



An den Grossen Rat

20.5413.02

PD/P205413

Basel, 1. Februar 2023

Regierungsratsbeschluss vom 31. Januar 2023

Anzug Heiner Vischer und Konsorten betreffend «Feedback zu Kundenkontakt in der Verwaltung»

Der Grosse Rat hat an seiner Sitzung vom 16. Dezember 2020 den nachstehenden Anzug Heiner Vischer und Konsorten dem Regierungsrat zum Bericht überwiesen:

«Die Kantonsverwaltung hat regelmässig über die verschiedensten Behördenstellen Kontakt zu Bevölkerung und Unternehmen. Dieser Kontakt erfolgt üblicherweise professionell, künden- und zielorientiert. Während dem Corona-Lockdown und in der Zeit danach hat sich bei kurzfristig ergriffenen Massnahmen gezeigt, welches zusätzliche Potenzial in einfacheren und schnelleren Verfahren liegt. Die Zeit nach der Pandemie sollte deshalb genutzt werden, um auch langfristige Verbesserungen zu erzielen.

In der Privatwirtschaft ist es inzwischen gang und gäbe, dass nach erfolgtem Kundenkontakt um ein Feedback gebeten wird. Damit soll die Dienstleistungsqualität und Effizienz sichergestellt und verbessert werden. Allfällige Probleme sollen rechtzeitig erkannt und mit gezielten Massnahmen angepackt werden.

Für eine kundenorientierte Verwaltung wäre es deshalb richtig, nach einem Kontakt die betroffenen Einwohnerinnen und Einwohner bzw. die Unternehmen und Organisationen zu fragen, ob die Dienstleistung zu ihrer Zufriedenheit erfolgt ist. Selbstverständlich ist dabei zu berücksichtigen, dass es grundlegende Unterschiede zwischen Staat und Privatwirtschaft gibt und dort, wo staatliche Hoheit ausgeübt wird, die Zufriedenheit nicht immer gegeben sein kann. Es ist dennoch richtig, auch beim Staat eine entsprechende Qualitätssicherung vorzusehen.

Der Regierungsrat wird gebeten zu prüfen und zu berichten

- welche Verwaltungsbereiche dazu geeignet sind, nach erfolgtem Kundenkontakt ein systematisiertes Feedback einzuholen,
- wie er dieses Feedback dazu nutzen kann, seine Dienstleistungsqualität und Effizienz laufend zu verbessern,
- wie er die Ergebnisse dieses Feedbacks in geeigneter Weise publizieren kann.

Heiner Vischer, Michael Hug, Olivier Battaglia, René Häfliger, François Bocherens, Thomas Müry, Catherine Alioth, Joël Thüring, Pascal Messerli, Martina Bernasconi, Oswald Inglin»

Wir berichten zu diesem Anzug wie folgt:

1. Allgemeines

1.1 Das Kundenfeedback

Das Kundenfeedback ist auch für die Verwaltung wichtig, um das Angebot und die Dienstleistungen den effektiven Bedürfnissen der Kundschaft anzupassen und somit die Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheit zu erhöhen. In allen Departementen wird ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) verfolgt, auch mittels Kundinnen- und Kundenfeedback. Anders als bei privatwirtschaftlichen Unternehmen steht dabei aber nicht die Kundinnen- und Kundenbindung im Fokus, sondern deren Zufriedenheit und das Vertrauen in die Verwaltung.

Abzugrenzen sind die Kundinnen- und Kundenbefragungen von sogenannten Audits, die bei zertifizierten Betrieben und Prozessen im Rahmen der Qualitätssicherung vorgeschrieben sind oder freiwillig durchgeführt werden.

Das Einholen von Rückmeldungen kann auch als unterstützendes Element von § 16 der Kantonsverfassung verstanden werden, wonach die zuständigen Behörden die Erfüllung der öffentlichen Aufgaben periodisch auf ihre Notwendigkeit, Wirksamkeit und Effizienz sowie ihre finanziellen Auswirkungen und deren Tragbarkeit überprüfen.

