
Protokollauszug

14. Sitzung vom 8. Mai 2023

109 0.5.4 2022.1754 **Interpellation der FDP-Fraktion Digitalisierung der Verwaltungsprozesse vom 4. November 2022**
Beantwortung

1. Wortlaut der Interpellation

Die folgende Interpellation ist am 4. November 2022 eingegangen und am 28. November 2022 überwiesen worden:

Am 14. November 2018 veröffentlichte der Stadtrat von Wädenswil seine Legislatorschwerpunkte für die vergangene Legislatur (2018 bis 2022). Einen Legislatorschwerpunkt bildete die "Smarte Stadt Wädenswil." In diesem Themenbereich definierte der Stadtrat unter anderem das folgende Ziel: "Verwaltungsintern ist die elektronische Geschäftsführung etabliert und die Arbeitsprozesse sind angepasst."

Auch für die FDP-Fraktion ist die Digitalisierung der Verwaltung ein wichtiges Anliegen. Mit guten digitalen Prozessen kann der Bevölkerung ein besserer und bürgerfreundlicherer Service geboten werden. Weiter erhöht die Digitalisierung die Effizienz in der Verwaltung, was für die Mitarbeitenden eine Vereinfachung des Arbeitsalltages und für den Steuerzahler eine Entlastung bedeuten kann. Wenn die Mitarbeiter von einfachen administrativen Aufgaben entlastet werden, können sie sich stärker auf andere Tätigkeiten fokussieren.

Das 2018 definierte Ziel, dass sich der Stadtrat selbst gegeben hatte, war absolut geschrieben. Das heisst, dem Leser der Legislaturziele wird der Eindruck vermittelt, dass die gesamte Verwaltung und alle Arbeitsprozesse in diesem Zeitraum digitalisiert werden. Die FDP-Fraktion möchte nun ein Resümee der Zielerreichung erhalten und den Stadtrat an den eigenen Zielen messen. Der Stadtrat wird deshalb gebeten, die untenstehenden Fragen zur Digitalisierung der Geschäftsprozesse zu beantworten und dem Gemeinderat ein ganzheitliches Bild der Digitalisierung in der Verwaltung zu vermitteln.

Fragen:

1. Welche konkreten Fortschritte sind seit 2018 in der Digitalisierung der Verwaltung gemacht worden? Welche Prozesse wurden vollständig digitalisiert?
2. Welcher bisherige Nutzen konnte damit erzielt werden?
 - a. Finanzieller Nutzen (Einsparungen / ROI)
 - b. Nicht finanzieller Nutzen (z.B. Nutzen für Kunden oder Mitarbeiter)
3. Ist der Stadtrat mit diesen Fortschritten zufrieden? Warum / warum nicht?
4. Was sind die nächsten geplanten Meilensteine? Welche Tools werden noch implementiert? Welche Geschäftsprozesse werden als nächstes vollständig digitalisiert?

5. Welche geplanten Digitalisierungen von welchen Geschäftsprozessen wurden noch nicht abgeschlossen, sind also noch pendent? Was sind die Gründe der Verzögerungen?
6. Welche Geschäftsprozesse sollen nicht digitalisiert werden? Bitte um die Begründung, falls bei einem Geschäftsprozess keine Digitalisierung geplant ist.
7. Neben der internen Nutzung der Digitalisierung ist für die Bürger auch ein «digitaler Schalter» eine Erleichterung. Wie weit ist die Stadt bei der Implementierung eines «digitalen Schalters.» Welche Behördengänge können online getätigt werden? Was ist weiter geplant?
8. Wie ist der Stand der Digitalisierung der folgenden Geschäftsprozesse bzw. Abteilungen?
 - Buchhaltung und Kreditorenbuchhaltung
 - Einwohnerkontrolle
 - Steueramt
 - HR / Personaladministration
 - Schulverwaltung
 - Immobilienbewirtschaftung und Betriebsunterhalt der Immobilien
 - Soziokultur
 - Planen und Bauen, insbesondere die Baubewilligungsverfahren
 - Die Fallführung in der Sozialarbeit

