

Bericht der Finanzkommission an den Landrat

betreffend Feedback zu Kundenkontakt in der Verwaltung

2020/577

vom 18. März 2025

1. Ausgangslage

Mit Überweisung des Postulats von Martin Dätwyler im November 2021 beauftragte der Landrat den Regierungsrat zu prüfen und zu berichten, welche Verwaltungsbereiche dazu geeignet sind, nach erfolgtem Kundenkontakt ein systematisiertes Feedback einzuholen, wie der Kanton dieses Feedback dazu nutzen kann, seine Dienstleistungsqualität und Effizienz laufend zu verbessern, und wie die Ergebnisse der Feedbacks in geeigneter Weise publiziert werden können.

Der Regierungsrat zeigt in seinem Bericht auf, dass in allen Direktionen und der Landeskanzlei in ausgewählten Abteilungen Feedback eingeholt wird. Dies erfolgt in unterschiedlichster Art und Weise: teilweise schriftlich, mündlich oder online; teilweise strukturiert und regelmässig oder eher ad hoc; teilweise personalisiert oder anonymisiert. Dass das Einholen von Kundenfeedback unterschiedlich gehandhabt wird, erscheint dem Regierungsrat sinnvoll, da die Bedürfnisse und die Ausgangslage für die Feedbacks individuell seien. Eine einheitliche gesamtkantonale Regelung sei nicht angezeigt. Allerdings bestehe bei der systematischen Einholung von Feedback zur Verbesserung der Dienstleistungen und deren effizienter Erbringung noch Entwicklungspotenzial. Insbesondere die digitale Kanäle und Instrumente sollen stärker genutzt werden. Mit dem Projekt «BL digital+» seien dafür in der kantonalen Verwaltung neben den technischen auch die organisatorischen und kulturellen Voraussetzungen geschaffen worden.

Für Details wird auf die [Vorlage](#) verwiesen.

2. Kommissionsberatung

2.1. Organisatorisches

Die Finanzkommission beriet die Vorlage am 19. Februar 2025 in Anwesenheit von Regierungsrat Anton Lauber, Finanzverwalter Laurent Métraux und Barbara Gafner, Vorsteherin der Finanzkontrolle. Severin Faller, Generalsekretär BKSD, stellte das Geschäft vor.

2.2. Eintreten

Eintreten war in der Kommission unbestritten.

2.3. Detailberatung

Die Kommission zeigte sich mit dem Bericht des Regierungsrats zufrieden und mit der Abschreibung des Postulats einverstanden. Ein Grossteil dessen, was das Postulat habe anstossen wollen, sei erfüllt. Es sei nicht die Idee des Postulats gewesen, ein riesiges Kontroll- und Feedbacksystem über die gesamte Verwaltung hinweg einzuführen. Vielmehr solle das Feedback möglichst nahe an den erbrachten Dienstleistungen sein.

Anhand der Ausführungen der Direktion erfuhr die Kommission, dass die Beantwortung länger gedauert hatte, weil die Thematik insbesondere der im Rahmen von «BL digital+» neu geschaffenen Konferenz der Digital Transformation Managers (DTM) mitgegeben werden sollte. Die Idee sei, so die Direktion, dass die Konferenz der DTM systematisch bei allen grösseren Vorhaben das

Potential für Kundenfeedback prüfe. Innerhalb ihrer Direktionen stünden die DTM zudem im Austausch mit den Dienststellen, könnten allfällige Anliegen in die Konferenz einbringen und sich mit anderen DTM austauschen. Dadurch könnten alle von den Erfahrungen anderer profitieren und das Anliegen des Postulats könne ohne grossen Aufwand umgesetzt werden.

Ein Mitglied vertrat die Ansicht, es handle sich um eine Führungsaufgabe, dafür zu sorgen, dass Feedbackrunden bei den Kunden eingebaut würden. Es brauche ein Bewusstsein auf Führungsebene, damit Ziele zur differenzierten Weiterentwicklung der Feedbackkultur in den einzelnen Direktionen gesetzt werden. Dies werde dazu führen, dass mit den Feedbacks gearbeitet und Verbesserungen herbeigeführt werden könnten. Es sei auch imagefördernd für den Kanton, wenn Behörden den aktiven Kontakt mit ihrer Kundschaft suchten.

