An den Grossen Rat **22.5522.03**

FD/P225522

Basel, 4. November 2026

Regierungsratsbeschluss vom 3. November 2026

Anzug Melanie Nussbaumer und Konsorten betreffend Sensibilisierung der Verwaltung im Umgang mit psychisch Erkrankten

Der Grosse Rat hat an seiner Sitzung vom 18. Januar 2023 den nachstehenden Anzug Melanie Nussbaumer und Konsorten dem Regierungsrat zum Bericht überwiesen (siehe dazu auch Geschäft Nr. 22.5522):

> «Dass der Zugang zu den Behörden barrierefrei sein sollte, entspricht einem gesellschaftlich geteilten Grundsatz und ist Teil des Übereinkommens der UNO über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, welches die Schweiz 2014 ratifiziert hat. Für Menschen mit psychischen Erkrankungen stellt der Gang zum Amt oft eine behinderungsbedingte Herausforderung dar. Ängste müssen überwunden werden, die Kommunikation sollte angepasst sein, die Fachsprache verstanden werden etc. Zugangshürden zur medizinischen Versorgung werden im Auftrag des BAG vom Büro Bass in einer Studie von 2016 beschrieben und analysiert. Ähnliche Effekte dürften auch bei der allgemeinen Verwaltung auftreten. Entsprechend laufen Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen Gefahr im Kontakt mit den Behörden strukturelle Diskriminierung zu erleben. Wird beispielsweise einer depressiven Person Druck aufgesetzt, kann das zu einer Verschlechterung der Krankheit führen und kontraproduktiv sein, um das jeweilige Ziel zu erreichen.
>
> Insgesamt ist das Thema komplex, da die Herausforderungen vielfältig und in der Ausprägung individuell sind und es keine einfachen, gesicherten Kenntnisse zu deren Überwindung gibt. Die psychischen Krankheiten sind meistens nicht von aussen erkennbar, die Krankheitsbilder sind sehr unterschiedlich.
>
> Es braucht also viel Wissen und Sensibilität, um mögliche psychische Erkrankungen zu erkennen und dementsprechend den Umgang mit psychisch erkrankten Personen anzupassen.
>
> Die Anzugstellenden sind sich bewusst, dass viele Verwaltungsangestellte sich für Personen mit psychischen Krankheiten engagieren und gute Vorkenntnisse aufweisen. Die folgenden Forderungen sollen als Unterstützung verstanden werden, da ohne entsprechende Kenntnisse das Verhalten von psychisch kranken Menschen für gesunde Personen oft schwierig verständlich und herausfordernd sein kann.
>
> Die Anzugstellenden bitten den Regierungsrat deshalb zu prüfen und zu berichten:
>
> 1. wie Verwaltungsmitarbeitende, die im direkten Kontakt mit der Bevölkerung sind, geschult und sensibilisiert werden im Umgang mit Personen, die psychisch beeinträchtigt sind.
> 2. wie eine Sensibilisierungskampagne zum Umgang mit Psychischkranken für Verwaltungsanstellte, die in direktem Kontakt mit Bürger:innen sind, umgesetzt werden kann.
> 3. ob obligatorische Weiterbildungen zum Umgang mit psychisch Erkrankten für Verwaltungsmitarbeitende mit Bürger:innenkontakt angeboten werden können.
> 4. ob einzelne Angestellte in den Verwaltungsbereichen, die Bürger:innenkontakt haben, sich zu psychischen Krankheiten weiterbilden und spezialisieren können und so Expertise und Wissensvermittlung innerhalb der Verwaltung generiert werden kann.

5. inwiefern gesichert werden kann, dass die Verwaltungsmitarbeitenden auf die Ombudsstelle verweisen, wenn es zu Problemlagen im Kontakt mit Bürger:innen kommt.