2. Antwort des Stadtrats

2.1 Vorbemerkungen

Die Stadtverwaltung erlebt aktuell eine eigentliche Epoche der Digitalisierung. Nach der erfolgreichen Einführung der digitalen Geschäftsverwaltung per 1. Januar 2022 folgt nun in Teilprojekten 2023/2024 die Ablösung der Gemeindesoftware, also der Kernapplikation der Stadtverwaltung. Zudem laufen Erneuerungen oder Digitalisierungen in verschiedenen Fachbereichen bzw. von diversen Fachapplikationen. Dadurch werden sie auf den heutigen Stand der Entwicklung gehoben, die Prozesse effizienter und die Bedienbarkeit einfacher gestaltet. Bei all den Reformen darf der Initialaufwand auf struktureller, organisatorischer und technischer Ebene nicht unterschätzt werden.

2.2 Beantwortung Fragen

Frage 1: Welche konkreten Fortschritte sind seit 2018 in der Digitalisierung der Verwaltung gemacht worden? Welche Prozesse wurden vollständig digitalisiert?

Antwort: In allen Verwaltungsorganen und Behörden der Stadt Wädenswil sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Behördenmitglieder bei der Erfüllung ihrer Aufgaben auf zuverlässige Informationen angewiesen. Die Zahl der für die Bearbeitung eines Geschäftes relevanten Informationen und die Menge an benötigten Daten wächst stetig. Alle Geschäfte müssen dabei nachvollziehbar und

transparent bleiben. Geschäftsrelevante Informationen sollten stets verfügbar sein. Viele Daten werden heute elektronisch bearbeitet und ausgetauscht.

Die Software CMI wurde im Jahr 2014 in der Stadtverwaltung Wädenswil eingeführt und seither vor allem für das Sitzungsmanagement und die Protokollverwaltung von Stadtrat und Gemeinderat genutzt. Weiterhin galt das Primat einer Ablage und Archivierung auf Papier.

Mit der flächendeckenden Einführung der Software CMI in ihrem vollen Funktionsumfang als RMS (Records-Management-System; auch als GEVER bekannt), erfolgte die systematische Umstellung auf elektronische Geschäfts- und Informationsverwaltung. In einem entsprechenden Einführungs- bzw. Relaunch-Projekt wurden die technischen und organisatorischen Grundlagen für die umfassende Einführung von CMI per 1. Januar 2022 erarbeitet.

Von dieser grossen Veränderung waren die gesamte Verwaltung und damit die allermeisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betroffen. Die Umstellung ist wie geplant und termingerecht erfolgreich gelungen. Die geschäftsrelevanten Akten und Daten werden seit 1. Januar 2022 primär in elektronischer Form in CMI oder einer Fachapplikation bearbeitet und bis zum Ende der Aufbewahrungsfrist aufbewahrt. CMI ersetzt die frühere Papierablage weitgehend (abgesehen von definierten Ausnahmen) ebenso wie die bisherigen Fileablagen im Computersystem.

Die Funktionsbereiche von CMI umfassen nebst der elektronischen Aktenführung und Dokumentenverwaltung auch die Nutzung von Geschäfts- und Dokumentenvorlagen, Metadatierung und Versionierung sowie die Ablaufsteuerung durch das Zuteilen, Ausführen und Nachverfolgen von Aufgaben. Ebenso ist eine Geschäftskontrolle möglich durch Anzeige des Geschäftsstandes, die Termin-, Fristen- und Pendenzenverwaltung sowie Abfragen für Statistiken. Ausserdem gehören Spezialfunktionen wie das Sitzungsmanagement mit der Protokollverwaltung (Traktandierung von Anträgen an Behördensitzungen, Erstellung von Protokollen, mobile Sitzungsvorbereitung) aber auch eine Vertragsverwaltung dazu.

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber auch Power-Userinnen und Power-User werden laufend in der Anwendung von CMI geschult, es finden auch ein regelmässiger Erfahrungsaustausch sowie ein Controlling statt.