Die Direktion betonte, Dienstleistungen und Kundschaft des Kantons (z. B. natürliche und juristische Personen oder Gemeinden) seien sehr unterschiedlich. Feedback müsse spezifisch auf die Leistung ausgerichtet und das zu seiner Einholung genutzte Tool daran angepasst sein. In der Verwaltung werde nicht nur der Ansatz «von oben nach unten», sondern auch «von unten nach oben» und «in die Breite» verfolgt. Das Thema werde dadurch besser Fuss fassen, als wenn der Regierungsrat eine Vorgabe machen würde und alle dazu berichten müssten. Die Rolle der Konferenz der DTM Sorge dafür, dass nicht nur auf der leitenden Ebene Austausche stattfinden würden, sondern auch Impulse in die Dienststellen gehen würden. Die Dienststellen agierten sehr unterschiedlich. Indem sichtbar werde, was bereits erarbeitet worden sei, entstehe Druck auf jene Dienststellen, die nicht von sich aus Projekte angestossen hätten. In der Umsetzung könnten ihnen dann jene behilflich sein, die bereits weiter seien. Den Vorschlag eines Kommissionsmitglieds, dass die Generalsekretariate (GS) übergeordnet Ziele für die Direktionen festlegen könnten, nahm die Direktion mit. Die GS-Konferenz könne etwa das Follow-up zu den Arbeiten der Konferenz der DTM sicherstellen.

Ein weiterer Vorschlag aus den Reihen der Kommission lautete, sporadisch bei den Gemeinden nachzufragen, ob sie Feedback zu Dienstleistungen des Kantons weiterzugeben hätten. Die Direktion hielt fest, eine Nachfrage bei den Gemeinden erscheine vor allem dann sinnvoll, wenn ein direkter Bezug zu einer kantonalen Leistung oder einem kantonalen Prozess bestehe.

Auf die Frage eines Kommissionsmitglieds hin, ob Google, Facebook und dergleichen ebenfalls genutzt würden, hielt die Direktion fest, dass alle Ansätze geprüft werden sollten, um relevantes Feedback zu den Leistungen des Kantons einzuholen. Allerdings dürfe nicht alles nur noch über digitale Kanäle laufen. Gerade bei schwierigen Situationen im hoheitlichen Bereich ergebe es Sinn, auf eine bestimmte Art nahe an der Bevölkerung zu sein. Wenn der Kanton beispielsweise mit den Betroffenen in Kontakt stehe und im E-Mail-Verkehr darum bitte, sich bei Unklarheiten zu melden, könne dies die Anzahl der Beschwerden reduzieren.

Ein Mitglied äusserte den Eindruck, Feedback werde im Allgemeinen zu wenig ernst genommen, da jeweils keine Änderung spürbar sei. Die Direktion verwies auf die Schwierigkeit, dass Feedback oftmals nicht spezifisch auf eine Leistung bezogen, sondern allgemein gehalten sei. Da Feedback aufgrund des Datenschutzes zudem anonymisiert erfolgen müsse, seien keine Rückfragen möglich und deshalb könnte das Anliegen bei Unklarheiten auch nicht genauer ergründet werden. Die Thematik werde jedoch angeschaut. Allenfalls gebe es Möglichkeiten, abzufragen, ob sich jemand für Rückfragen zur Verfügung stellen würde. Die Erfahrung zeige im Allgemeinen, dass die Leute positiv reagierten, wenn sie eine Antwort auf ihre Eingabe erhalten würden.

3. Beschluss der Finanzkommission

://: Die Kommission schreibt das Postulat einstimmig mit 13:0 Stimmen ab.

18.03.2025 / cr

Finanzkommission

Florian Spiegel, Präsident