   Melanie Nussbaumer, Melanie Eberhard, Georg Mattmüller, Beda Baumgartner, Sandra Bothe, Niggi Daniel Rechsteiner»

Wir berichten zu diesem Anzug wie folgt:

1. Anliegen des Anzugs

Im Zentrum des vorliegenden Anzugs stehen Menschen mit psychischen Erkrankungen, für die Behördengänge eine Herausforderung darstellen, was zu struktureller Diskriminierung führen kann. Die Anzugstellenden wünschen die Überprüfung des bestehenden Angebots zur Schulung und Sensibilisierung bei der Begegnung zwischen Verwaltung und Betroffenen.

2. Ausgangslage

Im Schreiben an den Grossen Rat vom 8. Januar 2025 erläuterte der Regierungsrat anhand der Organisationseinheiten Sozialhilfe und Amt für Sozialbeiträge das «Basler Modell». Dieses besteht aus verschiedenen Angeboten für Betroffene, regelmässiger Schulung und Sensibilisierung von Mitarbeitenden und dem Zurückgreifen auf individuelle Fachexpertise bei Bedarf. Dieses System habe sich bewährt und soll beibehalten werden. Entsprechend beantragte der Regierungsrat, den Anzug abzuschreiben. Der Grosse Rat folgte diesem Antrag nicht und hat den Anzug mit Beschluss vom 26. März 2025 stehen lassen. Dabei wurde aus den Voten deutlich, dass er eine Prüfung der aktuellen Situation in allen Organisationseinheiten der kantonalen Verwaltung mit Bevölkerungskontakt wünscht (Geschäft Nr. 22.5522).

3. Haltung des Regierungsrates

Wie bereits im Schreiben vom 8. Januar 2025 ausgeführt, legt der Regierungsrat grossen Wert auf eine diskriminierungsfreie und kompetente Begegnung zwischen Verwaltung und Bevölkerung. Das bedeutet, dass der Behördenkontakt zugänglich und bedürfnisgerecht auszugestalten ist, unabhängig davon, ob eine psychische Erkrankung bekannt oder von aussen erkennbar ist. Dies setzt voraus, dass Mitarbeitende mit Bevölkerungskontakt situativ mit unterschiedlichen Massnahmen und Angeboten zu befähigen sind, sensibel und situationsgerecht zu handeln und auf vielfältige Bedürfnisse einzugehen.

4. Umfrage bei 21 Organisationseinheiten mit Bevölkerungskontakt

Nach dem Einbringen des Grossen Rates vom 26. März 2025 wurde eine Umfrage zur aktuellen Situation bei 21 Organisationseinheiten mit Bevölkerungskontakt aus allen Departementen durchgeführt. Deren Ergebnis kann im Wesentlichen dahingehend zusammengefasst werden, dass Sensibilisierungen und Schulungen in Bezug auf den diskriminierungsfreien Bevölkerungskontakt jeweils situativ zugeschnitten und für die konkrete Situation die nötigen Massnahmen getroffen werden. D. h., Organisationseinheiten mit Bevölkerungskontakt stellen mit einem breiten Spektrum an Massnahmen einen sensiblen und bedarfsgerechten Bevölkerungskontakt sicher. Dabei werden sowohl die kontaktsuchenden Menschen als auch Mitarbeitende in herausfordernden Situationen mit jeweils auf die Kontaktsituation zugeschnittenen Massnahmen unterstützt, wodurch strukturelle Diskriminierung verhindert wird.

Die verschiedenen Massnahmen seien wie nachfolgend aufgeführt:

4.1 Beispiele für spezifische Rahmenbedingungen

Um einen vertrauensvollen und auf die individuelle Situation abgestimmten Behördenkontakt zu ermöglichen, stellen verschiedene Organisationseinheiten spezifische geeignete räumliche Voraussetzungen zur Verfügung. Separate Gesprächsräume, wie bspw. im Bevölkerungsamt angeboten, schützen die Privatsphäre der Bürgerinnen und Bürger. Darüber hinaus stehen Rückzugsbereiche zur Verfügung, die es Betroffenen ermöglichen, sich in belastenden Situationen kurzzeitig zurückzuziehen, womit die Handlungsfähigkeit der betroffenen Personen im Behördenkontakt aufrechterhalten werden kann.