Ebenfalls erfolgreich im Jahr 2022 konnte das Intranet realisiert werden. Um die Informationsversorgung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu sichern und zu verbessern erfolgen seither keine E-Mails mehr, sondern es werden mehrmals wöchentlich News gepostet sowie interne Informationsbestände bereitgestellt.

Bezüglich weiterer Fortschritte in der Digitalisierung wird auf die Antworten zu Frage 8 verwiesen.

Frage 2: Welcher bisherige Nutzen konnte damit erzielt werden?

- a. Finanzieller Nutzen (Einsparungen / ROI)
- b. Nicht finanzieller Nutzen (z.B. Nutzen für Kunden oder Mitarbeiter)

Antwort: a. Seit der flächendeckenden Einführung erfolgen Erstellung, Empfang (teilweise über den digitalen Posteingang), Bearbeitung, Ablage sowie Aufbewahrung von Unterlagen in den Geschäftsdossiers im CMI aber auch der Austausch von Aufgaben, Dokumenten oder Informationen nicht mehr auf Papier. Dadurch können Papier- und Druckerkosten eingespart werden. Mittel- bis langfristig wird dadurch auch der Platzbedarf für Ablage und Aufbewahrung der Akten abnehmen.

b. Die Einführung der digitalen Geschäftsverwaltung ist eher ein nach innen gerichtetes Projekt wodurch Vorteile mehr in den verwaltungsinternen Abläufen entstehen. Ein Nutzen für Kunden ist beispielsweise im Bereich von Behörden und Gremien zu finden, die durch das Sitzungsmanagement sowie das mobile Sitzungstool einfacher und schneller, ohne physisches Aktenstudium, auf die Sitzungsunterlagen Zugriff haben.

Für Vorgesetzte und Mitarbeitende bietet CMI verschiedene Vorteile. Unter anderen sind dies:

- Effizienteres Arbeiten dank rascherem Informationsaustausch sowie einfachem Suchen und Finden in einem System,
- Standort- und personenunabhängige Verfügbarkeit von Unterlagen,
- Übersicht über den aktuellsten Bearbeitungsstand von Geschäften,
- Transparente und nachvollziehbare Geschäftsabläufe,
- Gewährleistung rechtskonformer und revisionssicherer Informationsverwaltung,
- Verbesserte abteilungsübergreifende Zusammenarbeit.

Das Intranet, ein Tool zur ausschliesslichen internen Nutzung, vereinfacht die Kommunikation und steht als zentrale Informationsplattform zur Verfügung.

Frage 3: Ist der Stadtrat mit diesen Fortschritten zufrieden? Warum / warum nicht?

Antwort: Ja, der Stadtrat ist mit der in der Zwischenzeit gut etablierten digitalen Geschäftsverwaltung sehr zufrieden. Den oben aufgeführten Nutzen bewertet er positiv.

Frage 4: Was sind die nächsten geplanten Meilensteine? Welche Tools werden noch implementiert? Welche Geschäftsprozesse werden als nächstes vollständig digitalisiert?

Antwort: Im Jahr 2023 erfolgt die Umsetzung eines weiteren Grossprojekts, nämlich die Umstellung der Gemeindesoftware. Vom Projekt direkt betroffen sind insbesondere die Abteilungen Präsidiales im Bereich Einwohnerdienste sowie Finanzen mit der Finanz- und Lohnbuchhaltung und den Steuern. Bezüglich Lieferantenrechnung (Kreditoren) sowie der Rechnungsstellung (Debitoren) sind alle weiteren Abteilungen ebenfalls betroffen, da sich der Workflow digital gestalten wird. Die Inbetriebnahme der verschiedenen Module erfolgt gestaffelt. Entsprechend wurden Teilprojekte angestossen. Im ersten Schritt wird die Budgetierung 2024 auf der neuen Software erfolgen, Produktivstart für die weiteren Finanzbereiche sowie die Einwohnerdienste ist am 1. Januar 2024. Der Bereich Steuern zieht zu

einem späteren Zeitpunkt nach. Mit dieser Erneuerung wird ein weiteres grosses Projekt nach CMI umgesetzt, das einen nächsten Schritt in der Modernisierung darstellt. Mit der Softwarelösung Infoma newsystem, die dem heutigen Stand der Entwicklung entspricht, werden mittel- bis langfristig Vereinfachungen, mehr Effizienz und Entlastung an verschiedenen Stellen erwartet.

