



An den Grossen Rat

21.5831.02

PD/P215831

Basel, 16. März 2022

Regierungsratsbeschluss vom 15. März 2022

## Schriftliche Anfrage Bülent Pekermann betreffend «Basel wie neu - der Mängelmelder»

Das Büro des Grossen Rates hat die nachstehende Schriftliche Anfrage Bülent Pekermann dem Regierungsrat zur Beantwortung überwiesen:

«Seit April 2013 hat die Stadt Zürich unter den Namen: «Züri wie neu» (<https://www.zueriwieneu.ch>) einen neuen, einfachen Kommunikationskanal zwischen Bevölkerung und Stadtverwaltung. «Züri wie neu» ist eine Online-Plattform, auf der Mängel und Schäden an der städtischen Infrastruktur gemeldet werden können. Es handelt sich dabei um die unterschiedlichsten Meldungen wie etwa ein Loch im Strassenbelag, eine defekte Beleuchtung, Beschädigungen durch Vandalismus oder Schmierereien an einer Hauswand usw. Das Portal wird von der Stadtverwaltung moderiert und transparent geführt. Eine Meldung wird innert eines Arbeitstages an die zuständige Stelle weitergeleitet und möglichst innert fünf Arbeitstagen beantwortet. «Züri wie neu» funktioniert ganz einfach. Eine Schadenmeldung wird der Stadt via Smartphone oder Webseite gemeldet. Lokalisiert wird der Schaden direkt über den GPS-Sensor des Smartphones oder über die Adresseingabe. Mit der Kamera des Smartphones ist es ausserdem möglich, Fotos der Mängel oder Schäden zu machen und weiterzuleiten. Nach der Bestätigung wird die Meldung öffentlich aufgeschaltet und mit dem Bearbeitungsstatus versehen. Die «Züri wie neu» Applikation kann sowohl auf App Store als auch auf Play Store kostenlos heruntergeladen werden. Der Regierungsrat wird gebeten, folgende Fragen zu beantworten:

1. Ist die Erstellung einer Online-Plattform, «Basel wie neu», analog zu «Züri wie neu» seitens des Regierungsrats erwünscht?
  - Wenn ja, wann könnte sie frühestens realisiert werden?
  - Wenn nein, weshalb nicht?
2. Was sind die Vor- und Nachteile von «Basel wie neu» für die Verwaltung und für die Basler Bevölkerung?
3. Welche Kosten würden für das Erstellen und Verwalten von «Basel wie neu» entstehen? Wie können diese Kosten amortisiert werden? Könnten an anderer Stelle durch eine solche App im Gegenzug Kosten eingespart werden?
4. Wäre im Rahmen der App auch eine Erweiterung denkbar, welche in der App Feedbacks und Umfragen zur Stadtentwicklung ermöglichen würden und im Sinne der Verwaltung (gemäss §55 der Kantonsverfassung) zur Mitwirkung der Quartierbevölkerung helfen könnte?
  - Falls ja, welche Vor- und Nachteile sieht die Verwaltung darin?
  - Welche Kosten wären damit verbunden?

Bülent Pekerman»

Wir beantworten diese Schriftliche Anfrage wie folgt:

## 1. Zu den einzelnen Fragen

1. *Ist die Erstellung einer Online-Plattform, «Basel wie neu», analog zu «Züri wie neu» seitens des Regierungsrats erwünscht?*
  - *Wenn ja, wann könnte sie frühestens realisiert werden?*
  - *Wenn nein, weshalb nicht?*

Grundsätzlich begrüsst der Regierungsrat kundenfreundliche und direkte digitale Kommunikationsmöglichkeiten zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung im Sinne eines modernen Service public. «Züri wie neu» ist ein Tool, welches helfen soll, die Unterhaltsarbeiten der Verwaltung im öffentlichen Raum zu unterstützen und zu verbessern (betrieblicher Aspekt) und darüber hinaus der Bevölkerung eine Interaktionsmöglichkeit bietet (kommunikativer, partizipativer Aspekt).

Im öffentlichen Raum sind in Basel-Stadt die Polizei, die Stadtreinigung, Umweltdetektive und andere Instanzen im Auftrag der kantonalen Verwaltung unterwegs. Diese Stellen sind über eine kantonsinterne App miteinander verbunden, so dass schon heute Mängel und Schäden an der städtischen Infrastruktur, aber auch andere Beobachtungen rasch und unkompliziert direkt an die zuständigen Stellen weitergegeben werden können. Der Unterhalt des öffentlichen Raums in Basel ist damit bereits gut organisiert und die verschiedenen Stellen arbeiten gut zusammen. Die involvierten Stellen prüfen jedoch laufend, ob das gewählte Instrument der internen App ausreichend ist oder allenfalls in Zukunft eine Ausweitung auf eine öffentliche App Sinn macht.