4.2 Zugänglichkeit und Unterstützung für Bürgerinnen und Bürger

In den Organisationseinheiten werden verschiedene Massnahmen umgesetzt, um Bürgerinnen und Bürgern einen bedürfnisorientierten Behördengang zu ermöglichen. So ist vielerorts bei Gesprächen eine Begleitperson als Vertrauensperson explizit erwünscht, um die Gesprächsführung zu erleichtern, das Verständnis behördlicher Informationen zu verbessern und zur emotionalen Stabilisierung der betroffenen Person beizutragen. Behördendienstleistungen werden, soweit möglich, in mehreren Sprachen angeboten bzw. durch Übersetzungsdienste ergänzt. Es besteht zudem verbreitet die Möglichkeit, über mehrere Termine hinweg dieselbe Ansprechperson beizubehalten, wie etwa beim Migrationsamt oder bei der Ausgleichkasse. Dies erleichtert die Kommunikation und reduziert den Aufwand, der durch wiederholtes Erklären der persönlichen Situation entstehen kann. Bürgerinnen und Bürger werden systematisch und gezielt auf Unterstützungsangebote und Fachstellen hingewiesen. Damit soll sichergestellt, werden, dass Betroffene Zugang zu spezialisierten Hilfsangeboten erhalten. Dazu gehört u. a. auch der Verweis auf die Ombudsstelle, der den Zugang zu einer unabhängigen Vermittlungsinstanz sicherstellt.

4.3 Unterstützung für Mitarbeitende im Bevölkerungskontakt

Mitarbeitenden stehen spezifische Unterstützungsangebote zur Verfügung, die zu einem sensibilisierten, diskriminierungsfreien und situationsgerechten Handeln im Bevölkerungskontakt befähigen. Dazu gehört u. a. auch die Bereitstellung zeitlicher Ressourcen für anspruchsvolle Gespräche, um bei Bedarf längere oder komplexere Gespräche führen zu können.

Mitarbeitenden mit Bevölkerungskontakt stehen zudem vielerorts Notfallkontakte zur Verfügung, um im Bedarfsfall rasch die geeigneten Stellen kontaktieren oder entsprechende Hinweise an betroffene Personen weitergeben zu können. Leitfäden für herausfordernde Gespräche unterstützen nebst anderen Organisationseinheiten bspw. im Sozialdienst der Kantonspolizei Basel-Stadt bei einer einheitlichen und deeskalationsorientierten Gesprächsführung. Schliesslich sind den Organisationseinheiten Ansprechpersonen des Kantonalen Bedrohungsmanagements bekannt und erreichbar, damit eine professionelle und bedarfsgerechte Unterstützung gewährleistet werden kann. Daneben haben die Mitarbeitenden Zugang zu Informationsmaterial betreffend psychische Erkrankungen.

Um Mitarbeitende mit Bevölkerungskontakt im Umgang mit psychisch belastenden Situationen zudem zu stärken und damit ein qualitatives Dienstleistungsangebot zu ermöglichen, stehen in den verschiedenen Organisationseinheiten bedürfnisgerechte Unterstützungsangebote zur Verfügung. So wird den Mitarbeitenden Zugang zu psychologischer Beratung angeboten, um belastende Erlebnisse im Berufsalltag professionell verarbeiten zu können. Breit etabliert ist zudem die kollegiale Fallberatung (Intervision), die es Mitarbeitenden erlaubt, sich strukturiert über herausfordernde Situationen auszutauschen und gemeinsam Handlungsoptionen zu entwickeln. Das gegenseitige Lernen stärkt die Handlungssicherheit im Umgang mit psychisch beeinträchtigten Menschen. Durch regelmässige Supervision erhalten Mitarbeitende die Möglichkeit, ihr berufliches Handeln unter fachkundiger Begleitung zu reflektieren. Dies fördert die professionelle Weiterentwicklung und beugt zudem einer Überlastung vor. Ausserdem wird den Mitarbeitenden, soweit erforderlich, die Möglichkeit gegeben, bei Bedarf spezialisierte Fachstellen und Partnerorganisationen beizuziehen.