Ebenfalls zu den priorisierten, organisationsübergreifenden Projekten gehört die Realisierung eines Personalinformationssystems, wozu anfangs 2023 eine Submission durchgeführt wurde. In der Stadtverwaltung, inkl. Primarschule und Alterszentrum Frohmatt werden gegen 800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Die Personaldienste in den drei Bereichen führen zurzeit sämtliche Personalunterlagen und Dossiers auf Papier. Im Zuge der Modernisierung des HR-Managements ist die Einführung eines Personalinformationssystems (HRM-Software) unerlässlich. Am 17. April 2023 hat der Stadtrat mit Beschluss Nr. 87 den Auftrag für die Lieferung und Installation an Axians Infoma Schweiz AG vergeben und für die Projektumsetzung eine erste Kredittranche von CHF 180'000 bewilligt und freigegeben. Die Umsetzung ist auf 2024 geplant.

Frage 5: Welche geplanten Digitalisierungen von welchen Geschäftsprozessen wurden noch nicht abgeschlossen, sind also noch pendent? Was sind die Gründe der Verzögerungen?

Antwort: Digital signieren: Eine elektronische Unterschrift (oder elektronische Signatur) ist ein allgemeiner Begriff für einen elektronischen Prozess zum Bekunden der Zustimmung zu einem Vertrag oder Formular. Eine digitale Signatur ist eine spezielle Art der elektronischen Unterschrift. Digitale Signaturen verwenden zertifikatbasierte IDs zur Authentifizierung der Identität des Unterzeichners und weisen die Unterschrift nach, indem die Signatur verschlüsselt mit dem Dokument verknüpft wird. Die Validierung erfolgt durch anerkannte Zertifizierungsstellen und Vertrauensdienste. Für die öffentliche Verwaltung ist die digitale Signatur infolge fehlender übergeordneter Rechtsgrundlage (DigiLex) noch nicht zugelassen. In diesem Kontext wird eOperations Schweiz AG für die gemeinsame Beschaffung von elektronischen Signaturen in diesem Jahr eine Submission durchführen.

IKT-Integration aller Organisationseinheiten: Für die durchgängigen, digitalen und medienbruchfreien Geschäftsprozesse konnten noch nicht alle Organisationseinheiten in die städtische IKT-Infrastruktur integriert werden. Es fehlt die abschliessende Integration der Dienststelle Soziokultur. Die baulichen Anpassungen sind bereits realisiert und der Projektabschluss ist für 2023 geplant.

Frage 6: Welche Geschäftsprozesse sollen nicht digitalisiert werden? Bitte um die Begründung, falls bei einem Geschäftsprozess keine Digitalisierung geplant ist.

Antwort: Bis dato sind keine solchen bekannt.

Frage 7: Neben der internen Nutzung der Digitalisierung ist für die Bürger auch ein «digitaler Schalter» eine Erleichterung. Wie weit ist die Stadt bei der Implementierung

eines «digitalen Schalters.» Welche Behördengänge können online getätigt werden? Was ist weiter geplant?

Antwort: Ein Online-Schalter ist seit etlichen Jahren auf der Website der Stadt Wädenswil unter Online-Dienste etabliert. Dort können zu verschiedenen Themen Formulare direkt online ausgefüllt werden oder es stehen PDFs zum Herunterladen und manuellen Ausfüllen zur Verfügung.

Weiter sind Plattformen wie eUmzugCH (Umzug, Ab- und Anmeldung innerhalb der Schweiz) und eBaugesuche ZH (elektronischer Baubewilligungsprozess im Kanton Zürich) ab der Website der Stadt Wädenswil zugänglich. Zudem beteiligt sich die Stadt Wädenswil als Pilotgemeinde an der Fachapplikation Einbürgerungen des Kantons Zürich.

