



An den Grossen Rat

22.5475.02

PD/P225475

Basel, 11. Dezember 2024

Regierungsratsbeschluss vom 10. Dezember 2024

Anzug Georg Mattmüller betreffend «Verständlichkeit der Kommunikation der kantonalen Verwaltung»

Der Grosse Rat hat an seiner Sitzung vom 15. Dezember 2022 den nachstehenden Anzug Georg Mattmüller dem Regierungsrat zum Bericht überwiesen:

«Informationen, Formulare oder Verfügungen des Kantons sind für viele Menschen schwer oder nicht verständlich, müssen jedoch verstanden werden für Anmeldungen, Deklarationen oder Anweisungen. Es kann allerdings nicht sein, dass die Verwaltung bzw. die Verwaltungsangestellten in einer Art kommunizieren, dass Klara und Otto Normalbürger:in grundsätzlich einen Fachberater oder eine Juristin zum Verstehen von allgemeinen und instruierenden Informationen, von Formularen oder individuellen Verfügungen brauchen.

Dienststellen und Ämter, die mit Menschen mit geringem Sprachverständnis, sozialen oder psychischen Beeinträchtigungen zu tun haben, sollten für eine unterstützende und konstruktive Sprache bzw. eine verständliche Bürger:innenkommunikation sorgen, auch wenn der Inhalt der Kommunikation komplex, fordernd oder belastend ist. Dies gilt für die persönliche Begegnung, aber auch für die schriftliche Korrespondenz sowie generell für die textliche oder audiovisuelle Kommunikation (Erklärvideo, Gebärdensprache, Einfache Sprache etc.).

Die Unterzeichnenden bitten den Regierungsrat daher zu prüfen und zu berichten:

1. Ist sich der Kanton der Problematik bewusst und welche Massnahmen haben der Kanton und die Departemente ggf. bereits ergriffen, um das Problem anzugehen?
2. Sind der Kanton und die Departemente bereit, im Rahmen seiner Tätigkeit grundsätzlich eine bürgernahe Kommunikation einzuführen und welche (weitere) Massnahmen sind dafür vorgesehen?

Georg Mattmüller, Melanie Nussbaumer, Balz Herter, Danielle Kaufmann, Joël Thüring, Karin Sartorius, David Wüest-Rudin, Anina Ineichen»

Wir berichten zu diesem Anzug wie folgt:

1. Barrierefreie Kommunikation

Eine barrierefreie Kommunikation ist zentral für die gleichberechtigte Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen in allen Lebensbereichen. Gemäss § 6 des Gesetzes über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtegesetz, BRG) müssen der Kan-

ton Basel-Stadt, die Gemeinden, die Träger öffentlicher Aufgaben und die Anbieter öffentlich zugänglicher Leistungen mit Menschen mit Behinderungen in einer für diese verständlichen Art und Weise kommunizieren. Auf Verlangen von Menschen mit Behinderungen stellen sie sicher, dass die im konkreten Fall erforderlichen Hilfestellungen, wie etwa Gebärdensprachdolmetscherinnen und -dolmetscher, Unterlagen in einer verständlichen Sprache oder mündliche Erklärungen, verfügbar sind. Behördeninformationen im Internet müssen im Rahmen der Verhältnismässigkeit in alternativen Kommunikationsformen (Leichte Sprache, Gebärdensprache) vermittelt werden. Dies folgt aus § 1 der Verordnung zum Behindertenrechtegesetz und dem aktuellen eCH-0059 Accessibility Standard für E-Government, der seit dem 20. Juni 2020 gültig ist.

Seit dem Inkrafttreten des BRG am 1. Januar 2021 und dem gleichzeitigen Neustart der Fachstelle Behindertenrechte wurde diese von zahlreichen Dienststellen des Kantons um Beratung zur barrierefreien Kommunikation angefragt. Aufgrund der neuen Anforderungen an die Verständlichkeit stellen sich fachliche Fragen und es besteht Bedarf nach einem Kompetenzaufbau. Eine Bestandsaufnahme im Frühling 2023 hat ergeben, dass der Kanton Basel-Stadt insbesondere kaum über Angebote in Gebärdensprache und Leichter Sprache verfügt. Eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Querschnittsthematik Kommunikation als sinnvollem Ansatzpunkt für eine breite Sensibilisierung innerhalb der Verwaltung für die Rechte von Menschen mit Behinderungen drängte sich auf.

2. Aktionsplan

Am 30. Januar 2024 verabschiedete der Regierungsrat einen Aktionsplan «Barrierefreie Kommunikation» mit Zielen und Massnahmen, die in den Jahren 2025 – 2028 schrittweise umgesetzt werden. Damit stiess er einen Lernprozess im Kanton an. Barrierefreie Kommunikationsmittel verbessern die Zugänglichkeit von öffentlichen Informationen und Dienstleistungen. Gleichzeitig erleichtern sie Menschen mit Behinderungen die politische Teilhabe. Schliesslich stärken die Massnahmen des Aktionsplans das inklusive Umfeld beim Arbeitgeber Basel-Stadt. Damit sorgt der Regierungsrat für ein abgestimmtes und systematisches Vorgehen in der Behindertenpolitik. Der Aktionsplan «Barrierefreie Kommunikation» verfolgt somit die Stossrichtung des vorliegenden Anzugs.