1.2 Feedback-Möglichkeiten

1.2.1 Strukturiertes Feedback

Um ein strukturiertes Kundinnen-/Kundenfeedback zu erhalten, stehen verschiedene Vorgehensweisen zur Verfügung. Sie unterscheiden sich auf Seiten der Kundschaft in den Möglichkeiten, ein qualitative Rückmeldung zu geben und – damit verbunden – im Zeitaufwand, der dafür eingesetzt werden muss. Auf Seite der Verwaltung sind das Ziel der Befragung, die Qualität der Resultate und die Umsetzungsmöglichkeiten entscheidend für die Wahl des strukturierten Feedbacks.

a. Befragung über Feedback-Terminals

Feedback-Terminals («Smiley-Tasten») sind eine schnelle Methode, um Kundinnen-/Kundenfeedback direkt vor Ort nach Abschluss einer Dienstleistung zu erhalten. Zu diesem Zeitpunkt sind die Eindrücke der Kundinnen und Kunden noch ganz präsent. Diese Antworten geben einen schnellen Eindruck, eine vertiefte Rückmeldung ist bei dieser Art Befragung nicht vorgesehen. Gezielte Verbesserungen im Sinne des KVP lassen sich daraus nicht ableiten. Feedback-Terminals sind vor allem dann ergiebig, wenn eine ganz konkrete Frage beantwortet werden soll, z. B. betreffend die Neugestaltung der Schaltersituation.

b. Schriftliches Feedback

Bei dieser Feedback-Variante können die Fragen mit vorgegebenen, einfachen Skalen beantwortet werden oder es können individuelle, ausführliche Antworten eingeholt werden. Auch Kombinationen sind möglich.

c. Mündliches Feedback

Die Kundinnen und Kunden können ihre Rückmeldung mündlich abgeben, wenn eine strukturierte Abfrage im Anschluss an die Dienstleistung erfolgt, direkt am Schalter oder im Nachhinein im Rahmen einer telefonischen Kontaktaufnahme.

1.2.2 Systematisiertes Feedback

Unter einem systematisierten Feedback kann eine digitale Anwendung verstanden werden, die sowohl im Prozess des Kontakts mit den Kundinnen und Kunden als auch im Prozess des Umgangs mit den Rückmeldungen eine Automatisierung vorsieht.

1.3 Spontanes Feedback

Neben den strukturierten Feedback-Möglichkeiten erhalten die Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung auch unstrukturierte, spontane Feedbacks. Die Weiterleitung dieser Meldungen von Kundinnen und Kunden ist in den Dienststellen und nach departementalen Vorgaben zu regeln.

a. Feedback am Telefon

Viele Kundinnen und Kunden melden sich telefonisch. Sie erhoffen sich dabei eine direkte Entgegennahme des Feedbacks und eine kompetente Beantwortung ihrer Frage.

b. Feedback über die Homepage

Kundinnen und Kunden finden auch den Weg über die Homepage, um ein Feedback zu geben. Es besteht die Möglichkeit, ein Feedbackraster auf der Homepage vorzusehen oder über den Link «Kontakt» mit der entsprechenden Abteilung in Kontakt zu treten. Die über einen Link generierten Feedbacks sind nicht systematisiert und sind daher sehr aufwändig zu bearbeiten, bieten jedoch die Möglichkeit, mit der Absenderin oder dem Absender direkt in Kontakt zu treten oder die angesprochene Dienstleistung zu überprüfen.

c. Feedback auf den sozialen Medien

Die sozialen Medien bieten den Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, ihre Meinung über den erhaltenen Service öffentlich zu machen. Der Vorteil kann darin liegen, dass die Verwaltung mit diesen Kundinnen und Kunden in Kontakt treten und das Anliegen mit der gleichen Reichweite beantworten kann. Die Herausforderung liegt in der kurzen Bearbeitungszeit, welche die sozialen Medien vorgeben.

2. Umfrage in den Departementen

Zur Beantwortung der Fragen der Anzugsstellenden wurden die bereits heute eingesetzten Feedbackmöglichkeiten in den Departementen erhoben. Die Art des Kundinnen- und Kundenfeedbacks ist je nach Amtsstelle sehr unterschiedlich, da der Kundinnen- und Kundenkontakt auch sehr unterschiedlich ist. In vielen Amtsstellen kommt es zu einem kurzen, einmaligen Kontakt, der unpersönlich bleibt. Bei anderen Verwaltungsleistungen stehen die Mitarbeitenden mit den Kundinnen und Kunden in einem längeren, etappenweisen Austausch, beispielsweise bei der Bemessung von Sozialleistungen oder in anspruchsvollen Bewilligungsverfahren.

Aus diesem Grund werden in der Verwaltung verschiedene Feedbackvarianten genutzt. In einigen Verwaltungsbereichen werden zudem kantonsübergreifende Befragungen durchgeführt, was nicht nur eine interkantonale Vergleichbarkeit, sondern auch einen Austausch von und zu sogenannten «best practices» über die Kantonsgrenze hinweg ermöglicht.