Solche behördenübergreifenden Applikationen werden nicht von der Stadtverwaltung, sondern von übergeordneten Stellen entwickelt und implementiert. Um die digitale Transformation der Verwaltungen auf dem Gebiet des Kantons Zürich voranzutreiben wurde mit egovpartner ein partnerschaftliches Netzwerk von Gemeinden, Städten und Kanton etabliert. Egovpartner hat das Ziel, durch Zusammenarbeit der kommunalen und kantonalen Ebenen nutzerorientierte und effiziente digitale Verwaltungsprozesse und Dienstleistungen für Einwohnerinnen und Einwohner sowie für Unternehmen zu fördern. Die Stadt Wädenswil ist seit anfangs 2022 Mitglied dieser Zusammenarbeitsorganisation.

Frage 8: Wie ist der Stand der Digitalisierung der folgenden Geschäftsprozesse bzw. Abteilungen?

- Buchhaltung und Kreditorenbuchhaltung
- Einwohnerkontrolle
- Steueramt
- HR / Personaladministration
- Schulverwaltung
- Immobilienbewirtschaftung und Betriebsunterhalt der Immobilien
- Soziokultur
- Planen und Bauen, insbesondere die Baubewilligungsverfahren
- Die Fallführung in der Sozialarbeit

Antwort:

- Buchhaltung und Kreditorenbuchhaltung: Modernisierung durch die Migration der Gemeindesoftware auf Infoma newsystem. Der Kreditorenworkflow läuft zukünftig digital und medienbruchfrei ab.
- Einwohnerdienste: Modernisierung durch die Migration der Gemeindesoftware auf Infoma newsystem.
- Steueramt: Eine Modernisierung der Software ist erst per 2025/2026 vorgesehen, da seitens Kanton noch keine abschliessende Klarheit herrscht, welche Stossrichtung der Digitalisierung im Bereich Steuern eingeschlagen wird. Es laufen unterschiedliche Projekte auf kantonaler Ebene zu dieser Thematik. Das Ziel ist ein papierloses Steuererklärungsverfahren.

- HR / Personaladministration: Umsetzung Digitalisierung am Laufen, vgl. Antwort zu Frage 4, 2. Absatz.
- Schulverwaltung: Die Schulverwaltung der Primarschule Wädenswil ist derzeit daran, ihre Prozesse und Abläufe zu digitalisieren. Hierbei steht insbesondere die Evaluation einer umfassenden Schulverwaltungssoftware im Fokus. Die Software soll verschiedene Anbindungen zum Personal, zur Planung in den Schuleinheiten und zu den Finanzen ermöglichen. Aktuell wird ein Pflichtenheft erstellt, um die Anforderungen an die Software möglichst genau zu definieren und die beste Lösung für die Bedürfnisse der Schulverwaltung zu finden. Obwohl im Tagesgeschäft bereits einige Prozesse über unterschiedliche Tools oder Apps (SchoolApp) digital administriert werden, sind etliche Abläufe nicht digital oder mit Medienbruch. Beispiele dafür sind die Erfassungen für Schülerclubs und Betreuung oder die Disposition und Koordination der Schulbusfahrten.
- Immobilienbewirtschaftung und Betriebsunterhalt der Immobilien: Die Dienststelle Immobilien hat im Bereich der Immobilienbewirtschaftung anfangs 2023 auf die neue Version der Immobilienbewirtschaftungssoftware Immotop das System vollständig migriert. Das Team der Immobilienbewirtschaftung arbeitet seit diesem Jahr mit der Version Immotop2. Im letzten Jahr wurden sämtliche Mieter- und Mietvertragsdossiers die in der Software bewirtschaftet werden digitalisiert, so dass sie direkt über die Software aufgerufen und verwaltet werden können. In den kommenden Monaten sollen weitere Unterlagen in diesem Bereich digital erfasst werden. Zudem sollen die Nebenkostenabrechnungen ebenfalls über die Software abgebildet werden, wo das technisch möglich ist. Dies wird schrittweise in den nächsten 1 bis 2 Jahren erfolgen, da dafür teils bauliche Massnahmen in einzelnen Liegenschaften erforderlich sind (zum Beispiel Zählereinbauten).
Im Bereich des Betriebsunterhaltes werden bereits Unterlagen, Dokumente und auch Aufträge digital über das CMI erfasst und verwaltet. Das CMI wird künftig auch für die Erfassung von Service- und Wartungsverträgen genutzt (Vertragsverwaltung). Die Mitarbeitenden sind geschult, so dass die Digitalisierung fortgesetzt werden kann.
Ende 2022 wurde neu die Software Campos (CAFM Tool) eingeführt, welche die technische Inventarisierung der Liegenschaften über eine Applikation ermöglicht, einschliesslich eines Ticketsystems. Darüber können mittelfristig die Liegenschaften technisch bewirtschaftet werden. Im ersten Schritt sind nun sämtliche Grundrisse der Liegenschaften zu digitalisieren, was sehr anspruchsvoll und zeitaufwendig ist sowie technisches Know-how erfordert, da die Gebäude vor Ort gescannt werden müssen. Dies übernimmt ein externer Dienstleister. Die Grundrisserfassung wird voraussichtlich noch 2 bis 3 Jahre dauern, bis alle Liegenschaften in der Applikation erfasst sind. Sobald ein Grundriss in der Applikation aufgenommen ist, wird mit der technischen Inventarisierung begonnen, das heisst, zuerst werden die sicherheitsrelevanten technischen Ausstattungen wie zum Beispiel Liftanlagen, Heizungs- und Lüftungsanlagen, Hebeanlagen, Notlichtbeleuchtungen, Brandmeldeanlagen, etc. erfasst. Ausserdem können auch Revisionspläne oder übriges Inventar

