

Sitzung vom 01. September 2020

Beschl. Nr. **2020-195**

Z1.3.2 Einzelne Massnahmen und Bereiche
Interpellation von Reto Buchmann (FDP) und Daniel Frei (Freie Wähler)
betreffend «Home-Office» in der Corona-Krise: Erkenntnisse der
Stadtverwaltung Adliswil; Beantwortung

Ausgangslage

Am 10. Juni 2020 haben Reto Buchmann (FDP) und Daniel Frei (Freie Wähler) eine Interpellation betreffend «Home-Office» in der Corona-Krise: Erkenntnisse der Stadtverwaltung Adliswil eingereicht.

Die Interpellanten führen aus, dass aufgrund der COVID-19 Pandemie in der Schweiz den Unternehmen empfohlen wurde, von einem Tag auf den anderen soweit wie möglich auf Home-Office umzustellen. Schulen und öffentlich zugängliche Einrichtungen und Betriebe wurden geschlossen. Die kommunalen Verwaltungen seien vom Regierungsrat (RRB Nr. 2020/2421) angewiesen worden, soweit es der geordnete Dienstbetrieb zulasse, auf Home-Office umzustellen oder andere Massnahmen zum Schutz der Mitarbeitenden zu treffen. Obwohl es teilweise sicher ein Kraftakt gewesen sei, könne man heute feststellen, dass die Umstellung auf Home-Office und Fernunterricht gut bis sehr gut funktioniert habe, alle Beteiligten hätten in kurzer Zeit einen eigentlichen Digitalisierungsschub durchgemacht. Einzelne Unternehmen und Arbeitnehmende hätten berichtet, dass mit der Umstellung und der Forcierung der Digitalisierung Produktivitätsfortschritte erzielt wurden und gewisse Arbeiten effizienter und einfacher erledigt werden könnten.

Beantwortung der Fragen

1. Ungefähr wie viel Prozent des städtischen Personals arbeitete ab 16. März 2020 von zu Hause aus? Wie veränderte sich diese Zahl in den Phasen der Lockerung ab dem 27. April 2020?

Im Auftrag des COVID-Stabs des Stadtrats hat die Personalabteilung ab Mitte März ein zentrales Monitoring zur Verfügbarkeit des Personals eingerichtet, das tagesgenau Auskunft über An- und Abwesenheit des städtischen Personals aufzeigt. Nicht darin enthalten ist die Schule, da ab Mitte März kein regulärer Schulunterricht stattgefunden hat.

In der ersten Phase der Pandemiemassnahmen wuchs der Anteil der Mitarbeitenden im Home-Office rasch auf gut 20 % der Belegschaft an (ohne Lehrpersonen). Nach den ersten Lockerungen reduzierte sich der Anteil auf 14 % und betrug am Ende der ausserordentlichen Lage Mitte Juni noch 3 %.

2. Wie hat die Stadtverwaltung Adliswil die Umstellung ins Home-Office bewältigt?

Die Umstellung erfolgte koordiniert über die Ressortleiter-Konferenz und in Absprache mit dem COVID-Stab des Stadtrats. Die Vielfältigkeit der Stadtverwaltung spiegelt sich in vielen Tätigkeiten und Berufen wider, in denen die städtischen Angestellten den Service Public gewährleisten. Viele städtische Aufgaben wie Hauswartung, Unterhalt Tiefbau, Gartenbau, Forst, Kinderbetreuung, Polizei, Feuerwehr oder Bibliothek eignen sich nicht oder nur sehr eingeschränkt für Home-Office.

In allen Abteilungen war parallel zum Home-Office auch der Betrieb vor Ort – unter Einhaltung aller Hygiene- und Abstandsvorgaben - sichergestellt. Der Zugang zu den Schaltern war eingeschränkt, jedoch für unaufschiebbare Behördengänge nach Voranmeldung jederzeit gewährleistet. Dazu wurden Dienstpläne und Gruppenzuteilungen je nach Betrieb und örtlicher Gegebenheit angepasst. Dies hatte einen erhöhten Koordinations- und Führungsaufwand der Kadermitarbeitenden zur Folge. Besonders in kleinen Teams oder wo für Aufgaben nur einzelne Mitarbeitende zuständig sind, stossen diese Möglichkeiten aber schnell an Grenzen.

