



An den Grossen Rat

18.5105.02

FD/P185105

Basel, 10. März 2021

Regierungsratsbeschluss vom 9. März 2021

## Anzug Erich Bucher und Konsorten betreffend Digitalisierung vorantreiben - Termine mit der Verwaltung online buchen

Das Büro des Grossen Rates hat an seiner Sitzung vom 17. Mai 2018 den nachstehenden Anzug Erich Bucher und Konsorten dem Regierungsrat zur Beantwortung überwiesen:

Wer einen neuen Pass oder eine neue Identitätskarte braucht, kann online bequem zu Hause alle notwendigen Daten eingeben und einen Termin buchen. Das Passbüro kennt beim Behördenbesuch bereits alle relevanten Informationen. Das ist effiziente Verwaltung per Mausclick!

Deshalb soll auch für weitere kantonale Behörden die Einführung eines derartigen Terminbuchungssystems geprüft werden. So könnte man zum Beispiel beim Bau- und Gastgewerbe-Inspektorat online ein Terminfenster buchen, damit man während der wöchentlichen einstündigen Sprechstunde nicht vergeblich erscheint. Auch bei der Erstanmeldung beim regionalen Arbeitsvermittlungszentrum RAV wäre ein solches System sinnvoll, wo derzeit die Reihenfolge nach dem Eintreffen der Personen geregelt ist. Bei einem vollen Wartezimmer kommt es immer wieder zu Diskussionen, sogar Streitigkeiten.

Der Regierungsrat wird gebeten, zu prüfen und zu berichten:

- ob für alle kantonalen Behörden mit Kundenkontakt ein System zur Online-Terminbuchung eingeführt werden kann,
- mit welchem Aufwand eine Umstellung auf eine Online-Terminbuchung verbunden ist,
- in welchem Zeitrahmen eine Umstellung auf ein Online-Terminbuchungs-System realisiert werden kann.

Erich Bucher, Martina Bernasconi, Thomas Gander, Katja Christ, Lea Steinle, Beatrice Isler, Joël Thüring, François Bocherens, Andreas Zappalà, Aeneas Wanner, Christian von Wartburg, Christian C. Moesch, Luca Urgese

Wir berichten zu diesem Anzug wie folgt:

### 1. Einleitung

Ein Ausbau der digitalen Angebote bei der öffentlichen Verwaltung entspricht einem in der Bevölkerung weit verbreiteten Bedürfnis. Dienstleistungen können in digitalisierter Form oftmals wesentlich effizienter und kundenfreundlicher erbracht werden. Der Kanton Basel-Stadt verfolgt seit 2007 die Strategie, Verwaltungsleistungen überall dort online anzubieten, wo dies fachlich möglich und wirtschaftlich sinnvoll ist. Bis heute stehen bereits über 300 Leistungen online zur Verfügung. Davon stellen bereits 20 % voll integrierte und durchgängige digitale Angebote dar.

Die Implementierung von weiteren eServices ist in den Jahren 2021 und 2022 geplant. Diese werden die Breite des Online-Angebots der kantonalen Verwaltung weiter erhöhen. Beispiele hierfür sind neben der Möglichkeit von «Online-Terminreservationen» auch die sichere «digitale Zustellung von rechtsgültigen Dokumenten» sowie der Online-Kontakt und die Online-Interaktion.

Für eine umfassende und durchgängige Digitalisierung müssen aber auch die organisatorischen, prozessualen und insbesondere auch technischen Voraussetzungen erfüllt sein. Bei Online-Terminbuchungen müssen beispielsweise die eingesetzten Fachapplikationen eine durchgängige Integration der Dienste erlauben. Dies ist heute nicht bei allen Systemen gewährleistet.

## **2. Zu den Fragestellungen**

### **2.1 Zur Frage, ob für alle kantonalen Behörden mit Kundenkontakt ein System zur Online-Terminbuchung eingeführt werden kann?**

Die Implementierung eines Online-Terminreservationssystems erfolgt, wie oben bereits erwähnt, als eService in den Jahren 2021 und 2022. Die Aufnahme ins Angebot erfolgt sodann mittels Pilotprojekten und die Erweiterung danach schrittweise, bedarfs- und nutzenorientiert und in Abhängigkeit zu den technischen Möglichkeiten der Fachanwendungen.

Zu den von den Anzugstellenden aufgeführten Beispielen kann festgehalten werden, dass die Erstanmeldung zur öffentlichen Arbeitsvermittlung beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) ab dem 1. Juli 2021 schweizweit online angeboten wird. Nachfolgetermine werden demgegenüber wie bisher mit den zuständigen Personalberatenden direkt vereinbart. Für das Bau- und Gastgewerbeinspektorat (BGI) wird aktuell keine derartige Applikation eingesetzt. Im Rahmen der oben genannten Erweiterung des Dienstes soll jedoch ebenfalls auf Online-Terminbuchungen umgestellt werden. Dies im Gleichschritt zur Einführung des vollständig digitalen Bewilligungsprozesses.

### **2.2 Zur Frage, mit welchem Aufwand eine Umstellung auf eine Online-Terminbuchung verbunden ist?**

Die zum Ersatzzeitpunkt der Applikationen zur Verfügung stehenden Technologien sowie die Preisentwicklungen sind aus heutiger Sicht nicht abschätzbar. Eine Erhebung der Kosten ist deshalb nicht möglich.


### **2.3 Zur Frage, in welchem Zeitrahmen eine Umstellung auf ein Online-Terminbuchungssystem realisiert werden kann?**

Ein vorgezogener Ersatz sämtlicher derzeit eingesetzter Applikationen, welche die technischen Anforderungen nicht erfüllen, wäre sowohl wirtschaftlich wie auch ressourcentechnisch nicht realisierbar und auch nicht sinnvoll. Aus diesem Grund wird eine kontinuierliche Digitalisierung angestrebt, die von den Lebenszyklen der relevanten Fachapplikationen getrieben wird. Die durchschnittliche Lebensdauer einer Anwendung liegt bei 8 bis 10 Jahren, womit sich die mögliche Digitalisierung der relevanten Prozesse über diesen Zeitraum hinweg erstrecken dürfte.

## **3. Antrag**

Aufgrund dieses Berichts beantragen wir, den Anzug Erich Bucher und Konsorten betreffend «Digitalisierung vorantreiben – Termine mit der Verwaltung online buchen» als erledigt abzuschreiben.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt

A stylized handwritten signature consisting of a large 'B' and 'J' connected by a horizontal line.

Beat Jans  
Präsident

A handwritten signature in cursive script, appearing to read 'B. Schüpbach-Guggenbühl'.

Barbara Schüpbach-Guggenbühl  
Staatsschreiberin