2. *Was sind die Vor- und Nachteile von «Basel wie neu» für die Verwaltung und für die Basler Bevölkerung?*

Für die Verwaltung bestünde der Vorteil einer solchen App darin, dass sie Kenntnis von Mängeln im öffentlichen Raum erhält, die allenfalls noch nicht bekannt sind.

Der Bevölkerung wird mit einer solchen App ermöglicht, sich am Unterhalt der Stadt zu beteiligen und sich einbringen zu können. Damit kann auch die Zufriedenheit in der Bevölkerung erhöht werden. Diese Möglichkeit gibt es jedoch bereits jetzt, per Mail oder Telefon (z. B. über die Sauberkeitshotline der Stadtreinigung).

Da die Verwaltung in Basel-Stadt betreffend Informationsbeschaffung und -übermittlung zum Unterhalt im öffentlichen Raum intern bereits gut aufgestellt ist, bestünde gleichzeitig die Gefahr von Redundanzen, indem bereits bekannte Mängel wiederholt gemeldet werden. Der Aufwand im Betrieb einer solchen App ist zudem hoch.

Ob ein Schadensmelder einem breiten Bedürfnis in der Bevölkerung entspricht, ist fraglich. Eine Befragung der Nutzenden von «Züri wie neu» durch die Fachstelle für Digitale Nachhaltigkeit der Universität Bern<sup>1</sup> zeigte, dass der Nutzerkreis relativ homogen ist: Der oder die typische «Züri wie neu» -Nutzende ist im Schnitt 50 Jahre alt, mehrheitlich männlich (76 %), deutscher Muttersprache (93 %) und hat einen Hochschulabschluss (47 %). Die App spricht offenbar mehrheitlich eine bestimmte Zielgruppe in der Bevölkerung an.

3. *Welche Kosten würden für das Erstellen und Verwalten von «Basel wie neu» entstehen? Wie könnten diese Kosten amortisiert werden? Könnten an anderer Stelle durch eine solche App im Gegenzug Kosten eingespart werden?*

---

<sup>1</sup> <https://zueriwieneu.fdn.iwi.unibe.ch>

In Zürich betragen die Erstellungskosten rund 120'000 Franken, die jährlichen Betriebskosten belaufen sich auf rund 8'000 Franken. Der Personalaufwand ist beachtlich: Rund zwei bis drei Dutzend Mitarbeitende sind bei «Züri wie neu» involviert, pro Dienstabteilung gibt es zwei bis drei sogenannte «Superuser», die sich verstärkt mit der Plattform beschäftigen. Eine Kosteneinsparung an anderer Stelle ist kaum möglich. Der Gedanke der Kosteneffizienz steht bei einer solchen App auch nicht im Vordergrund: Möchte man eine möglichst breite Nutzung der App, damit möglichst viele Schäden gemeldet und behoben werden können, so müssten dafür die nötigen personellen Ressourcen für den Betrieb und die Mängelbearbeitung eingesetzt werden bzw. entsprechend auch vorhanden sein.

4. *Wäre im Rahmen der App auch eine Erweiterung denkbar, welche in der App Feedbacks und Umfragen zur Stadtentwicklung ermöglichen würden und im Sinne der Verwaltung (gemäss §55 der Kantonsverfassung) zur Mitwirkung der Quartierbevölkerung helfen könnte?*

Bei der Einführung einer App wie «Züri wie neu» stünde die Kommunikation mit der Bevölkerung im Vordergrund. Um auch mit digitalen Mitteln den Dialog mit der Bevölkerung zu fördern und eine breite Partizipation zu ermöglichen, könnte ein Mängelmelder wie «Züri wie neu» zwar technisch erweitert werden, er eignet sich aber aufgrund seines engen thematischen Fokus (Unterhalt öffentlicher Raum) und dem Prinzip, einfach und schnell Mängel melden zu können, dafür weniger. Es gibt andere digitale Möglichkeiten, die für die Entgegennahme und Moderation von Anliegen oder Ideen aus der Bevölkerung geeigneter sind. In Zürich wurde eine solche Erweiterung von «Züri wie neu» nach der Pilotphase geprüft und verworfen.

Nebst analogen Formaten des Einbezugs der Quartierbevölkerung in Vorhaben der kantonalen Behörden sollen zukünftig auch vermehrt digitale Wege gewählt werden. Dies entspricht dem Bedürfnis eines Teils der Bevölkerung und es ist anzunehmen, dass dadurch breitere Zielgruppen erreicht werden können.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Beat Jans  
Regierungspräsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl  
Staatsschreiberin