



An den Grossen Rat

14.5667.02

BVD/P145667

Basel, 11. März 2015

Regierungsratsbeschluss vom 10. März 2015

Schriftliche Anfrage Patrick Hafner betreffend Kundenorientierung im Bereich Abfall und Entsorgung

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

„Verschiedene Informationen im Bereich Abfall und Entsorgung können auch online abgerufen werden. Offensichtlich wurde dabei zum Teil aber vergessen, an den Kunden zu denken. Als Beispiele – leider ist die Aufzählung nicht abschliessend – wäre zu nennen:

- Um lediglich einen Termin einer nächsten Papierabfuhr zu erfahren, muss ein bis zu 8 MB (!) grosses Dokument geladen werden, das dann zwar alle Informationen enthält, aber auf mobilen Geräten schlicht nicht brauchbar ist;
- Es ist zwar möglich, sich per E-Mail an die nächste Metallabfuhr erinnern zu lassen – tut man das aber irrtümlich mehrfach, erhält man die entsprechende Anzahl Mails, eine Abmeldung ist nur generell möglich;
- Auch noch Anfangs Dezember des laufenden Jahres waren nur die Informationen bis Ende Jahr erhältlich, was z.B. bei Papier- und Metallabfuhr sehr unpraktisch ist.
- Die Verwaltung verweist auf den an alle Haushaltungen verteilten Abfallkalender, der aber natürlich nicht immer greifbar ist.

Dass es auch anders geht, zeigt die Stadt Zürich (!): schon bisher wurden nicht nur sehr viel praktischere Informationszugänge auf der Homepage angeboten, sondern auch eine App. Vor Kurzem wurde das App-Angebot sogar erweitert (www.sauberes-zuerich-app.ch) und es stehen moderne Tools für Android und iOS zur Verfügung (schon bald auch Windows).

Der Unterzeichnete bittet die Regierung deshalb um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Warum werden die Informationen im Bereich Abfall und Entsorgung lediglich auf für den Kunden umständliche bzw. nicht brauchbare Art angeboten?
2. Warum werden entsprechende Hinweise nicht umgesetzt oder mindestens geprüft?
3. Ist auch hier die Aufteilung der Verantwortlichkeit auf zwei Departemente hinderlich? Wenn ja, wie gedenkt die Regierung, dieser Problematik zu begegnen?
4. Ist in absehbarer Zukunft eine Verbesserung der Kundenfreundlichkeit zu erwarten?
5. Auch auf der Seite des Tiefbauamts zur Abfallentsorgung war zum Zeitpunkt der Eingabe ein nicht funktionierender Link angegeben. Offensichtlich kommt das auf den Seiten des Kantons seit der Neugestaltung immer und immer wieder vor, obwohl moderne EDV-Tools eine automatische Überprüfung sämtlicher Links ermöglichen würden. Ist die Regierung bereit, diesem Thema endlich die nötige Beachtung zu schenken?

Patrick Hafner“

Wir beantworten diese Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. *Warum werden die Informationen im Bereich Abfall und Entsorgung lediglich auf für den Kunden umständliche bzw. nicht brauchbare Art angeboten?*

Der Regierungsrat ist nicht der Meinung, dass Informationen im Bereich Abfall und Entsorgung lediglich auf umständliche und nicht brauchbare Art angeboten werden. Es gilt zu beachten, dass nicht allen Kundinnen und Kunden sämtliche Kommunikationsmittel zur Verfügung stehen. Entsprechend werden Informationen über verschiedene Kommunikationskanäle verbreitet und zur Verfügung gestellt. So wird der Abfuhrplan jährlich jeweils anfangs Dezember in gedruckter Form an alle Haushaltungen und Gewerbebetriebe verteilt. In elektronischer Form ist er auf der entsprechenden Website des Kantons (<http://www.aue.bs.ch/abfaelle/haushaltsabfaelle.html>) abrufbar. Unterstützt durch eine Stichwortsuche finden sich hier auch weitere Angaben u.a. zu speziellen Abfällen. Das Informationsangebot wird unter dem Aspekt von Kosten und Nutzen überprüft und, wenn nötig, angepasst. Dabei wird selbstverständlich auch der Entwicklung der mobilen Kommunikation Rechnung getragen, sofern eine Anwendung als zweckmässig erscheint.

2. *Warum werden entsprechende Hinweise nicht umgesetzt oder mindestens geprüft?*

Hinweise aus der Bevölkerung sind jederzeit willkommen. Gemeldete Fehler oder Störungen werden nach Möglichkeit umgehend behoben. Hinweise oder Anliegen, die einen grösseren administrativen oder finanziellen Aufwand nach sich ziehen, werden im Rahmen der stetigen Verbesserung des Angebotes geprüft. So wurde zum Beispiel aufgrund eines sich abzeichnenden Bedarfs auf dem Portal des Kantons Basel-Stadt unter „Stadtplan&Karten“ bzw. dem GeoViewer das Thema „Entsorgung“ integriert (<http://www.stadtplan.bs.ch/geoviewer/>). Damit können für alle möglichen Wertstoffe die jeweiligen Entsorgungsstellen mit Adresse abgefragt werden.

3. *Ist auch hier die Aufteilung der Verantwortlichkeit auf zwei Departemente hinderlich? Wenn ja, wie gedenkt die Regierung, dieser Problematik zu begegnen?*

Der Regierungsrat erachtet die Aufteilung auf zwei Departemente als zweckmässig und sinnvoll, weil so die ausführende von der kontrollierenden Instanz klar getrennt ist: So obliegt dem Bau- und Verkehrsdepartement die operative Umsetzung (Entsorgung), zu der auch die Kommunikation gehört, während die strategische und überwachende Funktion vom Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt wahrgenommen wird.

4. *Ist in absehbarer Zukunft eine Verbesserung der Kundenfreundlichkeit zu erwarten?*

Die Kundenfreundlichkeit der Verwaltung bzw. eine hohe Kundenzufriedenheit ist ein zentrales Anliegen des Regierungsrats. In diesem Sinne sind alle Departemente stets bestrebt, ihre Dienstleistungen möglichst an den Bedürfnissen und Erwartungen der Kundschaft auszurichten. Die permanente Überprüfung der erbrachten Leistungen stellt dabei die Basis für Qualitätssicherung und -steigerung dar.

5. *Auch auf der Seite des Tiefbauamts zur Abfallentsorgung war zum Zeitpunkt der Eingabe ein nicht funktionierender Link angegeben. Offensichtlich kommt das auf den Seiten des Kantons seit der Neugestaltung immer und immer wieder vor, obwohl moderne EDV-Tools eine automatische Überprüfung sämtlicher Links ermöglichen würden. Ist die Regierung bereit, diesem Thema endlich die nötige Beachtung zu schenken?*

Es ist richtig, dass anlässlich der Anpassung der ehemaligen Website an den neuen Internetauftritt des Kantons einzelne Links mangelhaft waren, was an sich nicht ungewöhnlich ist und im vorliegenden Fall auch nicht den üblichen Rahmen sprengte. Die Inhaltsverantwortlichen der Website haben die entsprechenden Korrekturen vorgenommen. Eine automatische Überprüfung der Links (Link-Checker) wird eingesetzt.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Dr. Guy Morin
Präsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl
Staatsschreiberin