Der Aktionsplan hat drei Handlungsebenen:

Handlungsebene 1: Digitale Kommunikation

Im Zentrum des Aktionsplans steht die Erfüllung des eCH-0059 Accessibility Standards für zentrale Informations-, Kommunikations- und Transaktionsdienstleistungen im Internet. Der Kanton stellt damit die erforderliche Qualität in der digitalen Kommunikation sicher. Die Entwicklung von Information in alternativen Kommunikationsformen (Leichte Sprache, Gebärdensprachvideos) soll über ein Impulsprogramm zentral vorangetrieben werden, da hier der grösste Handlungsbedarf besteht.

Handlungsebene 2: Externe Dienstleistungen und Prozesse

Der Aktionsplan bezieht sich auf sämtliche Dienstleistungen und Prozesse, die direkt mit Kommunikation gegenüber der Bevölkerung respektive Kundschaft verbunden sind. Über die Massnahmen auf der zweiten Handlungsebene stellt der Kanton die barrierefreie Zugänglichkeit von öffentlichen Informationen sicher.

Handlungsebene 3: Sensibilisierung und Wissensaufbau

Auf dieser Handlungsebene sorgt der Kanton für einen gezielten Wissensaufbau in der barrierefreien Kommunikation. Vorgesehen sind interne Kurse sowie Austausch- und Beratungsangebote für die Mitarbeitenden der Departemente, Gemeinden und Stellen, die sich dem Aktionsplan angeschlossen haben.

3. Umsetzung

Der Aktionsplan «Barrierefreie Kommunikation» ist an die Legislaturplanung 2025–2029 gekoppelt und mit einem vierjährigen Impulsprogramm zur Förderung von Massnahmen verbunden. Die Umsetzung startet am 1. Januar 2025 und dauert bis zum 31. Dezember 2028. In der Verantwortung sind in erster Linie alle Stellen der Departemente und der Gemeinden, die in ihrem Zuständigkeitsbereich öffentlich kommunizieren. Des Weiteren schliessen sich die Gerichte, die Zentralen Dienste der Bürgergemeinde der Stadt Basel, die Ombudsstelle, der Parlamentsdienst und die Datenschutzbeauftragte dem Aktionsplan an.

Der Aktionsplan bildet den übergeordneten Handlungsrahmen für die Departemente, Gemeinden und weitere Stellen, die sich dem gemeinsamen Entwicklungsvorhaben zur Verbesserung der barrierefreien Kommunikation angeschlossen haben. Die weitere Konkretisierung der Massnahmen des Aktionsplans erfolgt in Form von jährlichen Planungen. Das Umsetzungskonzept gibt eine inhaltliche Priorisierung der Massnahmen im Rahmen der Verhältnismässigkeit vor.

Im Zentrum der Umsetzung stehen zentrale Informationen zu den Themen Gesundheit, Sicherheit und politische Rechte. Zukünftig sollen beispielsweise die Abstimmungsinformationen in Gebärdensprache angeboten und alle Behörden verstärkt für die Kommunikation mit gehörlosen Menschen sensibilisiert werden. Formulare und Schreiben an die Bevölkerung sollen vereinfacht werden. Beim Relaunch der kantonalen Webseite bs.ch im Herbst 2024 wurden bereits Umsetzungsmassnahmen vorgezogen: Die neue kantonale Webseite legt den Fokus auf Verständlichkeit und einfache Bedienung für alle Nutzerinnen und Nutzer. Der Internetauftritt des Kantons wurde von Grund auf neu entwickelt, um eine neue, konsequent nutzerzentrierte Plattform zu schaffen. Die am häufigsten gesuchten Dienstleistungen sind organisationsübergreifend im Bereich «Themen» zu finden. Damit brauchen Nutzerinnen und Nutzer kein besonderes Wissen darüber, welches Amt für welches Anliegen zuständig ist. Die Texte sind in einfach verständlicher, lesefreundlicher Sprache verfasst. Videos enthalten Untertitel, Bilder sind mit einem Alternativtext versehen. Es werden erste Informationsvideos in Gebärdensprache angeboten. Schliesslich wurde für die Gesamterneuerungswahlen 2024 eine Wahlanleitung in leichter Sprache veröffentlicht.

2028 endet das Impulsprogramm. Zu diesem Zeitpunkt soll ein Fazit über den Stand der Umsetzung des Aktionsplans und den Erfolg der Massnahmen gezogen werden.

4. Antrag

Aufgrund dieses Berichts beantragen wir, den Anzug Georg Mattmüller und Konsorten betreffend «Verständlichkeit der Kommunikation der kantonalen Verwaltung» stehen zu lassen.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Dr. Conradin Cramer
Regierungspräsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl
Staatsschreiberin