

Anzug betreffend Feedback zu Kundenkontakt in der Verwaltung

20.5413.01

Die Kantonsverwaltung hat regelmässig über die verschiedensten Behördenstellen Kontakt zu Bevölkerung und Unternehmen. Dieser Kontakt erfolgt üblicherweise professionell, kunden- und zielorientiert. Während dem Corona-Lockdown und in der Zeit danach hat sich bei kurzfristig ergriffenen Massnahmen gezeigt, welches zusätzliche Potenzial in einfacheren und schnelleren Verfahren liegt. Die Zeit nach der Pandemie sollte deshalb genutzt werden, um auch langfristige Verbesserungen zu erzielen.

In der Privatwirtschaft ist es inzwischen gang und gäbe, dass nach erfolgtem Kundenkontakt um ein Feedback gebeten wird. Damit soll die Dienstleistungsqualität und Effizienz sichergestellt und verbessert werden. Allfällige Probleme sollen rechtzeitig erkannt und mit gezielten Massnahmen angepackt werden.

Für eine kundenorientierte Verwaltung wäre es deshalb richtig, nach einem Kontakt die betroffenen Einwohnerinnen und Einwohner bzw. die Unternehmen und Organisationen zu fragen, ob die Dienstleistung zu ihrer Zufriedenheit erfolgt ist. Selbstverständlich ist dabei zu berücksichtigen, dass es grundlegende Unterschiede zwischen Staat und Privatwirtschaft gibt und dort, wo staatliche Hoheit ausgeübt wird, die Zufriedenheit nicht immer gegeben sein kann. Es ist dennoch richtig, auch beim Staat eine entsprechende Qualitätssicherung vorzusehen.

Der Regierungsrat wird gebeten zu prüfen und zu berichten

- welche Verwaltungsbereiche dazu geeignet sind, nach erfolgtem Kundenkontakt ein systematisiertes Feedback einzuholen,
- wie er dieses Feedback dazu nutzen kann, seine Dienstleistungsqualität und Effizienz laufend zu verbessern,
- wie er die Ergebnisse dieses Feedbacks in geeigneter Weise publizieren kann.

Heiner Vischer, Michael Hug, Olivier Battaglia, René Häfliger, François Bocherens, Thomas Müry, Catherine Alioth, Joël Thüring, Pascal Messerli, Martina Bernasconi, Oswald Inglin