFA (Erfahrungsaustausch) von eUmzugCH beschlossen, ein Merkblatt mit Tipps zur besseren Auffindbarkeit und Sichtbarkeit auf den Gemeindefwebseiten zu erstellen und dies den Gemeinden zur Unterstützung abzugeben. Dies, damit in Zukunft noch mehr Einwohner/innen vom Service profitieren können. Das Merkblatt soll dazu dienen, dass die Gemeinden ihre Webseite gemäss ihren Möglichkeiten optimieren können.

Zeitpunkt der Information der Einwohner/innen

Ziel: Der Einwohner/ die Einwohnerin soll möglichst dann informiert werden, wenn die Information benötigt wird. Zum Zeitpunkt des Umzugs soll die Webseite der Gemeinde gut sichtbar die nötigen Informationen zu eUmzugCH liefern.

Da die online Umzugsmeldung noch zu wenig bekannt ist, kann die Gemeinde über ihre etablierten Kommunikationsmittel (z.B. Gemeindeblatt) die Einwohner/innen informieren, dass dies in ihrer Gemeinde möglich ist. Somit wird für die Information ein weiteres Kommunikationsmedium verwendet.

Kommunikationsbegriffe

Um die Kommunikation etwas zu vereinheitlichen, schlagen wir die Verwendung des Begriffs «Umzug» vor. Dieser beinhaltet u.a. folgende Begriffe:

- Wegzug
- Zuzug
- Zügeln
- Anmeldung
- Abmeldung
- Wohnortwechsel
- Adressänderung

Webseite Gemeinde

Um das Auffinden von eUmzugCH für den Einwohner/die Einwohnerin zu erleichtern, empfehlen wir die folgenden Massnahmen:

- Link zu www.eumzug.swiss auf Startseite platzieren
- Link zu www.eumzug.swiss bei Schnellzugriffen platzieren
- Logo eUmzugCH verwenden
- Nicht mehr als 2-3 Klicks, bis www.eumzug.swiss geöffnet ist
- Bezeichnung anpassen auf Umzug oder Ab- und Anmeldung bei der Gemeinde. (nicht nur Abmeldung)
- «Online» (Service eUmzugCH) vor persönlicher Ab-/Anmeldung am Schalter aufführen
- Sämtliche andere Meldeformulare und Möglichkeiten sind von der Seite zu entfernen (auch für Umzüge innerhalb der Stadt/Gemeinde, diese können ebenfalls über eUmzugCH gemeldet werden)

- Die Benutzung ist als «freiwillig» zu deklarieren und darf «zu keinen Mehrkosten im Vergleich zum Schaltermgang» führen (Siehe Nutzungsregelung eUmzugCH Artikel 1.1 <https://www.eumzug.swiss/eumzugngx/usageRules>)

Kommunikation am Schalter

Meldet sich ein Einwohner / eine Einwohnerin am Schalter, können die folgenden Informationen abgegeben werden:

- Am Schalter den Einwohner / die Einwohnerin auf eUmzugCH aufmerksam machen
- Hinweisen, dass wenn sie die Meldung via www.eumzugch.swiss absetzen, sich der Gang an den Schalter der Zuzugsgemeinde erübrigt (sofern die Zuzugsgemeinde an eUmzugCH angeschlossen ist)
- Der Einwohner / die Einwohnerin kann danach entscheiden, ob er/sie zu Hause die Meldung absetzen will oder dies am Schalter durchgeführt wird
- Allenfalls einen Internetzugang für das direkte Ausfüllen vor Ort zur Verfügung stellen (z.B. PC, Notebook, Tabletstation)

Diverses

Die folgenden Punkte können zusätzlich berücksichtigt werden, um die Auffindbarkeit von eUmzugCH zu erhöhen:

- Checklisten Umzug mit Link www.eumzug.swiss zur Ab-/Anmeldung ergänzen
- Örtliche Umzugsunternehmen über eUmzugCH informieren
- Vermieter auf eUmzugCH aufmerksam machen

Beispiele für eine gute Positionierung von eUmzugCH auf der Website

- Münsingen www.muensingen.ch (Positionierung auf Startseite)
- Wollerau www.wollerau.ch (aufgeführt unter DirektLinks)
- Spreitenbach www.spreitenbach.ch (Positionierung auf Startseite)
- Frauenfeld www.frauenfeld.ch (Positionierung auf Startseite)