3. Zu den einzelnen Fragen

3.1 Welche Verwaltungsbereiche sind dazu geeignet, nach erfolgtem Kundenkontakt ein systematisiertes Feedback einzuholen?

Ein systematisiertes Feedback im oben genannten Sinne (Ziffer 1.2.2) wird in der Verwaltung nicht eingesetzt. Strukturierte Feedbacks (Ziffer 1.2.1) hingegen werden in vielen Verwaltungsbereichen eingeholt. Die Tiefe der Befragung ist dabei je nach gewählter Form sehr unterschiedlich.

Feedback-Terminals

Auf Befragungen über Feedback-Terminals wird in verschiedenen Ämtern mit regem Kundenkontakt zurückgegriffen, so zum Beispiel auch beim Einwohneramt.

Schriftliches Feedback

Schriftliche Kundinnen- und Kundenbefragungen werden in allen Departementen durchgeführt. Systematisiertes, relativ einfaches Feedback erfolgt bei standardisierten (Massen-)Geschäften (wie z. B. auf dem Amt für Sozialbeiträge, beim BVD-Empfang, beim Grundbuch und Vermessungsamt, bei der Stadtgärtnerei, bei Fachstelle Aufsicht und Qualität in Pflegeheimen oder in Schulen). Umfassende Kundinnen- und Kundenbefragungen führt unter anderem das Amt für Sozialbeiträge (ASB) zu den Themen Ergänzungsleistungen (EL) und Prämienverbilligungen (PV) durch. Diese Befragungen finden parallel zu entsprechenden Evaluationen bei der Ausgleichskasse Basel-Stadt, der Ausgleichskasse Solothurn, der Sozialversicherungsanstalt Basel-Landschaft und bei der Ausgleichskasse Luzern statt. Dies ermöglicht einen interkantonalen Vergleich (Benchmark) mit den EL- und PV-Dienstleistungen in anderen Kantonen. Die letzte Befragung wurde im Juni 2021 durchgeführt.

Feedback über die Homepage

Ein digitales Feedback über die Website ist in vielen Departementen und Amtsstellen möglich, so z. B. beim Grundbuch- und Vermessungsamt.

Mündliche Befragung

Mündliche Befragungen werden z. B. im Präsidialdepartement vor und nach einer Museumsnacht mit allen teilnehmenden Museen und Gastinstitutionen durchgeführt.

3.2 Wie kann der Regierungsrat dieses Feedback dazu nutzen, seine Dienstleistungsqualität und Effizienz laufend zu verbessern?

Jedes Feedback dient dazu, den kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu intensivieren. Dank der Feedbacks können die Prozesse und Dienstleistungen verändert und optimiert werden. Durch diese Veränderungen kann sich die Verwaltung stetig verbessern und zudem eine Effizienzsteigerung erreicht werden, so wie es § 16 Kantonsverfassung verlangt.

Die Möglichkeit, ein Feedback zu melden, zeigt den Kundinnen und Kunden einerseits, dass ihre Meinung für die Verwaltung wichtig ist, ernst genommen wird und dass versucht wird, auf die Bedürfnisse der Kundschaft einzugehen.

3.3 Wie kann der Regierungsrat die Ergebnisse dieses Feedbacks in geeigneter Weise publizieren?

Eine Publikation des Feedbacks ist dann sinnvoll, wenn die Evaluation ein konkretes politisches Anliegen erfüllt, eine generelle Veröffentlichung aller Rückmeldungen scheint hingegen nicht zielführend. Die Bevölkerungsbefragung des Statistischen Amtes, die alle vier Jahre durchgeführt wird, umfasst auch Aussagen zur Leistung der kantonalen Verwaltung. Die Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung werden jeweils publiziert.

4. Fazit

Kundinnen- und Kundenfeedbacks sind ein bereits heute eingesetztes Instrument, um die Verwaltungsleistungen zu verbessern. Die Departemente setzen unterschiedliche Modelle des Feedbacks ein. Vor allem standardisierte Verwaltungsleistungen, die einer grossen Anzahl von Kundinnen und Kunden zugutekommen, eignen sich für strukturierte Rückmeldungen. Einige Verwaltungseinheiten führen grossangelegte, periodische Umfragen durch.

5. Antrag

Aufgrund dieses Berichts beantragen wir, den Anzug Heiner Vischer und Konsorten betreffend «Feedback zu Kundenkontakt in der Verwaltung» abzuschreiben.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Beat Jans
Regierungspräsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl
Staatsschreiberin