Die Zusammenarbeit mit externen Stellen ergänzt das interne Wissen und sichert einen angemessenen Umgang mit psychisch beeinträchtigen Menschen.

Zusätzlich zu den spezifischen Unterstützungsangeboten steht allen Mitarbeitenden das beim Finanzdepartement (FD) / Human Resources Basel-Stadt (HR BS) eingeordnete Angebot der betrieblichen Sozialberatung Care Management offen. Dieses beinhaltet u. a. eine kostenlose Beratung bei schwierigen beruflichen, persönlichen und sozialen Situationen.

4.4 Schulungen für Mitarbeitende

Mitarbeitende der Organisationseinheiten mit Bevölkerungskontakt nehmen schliesslich regelmässig an Schulungen und Weiterbildungen teil, um die für die Erfüllung ihres Auftrags relevanten Kenntnisse zu erwerben. Dabei werden sie im Umgang mit psychischen Erkrankungen sensibilisiert und in ihrer Fachkompetenz gestärkt. Dies unabhängig davon, ob in der Berufsausbildung der Mitarbeitenden dem Bereich Bevölkerungskontakt Aufmerksamkeit geschenkt wird oder nicht, wie bspw. bei der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde. Diese setzt nebst geschulten und spezialisierten Fachpersonen auf regelmässige Weiterbildungen. Zu den besuchten Schulungen und Weiterbildungen gehören Kommunikationstraining, Schulungen zu deeskalierender, gewaltfreier Kommunikation, Grundlagen zu psychischen Erkrankungen, Sensibilisierungsworkshops zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen, Schulungen zu barrierefreier Sprache und Grundlagen zu diversitätssensiblem, diskriminierungsfreiem Bevölkerungskontakt.

4.5 Wissenstransfer innerhalb der Organisationseinheiten

Ein grosser Teil der Organisationseinheiten mit Bevölkerungskontakt wendet zusätzlich ein Wissenstransfer-System an. Dabei lassen sich einzelne Mitarbeitende und/oder Führungskräfte zum Umgang mit herausfordernden Situationen im Bevölkerungskontakt schulen und betreiben als sogenannte Multiplikatorinnen und Multiplikatoren Wissensvermittlung innerhalb der Organisationseinheit. Diese Personen fungieren als interne Anlaufstellen und geben ihr Fachwissen im Rahmen von Teambesprechungen, kollegialer Beratung oder informellem Austausch an ihre Kolleginnen und Kollegen weiter. Damit wird sichergestellt, dass spezialisiertes Wissen nicht nur bei einzelnen Personen verbleibt, sondern strukturell in der Organisationseinheit verankert wird und allen Mitarbeitenden mit Bevölkerungskontakt zugutekommt – wie u. a. in den medizinischen Diensten oder der Abteilung Sucht.

