



Antwort des Stadtrats auf die Interpellation betreffend ISO-Zertifizierung von Markus Meyer namens der SVP/CVP/EVP-Fraktion

Kurzinformation	<p>An der Einwohnerratssitzung vom 16. Januar 2008 reichte Markus Meyer eine Interpellation betreffend ISO-Zertifizierung ein.</p> <p>Der Stadtrat bevorzugt eine schriftliche Beantwortung der Fragen.</p>				
	<p>Liestal, 04.03.2008</p> <p style="text-align: center;">Für den Stadtrat Liestal</p> <table data-bbox="766 1120 1356 1209"><tr><td>Die Stadtpräsidentin</td><td>Der Stadtverwalter</td></tr><tr><td>Regula Gysin</td><td>Roland Plattner</td></tr></table>	Die Stadtpräsidentin	Der Stadtverwalter	Regula Gysin	Roland Plattner
Die Stadtpräsidentin	Der Stadtverwalter				
Regula Gysin	Roland Plattner				

BEANTWORTUNG DER INTERPELLATION

Zu den Fragen im Einzelnen:

1. Welchen Nutzen hat eine solche Zertifizierung für eine öffentliche Verwaltung für die Einwohnerinnen und Einwohner (Effizienz, Vermeidung von „Irrläufern“, raschere Behandlung von Geschäften usw.)?

Zum Nutzen einer Zertifizierung bzw. vielmehr des diesem zugrunde liegenden Systems ist darauf hinzuweisen, dass die Verwaltung intern und gegenüber der Kundschaft das klare Bekenntnis zu einem qualitätsbewussten Verhalten abgibt und auch bereit ist, sich daran messen zu lassen. In Bezug auf die Effizienz ist bspw. auf einen Zeitgewinn bei der Einarbeitung neuer oder Umschulung bereits beschäftigter Mitarbeitender hinzuweisen. Durch die klare Organisationsstruktur und die Prozessabläufe besteht eine hohe Gewähr, dass „Irrläufer“ vermieden werden können. Der sogenannte kontinuierliche Verbesserungsprozess hat zur Folge, dass unklare Situationen geregelt und Abweichungen von Soll und Ist erkannt werden und in einem verlässlichen Verfahren dafür gesorgt wird, dass die Wiederholung von Fehlern vermieden werden kann. Eine Beschleunigung von Verfahren ist dann mit dem QMS verbunden, wenn im Rahmen des Verbesserungsprozesses Vereinfachungen erkannt und umgesetzt werden.

2. Wie hoch sind die Kosten für Dienstleistungen Dritter der ISO-Zertifizierung ausgefallen?

Die für die Zertifizierung eingesetzten Kosten setzen sich wie folgt zusammen:

2006	in CHF	In CHF
Beratung	39'812.00	
Weiterbildung	751.45	
Total 2006		40'563.45 (LR 06)
2007		
Beratung	22'703.60	
Weiterbildung	6'582.15	
Zertifizierung	31'252.35	
Total 2007/2008		59'094.30 (LR 07) 1'443.80 (LR 08)
		60'538.10
Gesamttotal		101'101.55

Die für den Prozess veranschlagten Kosten konnten eingehalten werden.

3. Sind in diesen Kosten auch diejenigen Kosten für die Überprüfung und Auditierung des Sozialdienstes vor ca. 1 Jahr inbegriffen? Wenn nein, wie hoch sind diese Kosten ausgefallen?

Nein. Die Kosten für die genannte Überprüfung und Auditierung betragen CHF 2'400.00

Der Betrag wurde nicht budgetiert, da der Budgetprozess vor dem Entscheid für die Auditierung bereits abgeschlossen war.

4. Welcher Arbeitsaufwand (in Mann- resp. Frautagen) ist mit dieser Zertifizierung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung entstanden?