Gewisse nicht kritische oder nicht dringende Verwaltungsaufgaben wurden nach Möglichkeit aufgeschoben (z.B. Erneuerung von noch nicht abgelaufenen Ausweisen). Durch die Anordnung von übergeordneten Stellen konnten gewisse Dienstleistungen nicht mehr angeboten werden (z.B. Fristenstillstand Betreibungsamt oder Angebote aus Kultur, Sport und Freizeit).

3. War sie dafür technisch adäquat vorbereitet? Sind durch die Umstellung grössere Arbeitszeitverluste oder Kosten entstanden? Falls ja: Wie hoch waren diese Verluste bzw. zusätzliche Kosten?

Die IT-Infrastruktur der Stadt Adliswil beruht auf einem Konzept mit mehreren Applikationsservern und internen "ThinClient"-Arbeitsplätzen sowie Notebooks für mobiles Arbeiten. Gegen aussen stellen mehrere Web-Server Online-Dienste für die Bevölkerung rund um die Uhr zur Verfügung. Dank den vielseitigen Online-Angeboten konnten unseren Kundinnen und Kunden zahlreiche Dienstleistungen virtuell angeboten werden. Das Angebot wurde seit 2015 stetig weiterentwickelt und ausgebaut, bspw. mit dem E-Steuerkonto (Einsicht in Steuerzahlungen und Fristenverlängerungen); dem E-Umzug (Adressänderungen) oder seit letztem Jahr auch mit dem Chatbot. Einer der nächsten Schritte wird die Einführung des E-Baugesuchs zusammen mit dem Kanton sein. Dieses Angebot an online Diensten ermöglichte es, dass auch unsere Mitarbeitenden verschiedene Anfragen auf elektronischem Weg aus dem Home-Office bearbeiten konnten.

Die Mitarbeitenden mit fixen PC-Arbeitsplätzen sind im Home-Office auf private IT-Geräte umgestiegen, so dass keine zusätzlichen Hardware-Kosten aufgrund von Home-Office entstanden sind. Dafür mussten rund 70 Mitarbeitende mit zusätzlichen Citrix-Lizenzen ausgerüstet werden, um den Zugang auf die städtische IT-Infrastruktur zu erhalten. Diese Kosten belaufen sich auf rund CHF 4'000. Dazu kommen Lizenzen für die Nutzung von Video-Konferenzen, die dezentral und je nach Bedarf in den Ressorts beschafft wurden.

Besonders gefordert war die städtische Informatik. Sowohl der interne Support als auch der externe IT-Dienstleister haben erheblichen Mehraufwand geleistet. Der zusätzliche Aufwand lässt sich zur Zeit noch nicht genau abschätzen, da nach wie vor ein kleiner Teil der Stadtverwaltung im Home-Office arbeitet und nicht auszuschliessen ist, dass bei einer Verschlechterung der Corona-Situation wieder vermehrt auf Home-Office umzustellen sein wird.

4. Wie waren die Erfahrungen der Stadtverwaltung Adliswil mit der Arbeit von zu Hause aus hinsichtlich Arbeitserledigung und Dienstleistungserbringung? Welche Tätigkeiten konnten effizienter abgewickelt werden?

Innerhalb der Verwaltung hat sich gerade während der Corona-Krise gezeigt, dass Adliswil grundsätzlich "digital ready" ist. Schnell konnten zahlreiche Mitarbeitende ins Home-Office wechseln. Zusätzlich wurde in kurzer Zeit eine interne Kommunikationsplattform hochgefahren, um die Mitarbeitenden auch ohne physische Präsenz rasch mit Informationen zu versorgen. Zurzeit ist die von der Stadt Adliswil verwendete Citrix-Plattform allerdings noch nicht in der Lage, Video- und Audiodaten zu übertragen, so dass Videokonferenzen ausserhalb der städtischen IT-Umgebung stattfinden mussten. Dies wird noch im laufenden Jahr verbessert.