4.6 Weitere Massnahme: Sunflower Lanyard

Der Regierungsrat hat die Einführung des Sunflower Lanyards beschlossen (siehe Anzug Georg Mattmüller und Konsorten betreffend Einführung des Sunflower-Lanyard-Systems im Kanton, Geschäft Nr. 25.5323). Das Sunflower Lanyard ist ein international anerkanntes Symbol für Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen. Dies sind bspw. Autismus, ADHS, chronische Erkrankungen oder neurologische Beeinträchtigungen. Personen, die einen grünen Bändel mit gelben Sonnenblumen tragen, weisen mit dieser Kennzeichnung darauf hin, dass sie möglicherweise zusätzlich Hilfe, Verständnis oder einfach mehr Zeit benötigen. Dafür werden Mitarbeitende und Führungsverantwortliche mit Merkblättern zu möglichen Begegnungsmomenten mit Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen (z. B. mit psychischen Erkrankungen) sensibilisiert sowie darauf, wie solche Situationen konkret aussehen können. Die Mitarbeitenden und Führungskräfte werden zudem mittels einer Online-Schulung für die Thematik sensibilisiert. Diese Hilfsmittel werden in die Weiterbildungen zu Diversität im Bevölkerungskontakt, zu barrierefreien Kommunikation und Neurodiversität integriert. Ab dem 20. Oktober 2026 wird der Sunflower Lanyard beim Einwohneramt, jedem Polizeiposten, bei der Tourist Information von Basel Tourismus oder per Post über die Fachstelle Behindertenrechte abgegeben. Mitarbeitende können den Bändel ab demselben Datum beim Empfang von HR BS beziehen.

4.7 Personal- und Organisationsentwicklung

Nebst situativ und bedürfnisorientierten Massnahmen bestehen seitens HR BS zudem diverse Schulungs- und Sensibilisierungsangebote für die unterschiedlichen Anspruchsgruppen der Verwaltung. Sowohl mittels Veranstaltungen im «Lunch & Learn» Format als auch dem kantonalen Seminarangebot werden Führungspersonen und Mitarbeitende auf psychische Erkrankungen und den diversitätssensiblen Bevölkerungskontakt sensibilisiert – bspw. mit den regelmässigen Seminaren «Diversität und Kommunikation» und «Inklusion am Arbeitsplatz» oder den Mittagsveranstaltungen zu Autismus und AD(H)S sowie Gehörlosigkeit. Darüber hinaus erfolgen in weiteren Gefässen – etwa einem Kadertag für neue Führungspersonen oder HR-Treffen für Mitarbeitende aus den Personalabteilungen – Sensibilisierungen und Schulungen.

5. Zu den einzelnen Punkten des Anzugs

1. Wie werden Verwaltungsmitarbeitende, die im direkten Kontakt mit der Bevölkerung sind, geschult und sensibilisiert im Umgang mit Personen, die psychisch beeinträchtigt sind.

Wie obige Ausführungen zeigen, steht Mitarbeitenden, die sich in direktem Kontakt zur Bevölkerung befinden, ein breites Angebot an Schulungen und Weiterbildungen zur Verfügung. Dieses Angebot wird von einem grossen Teil der Mitarbeitenden genutzt. Darüber hinaus stellt die Fachstelle für Arbeitsmedizin und Betriebliches Gesundheitsmanagement des Gesundheitsdepartements (GD) verschiedene Angebote für Mitarbeitende und Führungsverantwortliche zur Verfügung, etwa den Workshop «Nichts geht mehr?» oder den Workshop «Ensa – Erste-Hilfe-Gespräche für Führungskräfte», die vermitteln, psychische Schwierigkeiten bei Mitarbeitenden zu erkennen, ihnen hilfreich zur Seite zu stehen und sie zu professioneller Hilfe zu ermutigen. Weiter werden im verwaltungsinternen Weiterbildungsangebot für Mitarbeitende und Führungskräfte Seminare zum Umgang mit gefährlicher Kundschaft, zum Umgang mit Diversität im Bevölkerungskontakt, zu barrierefreier Sprache und zu psychischer Gesundheit Jugendlicher für Berufsbildungsverantwortliche angeboten.

2. Wie kann eine Sensibilisierungskampagne zum Umgang mit Psychischkranken für Verwaltungsangestellte, die in direktem Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern sind, umgesetzt werden?

Nebst der kontinuierlichen Sensibilisierung und Unterstützung von Mitarbeitenden mit direktem Bevölkerungskontakt ist im Zuge der Einführung des Sunflower Lanyards (siehe Ziffer 4.1.6) eine breite Sensibilisierungskampagne geplant.