Die Arbeiten wurden nebenher geführt und der Arbeitsaufwand wurde nicht gesondert erfasst. Aufgrund von Schätzungen kann folgende Aussage zum Ressourcenbedarf angebracht werden:

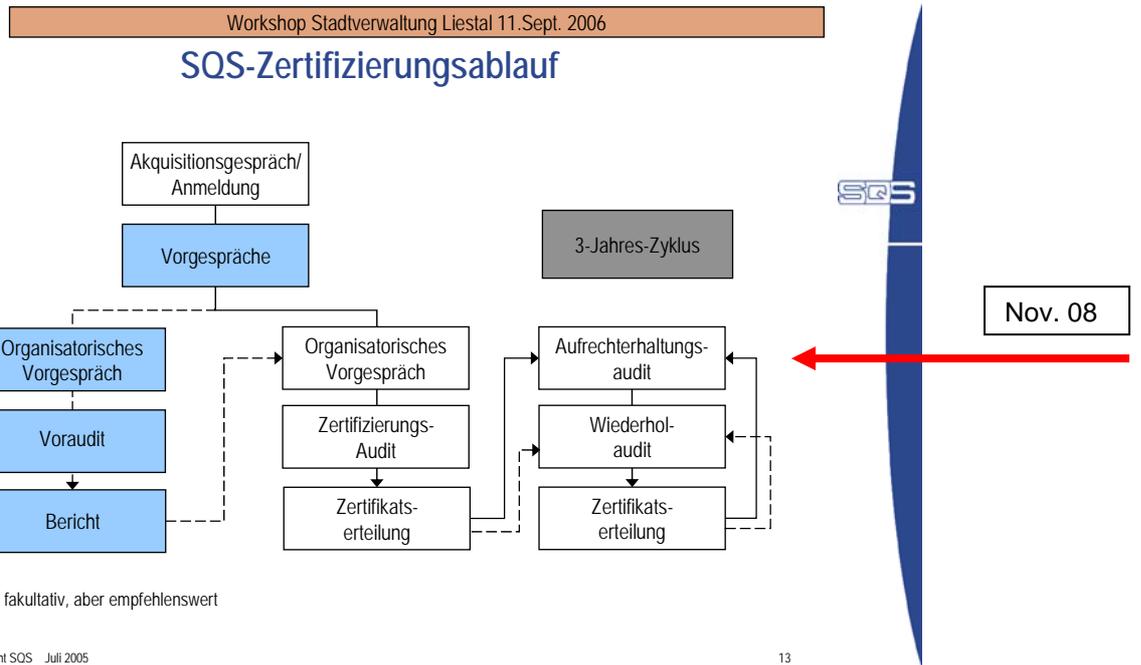
WAS	Aufwand in Mann-/Frautagen
Systemaufbau	18
Führungs- und Managementprozesse	32
Dienstleistungsprozesse	110
Unterstützungsprozesse	14
Verbesserungsprozesse	5
Zertifizierung (inkl. interne Auditierungen)	15
Total	194

Das zeitliche Engagement ist jetzt, nach erfolgtem Aufbau des Systems, naturgemäss erheblich tiefer und es ist auch ein "Pay back" spürbar, indem bspw. bei der Einarbeitung neuer Mitarbeitender oder auf entsprechende Kundenanfragen die Prozesse rascher und kompetenter erläutert werden können.

5. Wie sieht das Vorgehen in Zukunft aus betreffend Betreuung intern durch Person(en) mit QM-Ausbildung (Pensum/Kosten?), Kosten Dritter (jährliche resp. wiederkehrende), Aufwand intern für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Mann- resp. Frautage), Periodizität der Überprüfung der Zertifizierung?

Das QMS ist derzeit in der Konsolidierungsphase und als Führungsinstrument in der gesamten Verwaltung eingeführt. Es ist damit ordentlicher Bestandteil der Verwaltungsführung und tritt anstelle der bestehenden oder ergänzt die bestehenden Führungsaktivitäten, Prozess-Dokumentationen und Organisationsvorschriften. Die System-Betreuung (ca. 11 Arbeitstage (5 Stellenprozent)) erfolgt in erster Linie durch den Stadtverwalter als Qualitätsleiter und die Bereichsleiterin Betriebe als dessen stellvertretende Qualitätsleiterin. Zusätzliche Kosten Dritter fallen – mit Ausnahme der Aufrechterhaltungs- bzw. Wiederholungs-Audits – nicht an. Die Aus- und Weiterbildungsaktivitäten werden entlang der jährlich schwergewichtig festgelegten 3-4 qualitätspolitischen Leitsätze (bspw. für 2008: Kundenorientierung, Führung und Organisation (insbesondere Projektmanagement), Ökologisches Bewusstsein) koordiniert, damit mit entsprechendem Effizienzgewinn vorangetrieben und basieren auf den üblichen Budgets.