Die Rückmeldungen aus den Abteilungen zu Erfahrungen mit Home-Office sind gemischt. Gewisse Aufgaben ohne regelmässigen Austausch im Team (als Beispiele seien die Abteilung Steuern oder die Personaladministration erwähnt) lassen sich im Home-Office kombiniert mit Telefon- oder Videokonferenzen annähernd so gut erledigen wie im Büro. Tätigkeiten mit einem intensiveren Austausch im Team oder mit der Bevölkerung wurden nach den Lockerungen der Corona-Einschränkungen rasch wieder vor Ort aufgenommen. Einschränkend für das Home-Office sind gesetzliche Vorgaben (z.B. dürfen aus Datenschutzgründen nicht alle Akten nach Hause genommen werden), technische Barrieren (der Zugang zu gewissen kantonalen oder eidgenössischen Datenbanken im Zivilstandswesen ist nur über die PC-Infrastruktur und Badge-Geräte im Büro möglich) oder praktische Hindernisse wie das Arbeiten mit grossen Plänen oder spezielle IT-Einrichtungen wie CAD-Programme.

Insgesamt haben gerade die in der aktuellen Krise gewonnene Erkenntnisse gezeigt, dass die Stadt Adliswil im Bereich Informatik gut aufgestellt ist und die Palette an elektronischen Dienstleistungen für die Einwohnerinnen und Einwohner bereits heute viele Anforderungen abdeckt. Die Verwaltung prüft laufend, wo und wie das Angebot sinnvoll und kosteneffizient ausgebaut werden kann.

Viele städtische Aufgaben werden im Verbund erbracht. Entsprechend hoch ist der Koordinations- und Absprachebedarf. Zudem wird der direkte Kontakt mit der Verwaltung von der Kundschaft sehr geschätzt. Die Kundenbetreuung via Videokonferenz ist für gewisse Aufgaben nicht zulässig und würde zurzeit noch auf wenig Akzeptanz stossen. Ebenfalls zu berücksichtigen sind der Verlust der persönlichen Beziehungen, die drohende Isolationsgefahr sowie die anspruchsvollere Führungsaufgabe bei langfristiger Home-Office-Tätigkeit. Entsprechend klein ist der Anteil an regemässiger Home-Office-Tätigkeit nach der schrittweisen Lockerung (vgl. Antwort auf Frage 1).

5. Falls die Stadtverwaltung Adliswil wie die Privatwirtschaft Erfahrungen von effizienterer Arbeitsabwicklungen machte: Plant der Stadtrat, diese Erkenntnisse in die künftige Arbeitsweise der Stadtverwaltung und in Planungen (Bedarf an Bürofläche, Informatikbeschaffungen usw.) zu berücksichtigen?

Die Erfahrungen der Stadtverwaltung bezüglich Home-Office in der Corona-Krise werden dazu genutzt, um entdeckte IT-Schwachstellen (z.B. Definition einer einheitlichen datenschutzkonformen Videokonferenz-Anwendung sowie die Verbesserung der entsprechenden Hard- und Software) im Hinblick auf ein zukünftiges Ereignis zu beheben und um Home-Office wo möglich und betrieblich sinnvoll für einzelne Aufgaben langfristig zu institutionalisieren, ohne dass ein Anspruch oder eine Pflicht zu Home-Office bestehen. Dabei wird bei den meisten Verwaltungstätigkeiten das Arbeiten vor Ort aufgrund der unter Punkt 4 aufgeführten Gründe auch weiterhin dominieren.

Auf Antrag des Stadtpräsidenten fasst der Stadtrat, gestützt auf Art. 87 Abs. 1 der Geschäftsordnung des Grossen Gemeinderates, folgenden

Beschluss:

- 1 Die Interpellation vom 10. Juni 2020 betreffend «Home-Office» in der Corona-Krise: Erkenntnisse der Stadtverwaltung Adliswil von Reto Buchmann (FDP) und Daniel Frei (Freie Wähler) wird gemäss den Erwägungen beantwortet.
- 2 Dieser Beschluss ist öffentlich.
- 3 Mitteilung an:
 - 3.1 Grosser Gemeinderat
 - 3.2 Stadtschreiber
 - 3.3 Ressortleitende

Stadt Adliswil
Stadtrat

Farid Zeroual
Stadtpräsident

Thomas Winkelmann
Stadtschreiber