und Mobiliar aufgezeichnet werden. Die Erfassung sämtlicher Daten wird jedoch noch mehrere Jahre in Anspruch nehmen.

- Die Geschäftsprozesse der Soziokultur laufen aktuell bis zur vollständigen Integration teilweise parallel auf verschiedenen digitalen Systemen. Die Soziokultur erfasst ihre Daten und Leistungen aktuell entweder über Microsoft Office, wo auch die statistischen Zahlen gezogen werden, teilweise über CMI oder über Softwares wie z.B. Smallinvoice für die Rechnungsführung oder das webbasierte Programm Trello.com für Arbeitsmanagement, wofür die Soziokultur eigene Lizenzen erworben hat.
- Planen und Bauen, insbesondere Baubewilligungsverfahren: Die Plattform eBaugesucheZH ist seit Anfang 2020 in Betrieb und über die Website der Stadt Wädenswil aufrufbar. Um einen durchgängig elektronischen Baubewilligungsprozess zu ermöglichen, der keine Papierdokumente mehr erfordert, muss einerseits die Plattform technisch weiterentwickelt werden, andererseits sind Änderungen der Rechtsgrundlagen erforderlich. Aktuell wird dieses Projekt von egovpartner weiterverfolgt.
- Fallführung in der Sozialarbeit: Der Rechnungsworkflow ist digital, was u.a. bedeutet, dass Rechnungen gescannt und elektronisch visiert werden. Weiter werden Zahlungen an die Klientel oder an Dritte elektronisch visiert. Es besteht das Ziel die Eingangspost im Verlauf des Jahres 2023 ebenfalls digital zu verarbeiten und schlussendlich auf vollumfängliche digitale Aktenführung umzustellen.

Der Stadtrat, auf Antrag der Abteilung Präsidiales, beschliesst:

1. Die Beantwortung der Interpellation der FDP Fraktion vom 4. November 2022, überwiesen am 28. November 2022, betreffend Digitalisierung der Verwaltungsprozesse, wird genehmigt.
2. Mitteilung an:
 - Mitglieder des Gemeinderats
 - Mitglieder des Stadtrats
 - Abteilung Präsidiales

Status: öffentlich

Für richtigen Auszug:



Esther Ramirez
Stadtschreiberin

Versand: 12. Mai 2023