

Auszug aus dem substanziellen Protokoll 4. Ratssitzung vom 6. Juni 2018

91. 2017/247 Postulat von Ursula Uttinger (FDP) und Marco Denoth (SP) vom 12.07.2017: Verzicht auf Rezertifizierungen von freiwilligen Zertifizierungen in der Stadt- verwaltung

Gemäss schriftlicher Mitteilung ist der Vorsteher des Finanzdepartements namens des Stadtrats bereit, das Postulat zur Prüfung entgegenzunehmen.

Marco Denoth (SP) begründet das Postulat (vergleiche Beschluss-Nr. 3118/2017): Im Postulat geht es nicht um Qualitätsmanagement an sich, sondern um die Zertifizierung. Nicht zertifiziertes Qualitätsmanagement bedeutet nicht «keine Qualität» oder dass die Qualität nicht gut ist. Genauso bedeutet Zertifizierung nicht, dass es sich um gute Qualität handelt. Für eine Zertifizierung muss sehr viel bereitgestellt werden: Unterlagen, Dossiers und viele Ressourcen. Dass ein externes Audit der Verwaltung neue Inputs präsentieren kann, ist nicht oft der Fall. Im Gemeinderat gibt es viele aktive Politikerinnen und Politiker, die sehr gerne ein Audit durchführen oder durchführen müssen. Sie können der Verwaltung neue Inputs offerieren, um Prozesse effizienter gestalten zu können. Ein externes Audit wird angemeldet, es muss definiert werden, wann es genau stattfindet und was genau untersucht wird; das kann man mit einer militärischen Inspektion vergleichen. So werden Audits nicht immer kritisch in einem unvorbereiteten Moment ausgeführt und führen somit nicht zu den gewünschten Erkenntnissen – der Output besteht in erster Linie aus einem Zertifikat, das man an die Wand hängen und zu gewissen Marketingzwecken verwenden kann. Wird Qualität gelebt, braucht es keine Zertifizierung. Eine Zertifizierung bedeutet keinen Schaden, aber auch keinen Nutzen. Hier können Steuergelder effizienter eingesetzt werden. Das Geschäftsmodell könnte man als Perpetuum mobile bezeichnen. In der Stadtverwaltung gibt es Zertifikate, die man aber machen muss, insbesondere im Gesundheitsbereich und in der Bildung. Diese Zertifizierungen werden ausdrücklich nicht betroffen sein, da sie notwendig sind. Es geht um die Prozesszertifikate, die aus unserer Sicht wenig Sinn machen; insbesondere die Rezertifizierungen. Wir können uns vorstellen, dass in der Stadt eine zentrale Zertifizierungsstelle aufgebaut wird, die alle Dienstabteilungen effizient zertifizieren kann und über die ganze Stadtverwaltung hinweg organisiert wird.

Markus Kunz (Grüne) begründet den namens der Grüne-Fraktion am 6. September 2017 gestellten Ablehnungsantrag: Wenn es nur um unwichtige, kleine Zertifikate ginge und um tatsächlich freiwillige Zertifikate, wäre das Postulat sympathisch. Es geht aber um die ISO-Zertifizierungen, nicht nur um ein Nice-to-have. Der Stadtrat schreibt im STRB 342 vom 20. April 2016: «Oft sind Zertifikate und Akkreditierungen notwendige Voraussetzungen, um gewisse Dienstleistungen erbringen oder um gewisse staatliche Abgeltungen beziehen zu können.». Als weiterer Nutzen schreibt er: «Der Prozess und das Ergebnis der Zertifizierung können auch als internes Schulungs- und

