



An den Grossen Rat

18.5326.02

BVD/P185326

Basel, 14. Oktober 2020

Regierungsratsbeschluss vom 13. Oktober 2020

Anzug Balz Herter und Konsorten betreffend „Schaffung eines Kundenbeirats BVB“

Der Grosse Rat hat an seiner Sitzung vom 21. November 2018 den nachstehenden Anzug Balz Herter und Konsorten dem Regierungsrat zum Bericht überwiesen:

„Die wichtigste Anspruchsgruppe der Basler Verkehrsbetriebe (BVB) sind ihre Kunden, die Fahrgäste. Diese kennen aus ihrer Sicht die Schwachstellen am besten, seien es die Pünktlichkeit, die Sauberkeit der Fahrzeuge oder auch die Einrichtung der Haltestellen.

Seit einigen Jahren und insbesondere in den letzten Monaten lässt die Qualität bei den BVB immer mehr zu wünschen übrig. So gehört es zum Alltag, dass die Tram- und Buskurse regelmässig verspätet verkehren, oder baustellenbedingte Umleitungen schlecht, fehlerhaft oder sogar überhaupt nicht kommuniziert werden. Die BVB haben es seit ihrer Verselbstständigung leider nicht geschafft, den Wechsel weg vom Staatsbetrieb hin zum modernen Dienstleistungsunternehmen mit hoher Kundenorientierung zu vollziehen. Die Möglichkeiten der Kunden auf die bestehenden Missstände aufmerksam zu machen und Verbesserungsvorschläge einzubringen sind sehr limitiert. Bei anderen Mobilitätsunternehmen gibt es hierfür spezielle Gremien. Bei den BLT gibt es einen Beirat aus Vertretern der Gemeinden und Verbände aus dem Netzgebiet. Dieser Beirat tagt zweimal jährlich zusammen mit dem Verwaltungsrat und der Geschäftsleitung. Bei den SBB besteht ein Kundenbeirat. Er setzt sich aus Personen zusammen, welche die gesamte Bandbreite der SBB-Fahrgäste abdeckt. Der Kundenbeirat tagt viermal jährlich. Er beurteilt Projekte aus Kundensicht, gibt Ideen und Impulse für neue Dienstleistungen und macht Verbesserungsvorschläge zum bestehenden Service.

Im Sinne der Qualitätssicherung und Kundenorientierung sowie zur Verbesserung des Service Public wäre es wünschenswert, wenn auch bei den BVB ein Kundenbeirat geschaffen wird.

Die Unterzeichnenden bitten den Regierungsrat zu prüfen und zu berichten, ob bei den BVB ein Kundenbeirat geschaffen werden soll, wie sich ein solcher Beirat zusammensetzen könnte, wer dessen Mitglieder bestimmt oder allenfalls wählt und mit welchen Kompetenzen er ausgestattet werden soll.

Balz Herter, Christian Griss, Felix Meier, Christian Meidinger, Beatrice Isler, Peter Bochsler, Sebastian Kölliker, Thomas Grossenbacher, Jeremy Stephenson, Edibe Gölge, René Häfliger, Olivier Battaglia, Sasha Mazzotti, Alexander Gröflin, Sarah Wyss, Salome Hofer, Christian C. Moesch, Nicole Amacher, Tanja Soland, Toya Krummenacher, Katja Christ, Martina Bernasconi“

Wir berichten zu diesem Anzug wie folgt:

Es ist der neuen Führung der Basler Verkehrs-Betriebe (BVB) ein grosses Anliegen, den Austausch mit den verschiedenen Anspruchsgruppen wie Fahrgäste, Gemeinden, Verbände und Quartiervereine zu intensivieren, um so den Service Public zu stärken.

Die BVB hat daher die Formate „BVB-Strategiedialog“ und „BVB-Forum“ ins Leben gerufen, bei denen jeweils Verbände, Organisationen, Gemeinden und Quartiervereine zu einem Austausch mit der Geschäftsleitung und dem Verwaltungsrat eingeladen sind.

Im Rahmen des BVB-Strategiedialogs informiert die BVB jährlich über strategische Entwicklungen und bietet die Möglichkeit eines persönlichen Austauschs mit der BVB-Führung. Zum BVB-Strategiedialog eingeladen werden die Fraktionspräsidien des Grossen Rats, die von der BVB bedienten Gemeinden, verschiedene Verbände und Organisationen der Region Basel sowie Vertreterinnen und Vertreter der Verwaltungen BL und BS.

Zum jährlich stattfindenden BVB-Forum werden neutrale Quartiervereine, Stadtteilsekretariate, Interessengemeinschaften und Vertretungen verschiedener Fahrgastgruppen (Menschen mit Beeinträchtigung, betagte Menschen usw.) eingeladen. Dabei findet ein informeller Austausch über aktuelle operative Themen der BVB statt.

Der direkte Austausch mit den Fahrgästen ist der BVB ebenfalls wichtig. In Anlehnung an die „SBB-Kundenstimme“, die den ehemaligen SBB-Kundenbeirat abgelöst hat, wird die BVB im Frühjahr 2021 das Format „BVB-Fahrgaststimme“ lancieren: Künftig werden Fahrgäste einerseits an situativen Umfragen, Produkttests und Präsentationen teilnehmen können. Andererseits können sich interessierte Fahrgäste auch für einen Austausch mit der BVB-Geschäftsleitung registrieren. Aus den registrierten Personen werden jährlich zehn für diesen Austausch ausgelost und treffen sich zweimal mit der BVB-Geschäftsleitung, um aktuelle Themen zu diskutieren und Verbesserungsvorschläge zum Service der BVB einzubringen. Über die genauen Modalitäten wird die BVB bei der Lancierung der „BVB-Fahrgaststimme“ informieren. Dieses Format ist vorerst auf drei Jahre beschränkt und wird danach evaluiert und gegebenenfalls angepasst.

Mit den beiden neuen Formaten „BVB-Strategiedialog“ und „BVB-Forum“ hat die BVB zwei Austauschplattformen geschaffen und kann mit dem geplanten Format „BVB-Fahrgaststimme“ im Sinne eines Kundenbeirats zusätzlich Meinungen sowie ein Stimmungsbild der Fahrgäste einholen. Mit den neuen Instrumenten bietet die BVB den Kundinnen und Kunden auf verschiedenen Ebenen die Möglichkeit, sich einzubringen und so im Sinne der Qualitätssicherung und Kundenorientierung den Service Public zu stärken.

Aufgrund dieses Berichts beantragen wir, den Anzug Balz Herter und Konsorten betreffend „Schaffung eines ‚Kundenbeirats BVB‘“ abzuschreiben.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Elisabeth Ackermann
Präsidentin



Barbara Schüpbach-Guggenbühl
Staatsschreiberin