

Anzug betreffend Schaffung eines "Kundenbeirats BVB"

18.5326.01

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 Gölgeli, 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