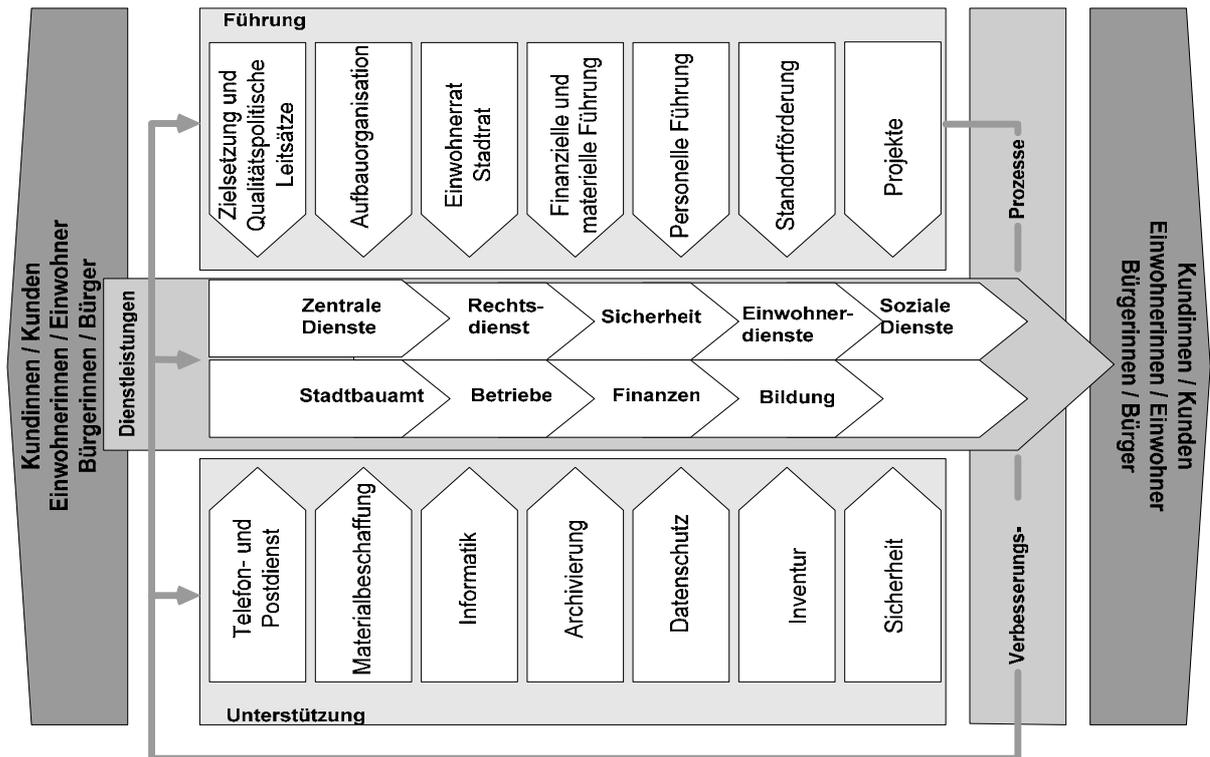
Für das Aufrechterhaltungsaudit 2008 sind CHF 4'000.- budgetiert. Die nachfolgende Grafik dokumentiert die Periodizität der Überprüfung im Rahmen der Systempflege.



6. Sind resp. waren die Kosten im Budget resp. im Finanzplan enthalten (wo, welche Beträge)?

Die Kosten sind jeweils budgetiert und im Rahmen des Finanzplans mitberücksichtigt worden. In den Voranschlägen 2006, 2007 und 2008 wurden im Konto 020.319.05, Qualitätsmanagement, folgende Posten eingestellt:

Jahr	Kosten gemäss Voranschlag in CHF	Kosten gemäss Rechnung In CHF
2006	40'000.-	40'563.45
2007	65'000.-	59'094.30
2008	7'000.-	noch offen



[Abbildung: Prozessmodell der Stadt Liestal]