Qualitätssicherungsinstrument dienen. Sie fördern das gemeinsame einheitliche Vorgehen und die Arbeit an einem gemeinsamen übergeordneten Ziel.» Er weist darauf hin, dass die Dienstabteilungen nur «gezielt bestimmte Bereiche» zertifizieren. Zu den Alterszentren schreibt er entgegen der Aussage aus dem Postulat, dass das Krankenversicherungsgesetz «ein Qualitätsinstrument für Institutionen im Gesundheitswesen» vorschreibt und dass die ISO-Norm 9001 «nicht nur die gesetzlichen Anforderungen» erfüllt, sondern «ein umfassendes Managementsystem» voraussetzt, «das nicht nur Abläufe berücksichtigt, sondern auch Haltungen und Werte». Es geht also doch um Qualitätsmanagement-Systeme; um Prozessdefinitionen, Arbeitsabläufe, Standards und sogar Haltungen. Niemand ist darüber entzückt, die Systeme bedeuten Kosten und Arbeit. So bezweifeln wir, dass es freiwillige Zertifizierungen gibt. Wir gehen davon aus, dass es Fälle geben kann, bei denen zwar kein äusserlicher Zwang in der Stadtverwaltung besteht, die internen Vorteile aber überwiegen. In der Schriftlichen Anfrage 2014/181 schreiben Roberto Bertozzi (SVP) und Martin Götzl (SVP), dass die Grösse des Züri-Modular-Pavillons «nicht dem internationalen Standard nach ISO-Norm für Container» entspräche. Es handle sich um «eine Sonderanfertigung, was die Herstellung verteuert». Normierungen können also zum Kosten-Thema werden und einen Vorteil darstellen. Auch in anderen Fällen scheint ein Verzicht auf eine Rezertifizierung nicht problemlos zu sein: Im Postulat 2013/50 verlangen Ursula Uttinger (FDP) und Dr. Jean-Daniel Strub (SP) den Verzicht auf die Rezertifizierungen der Musikschule Konservatorium (MKZ), weil die entsprechenden Zertifikate nicht nötig seien. Das Postulat wurde stillschweigend überwiesen, vom Stadtrat überprüft und im Geschäftsbericht abgeschrieben: «Aufgrund seiner dezentralen Struktur ist der Schulbetrieb von MKZ auf ein gut funktionierendes und bei den Mitarbeitenden geschultes Prozessmanagement angewiesen. Regelmässig überprüfte und aktualisierte Prozesse bilden zudem die Grundlage für den angemessenen Einsatz von Informatikmitteln zur Betriebsunterstützung. Eine periodische Überprüfung der Prozesse durch externe Fachspezialisten ist hierbei hilfreich. Die Geschäftsleitung erhält dadurch eine qualifizierte Ausseneinschätzung zu den betrieblichen Abläufen. Die externen Prozessaudits sind somit ein wichtiges Element zur Sicherstellung der Prozessqualität der Schule. Sie bringen dem Betrieb von MKZ auch bei kritischer Betrachtung einen effektiven Mehrwert zu vergleichsweise bescheidenen Kosten. Aus diesen Gründen möchte MKZ an der ISO 9001 Zertifizierung festhalten.» Wieso ist nun der Stadtrat bereit, das Postulat entgegenzunehmen, wenn er in der Vergangenheit die verschiedenen Vorteile der ISO-Zertifizierungen und Rezertifizierungen beschrieb? Bei der Zertifizierung durch Qualitätssysteme wie ISO handelt es sich um ein Kind der Wirkungsorientierten Verwaltungsführung (WoV). In der Weisung 2012/468 zur Einführung eines Globalbudgets der Altersheime schreibt der Stadtrat, dass in der Stadtverwaltung seit 1996 die Methoden und Instrumente der wirkungsorientierten Verwaltungsführung erprobt wurden. «Aus diesen Strömungen der Verwaltungsführung haben sich auch bei den AHZ die betriebswirtschaftlichen Methoden und Instrumente etabliert, welche eine unternehmerische Führungskultur unterstützen»; diese Instrumente werden aufgeführt: die Überwachung des Ressourceneinsatzes, der Aufbau und die Weiterentwicklung eines Controllings und Management Information-Systems, die Einführung eines Internen Kontrollsystems (IKS) und eines Risikomanagementsystems, die ISO-Zertifizierung des

3 / 4

Qualitätsmanagementsystems sowie die regelmässige Erhebung der Kundenzufriedenheit. Es handelt sich um ein Bürokratie-Monster. Wir sprechen uns dagegen aus, dass stets Aufträge dieser Art an die Verwaltung erteilt, schliesslich aber zurückgezogen werden, sobald die dahintersteckende Arbeit und die Kosten realisiert werden. Entweder soll die WoV wieder abgeschafft werden oder wir müssen diese Bürokratie-Monster im Zusammenhang mit der WoV in Kauf nehmen. Wir Grünen lehnen das Postulat ab und fordern Sie auf, ebenfalls Haltung zu zeigen.

Weitere Wortmeldungen:

Roger Bartholdi (SVP): *In der GPK verfolgten wir dieses Thema jahrelang und stellten diese Fragen oft; beispielsweise warum die ISO-Zertifizierungen gebraucht werden, ob sie freiwillig sind oder ob ein gesetzlicher Rahmen vorhanden ist. Die Antworten haben uns nicht überzeugt. Ich empfehle, diese Antworten bezüglich der ISO-Zertifizierung in den GPK-Dokumenten nachzulesen. Dann wird ersichtlich, dass in vielen Fällen weder eine gesetzliche Vorlage noch eine sinnvolle, nachvollziehbare Begründung vorhanden ist. Mit dem Postulat werden ISO-Zertifizierungen nicht verboten oder verunmöglicht, sie sollen überprüft werden. Es gibt solche, etwa im Gesundheitswesen, die durchaus Sinn machen. Beim genannten Beispiel zu den Schulpavillons nannte die SVP die ISO-Norm wegen den Kosten, weil die Züri-Pavillons teurer sind, als solche, die dieser Norm entsprechen.*

Namens des Stadtrats nimmt der Vorsteher des Finanzdepartements Stellung.

STR Daniel Leupi: *Die Zertifizierungen lösen keine Begeisterungen aus. Aber anders als suggeriert wurde, sind die meisten Zertifizierungen, die an die Dienstabteilungen ausgestellt werden, durch gesetzliche Grundlagen oder durch Verträge vorgegeben. So würden beispielsweise die Mieter in den Rechenzentren der OIZ sofort aussteigen, wenn die Zertifizierungen nicht mehr ausgestellt werden. Der Stadtrat nimmt das Postulat trotzdem entgegen, weil wir nicht ausschliessen können, dass an gewissen Orten eine freiwillige Zertifizierung vorhanden ist, die nach mehrmaligem Ausstellen ihren Zweck erfüllt hat und nicht mehr ausgestellt werden muss. Die meisten Zertifizierungen sind für die Stadt jedoch notwendig, im Speziellen in den Dienstabteilungen, die sich in einem Markt befinden, Kundenbeziehungen pflegen und vertragliche Verpflichtungen einhalten müssen. Ein Aufbau einer städtischen Zertifizierungsstelle, die im Postulat nicht zu finden ist, aber im Votum genannt wurde, steht im Widerspruch zum Postulat selbst. Wäre eine solche Stelle im Postulat gefordert, hätte ich wohl eine Ablehnung des Postulats beantragt. Wir werden die Forderung im Postulat überprüfen und im Geschäftsbericht die entsprechenden Ergebnisse übermitteln.*

Das Postulat wird mit 106 gegen 15 Stimmen (bei 0 Enthaltungen) dem Stadtrat zur Prüfung überwiesen.

Mitteilung an den Stadtrat

4 / 4

Im Namen des Gemeinderats

Präsidium

Sekretariat