3. Wie können obligatorische Weiterbildungen zum Umgang mit psychisch Erkrankten für Verwaltungsmitarbeitende mit Bürgerinnenkontakt/Bürgerkontakt angeboten werden.

Die Organisationseinheiten mit Bevölkerungskontakt verfügen bereits heute über ein breites und wirksames Schulungsangebot. Diese kennen die spezifischen Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger und haben auf dieser Grundlage massgeschneiderte Angebote entwickelt, die gezielt auf die jeweiligen Anforderungen ausgerichtet sind. Ergänzend bestehen gesamtkantonale Schulungsangebote, die den Organisationseinheiten als gemeinsame Ressource zur Verfügung stehen. Dabei entscheiden die Organisationseinheiten, welche Angebote von den Mitarbeitenden obligatorisch zu besuchen sind. Der Regierungsrat erachtet dieses dezentrale Vorgehen als zweckmässig und zielführend. Die hohe Inanspruchnahme der massgeschneiderten Angebote und Teilnahme an Schulungen und Weiterbildungen spricht für den gewählten Ansatz.

4. Wie können einzelne Angestellte in den Verwaltungsbereichen, die Bürgerinnenkontakt/Bürgerkontakt haben, sich zu psychischen Krankheiten weiterbilden und spezialisieren und so Expertise und Wissensvermittlung innerhalb der Verwaltung generiert werden.

Ein grosser Teil der Organisationseinheiten mit Bevölkerungskontakt kennt und praktiziert ein Multiplikationsmodell. Damit kann Expertise nachhaltig in der Organisationseinheit verankert und die Gesamtkompetenz des Teams gestärkt werden. Der Regierungsrat erachtet es als zentral, dass dabei dem Umstand Rechnung getragen wird, dass die besuchten Schulungen und Weiterbildungen auf die konkreten Bedürfnisse der Organisationseinheiten, abhängig von Auftrag, Zielgruppen und Kontaktzweck, eingehen.

5. Inwiefern kann gesichert werden, dass die Verwaltungsmitarbeitenden auf die Ombudsstelle verweisen, wenn es zu Problemlagen im Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern kommt.

Organisationseinheiten mit Bevölkerungskontakt stellen ihren Mitarbeitenden unterschiedliche Hilfsmittel und Angebote zur Verfügung. Hinweise auf die Ombudsstelle oder Ansprechpersonen des Kantonalen Bedrohungsmanagements gehören dazu. Ebenso wird in den Schulungen für Mitarbeitende und Führungsverantwortliche regelmässig auf die Unterstützungsmöglichkeiten für betroffene Menschen hingewiesen.

6. Fazit

Der Regierungsrat legt grossen Wert auf eine diskriminierungsfreie und kompetente Begegnung zwischen Verwaltung und Bevölkerung. Die Organisationseinheiten mit Bevölkerungskontakt wirken mit spezifischen und zielgerichteten Massnahmen struktureller Diskriminierung entgegen, um durch verbindliche Strukturen und einheitliche Standards gleichwertige und kompetente Begegnungen zu gewährleisten. Zudem setzt der Regierungsrat auf regelmässige Schulung und Sensibilisierung insbesondere jener Mitarbeitenden, die regelmässig im direkten Kontakt mit Menschen stehen. Die Mitarbeitenden verfügen über ein breites Angebot an Weiterbildungs- und Unterstützungsmöglichkeiten und können im Bedarfsfall auf individuelle Fachexpertisen zurückgreifen. Dabei zeigt sich, dass sich das bestehende Angebot bewährt und in der bestehenden Form weitergeführt werden soll.

7. Antrag

Aufgrund dieses Berichts beantragen wir, den Anzug Melanie Nussbaumer und Konsorten betreffend Sensibilisierung der Verwaltung im Umgang mit psychisch Erkrankten abzuschreiben.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Dr. Conradin Cramer
Regierungspräsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl
Staatsschreiberin