

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

11.05.2005

665. Interpellation von Markus Schwyn und Monika Erfigen betreffend ISO-Zertifizierungen, Angaben über städtische Dienstabteilungen

Am 18. August 2004 reichten Gemeinderat Markus Schwyn (SVP) und Gemeinderätin Monika Erfigen (SVP) folgende Interpellation GR Nr. 2004/421 ein:

Viele Klein-, Mittel- und Grossbetriebe in der Privatwirtschaft lassen sich nach ISO-Normen (International Organization for Standardization) zertifizieren. Auch die Stadt Zürich ist in diversen Bereichen zertifiziert.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Stadtrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Welche Dienstabteilungen und –bereiche sind mit Stand 30. Juni 2004 ISO zertifiziert (Aufstellung nach Departementen und dem Datum der Zertifizierung)?
2. Bei welchen Dienstabteilungen und –bereichen ist die Zertifizierung nach ISO vorgesehen oder bereits am Laufen (Aufstellung nach Departementen)?
3. Auf welcher Departementsstufe wird die Einwilligung jeweils gesprochen?
4. Welche Kosten sind in den einzelnen Departementen bis 30. Juni 2004 für die Zertifizierungen (ohne Lohnkosten) bisher entstanden?
5. Welche personellen Konsequenzen zogen die Zertifizierungen nach sich? Wie viele Mitarbeiter wurden in den einzelnen Departementen (bitte genaue Auflistung mit Datum der Einstellung) auf Grund der Zertifizierungen eingestellt?
6. In welchen Dienstabteilungen oder –bereichen der Stadtverwaltung führten die ISO-Zertifizierungen zu Einsparungen (bitte genaue Auflistung)?

Auf den Antrag des Vorstehers des Finanzdepartements beantwortet der Stadtrat die Interpellation wie folgt:

Ausgangslage

Mit den Stadtratsbeschlüssen über das „Qualitätsmanagement in der Verwaltung“ und „Betriebsinterne Umweltschutzprogramme, Einführung von Umweltmanagement-Systemen“ wurden die Eckpfeiler für ISO-Zertifizierungen gelegt.

Städtische Dienstabteilungen bzw. Bereiche davon sind vorwiegend nach den ISO-Normen Nr. 9001.2000 und Nr.14001 zertifiziert. Einleitend sind deren wichtigste Grundsätze dargestellt:

Die ISO-Norm 9001.2000 legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement für den Fall fest, dass eine Organisation ihre Fähigkeit darlegen muss, Produkte bereitzustellen, welche den Anforderungen der Kunden und allfällige behördliche Anforderungen zu erfüllen hat und anstrebt, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Die Norm beschreibt modellhaft das gesamte Qualitätsmanagementsystem und ist die Basis für dasselbe. Dabei sind acht Grundsätze zu erfüllen

- a) Kundenorientierung
- b) Führung
- c) Einbeziehung der Personen
- d) Prozessorientierter Ansatz
- e) Systemorientierter Managementansatz
- f) Kontinuierliche Verbesserung

- g) Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
- h) Lieferantenbeziehungen zu gegenseitigem Nutzen

Beim prozessorientierten Ansatz stehen folgende 4 Hauptprozesse im Vordergrund:

- a) Verantwortung der Leitung
- b) Management und Ressourcen
- c) Produktrealisierung
- d) Messung, Analyse und Verbesserung

Die Norm betrachtet diese Prozesse (Vorgänge) und vergleicht die Eingabe mit der Ausgabe.

Umweltschutzprogramme, die darauf abzielen, die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben sicherzustellen und darüber hinaus eigenverantwortliche weitere Verbesserungen zu realisieren, haben in den letzten Jahren zunehmende Bedeutung erhalten. Die ISO Norm Nr. 14001 hat innerhalb kurzer Zeit breite Akzeptanz gefunden und bildet heute den massgebenden Standard für betriebsinterne Umweltschutzprogramme. Die ISO-Norm Nr. 14001 setzt zum Inhalt der Programme zwei Randbedingungen:

Die Massnahmen müssen derart ausgestaltet sein, dass zum einen die gesetzlichen Vorschriften zum Umweltschutz eingehalten werden und zum andern eine kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistungen sichergestellt wird (wie. z. B. Reduktion des Energieverbrauchs, Minderung von Schadstoffemissionen u.a.m.).

Welche Umweltleistungen verbessert werden sollen und in welchem Ausmass dies zu geschehen hat, wird dabei offen gelassen. Wenn ein Betrieb ein Umweltmanagement-System eingeführt hat und mit einem Audit geprüft hat, kann er diese Leistungen zertifizieren lassen.

Die Einführung eines Umweltmanagement-Systems nach ISO-Norm 14001 ist mit erheblichen Anstrengungen verbunden. Der ganze Prozess von der Formulierung des Programms über die Instruktion des Ausführungsplans bis hin zur Erfolgskontrolle erfordert betriebsinterne Arbeitskapazität und mitunter andere Prioritätensetzung. Wie jede andere innovative Aktivität hat dies aber im Rahmen begrenzter Budgets zu erfolgen. Die Departemente und Dienstabteilungen sind seit August 1997 ermächtigt, im Rahmen ihrer Handlungskompetenzen eigenständige Umweltmanagement-Programme zu erlassen, durchzuführen und deren Resultate zu publizieren.

Vorbemerkungen zu den Fragen 1 bis 6

HR Stadt Zürich hat bei den Departementen und Dienstabteilungen mittels einer Umfrage den derzeitigen Stand der ISO-Norm-Zertifizierungen eruiert und in den nachfolgenden Tabellen die Resultate zu den 6 Fragen zusammengestellt, wobei die Antworten zur Frage 2 am Schluss aufgeführt sind:

Zu Frage 1: (Die Ergebnisse wurden bis Ende 2004 ermittelt. Zusätzlich aufgeführt sind noch die ISO-Zertifizierungsnummern sowie die Zertifizierungsfirmen.)

Departemente und Dienstabteilungen	Datum	ISO-Norm-Nr.	Zertifizierungsfirma
Allgemeine Verwaltung Datenschutzbeauftragter	Ende Dezember 2003	9001:2000	SQS
Präsidialdepartement Finanzkontrolle	20. April 2004	9001:2000	SQS
Polizeidepartement STAPO Abt Sonderleistungen	22. März 2002	9001:2000	SQS
Verkehr/Fachbereich Regelung und Entwicklung	23. Dezember 1999	9001:2000	SQS

Gesundheit- und Umweltdepartement				
Umwelt- und Gesundheitsschutz UGZ	19. Dezember 2002	14001	SGS	
Pflegezentren der Stadt Zürich				
<i>Schule für Berufe im Gesundheitswesen</i>	2002	9001:2000	SGS	
Tiefbau- und Entsorgungsdepartement				
Grün Stadt Zürich	8. und 9. April 2003	14 001	Swiss TS	
Hochbaudepartement				
Amt für Hochbauten	20. Dezember 1999	9001 und 14001	SGS	
Amt für Baubewilligungen,	15. Januar 2002	9001:2000	SGS	
Abteilung Aufzugsanlagen				
Immobilien-Bewirtschaftung	24. Februar 2002	9001 und 14001	SGS	
Departement Industrielle Betriebe				
Wasserversorgung	12. Februar 2002	9001:2000	SGS	
Elektrizitätswerk	31. Mai 2000	14001:1996	Swiss TS Technical	
Schul- und Sportdepartement				
Jugendmusikschule JSZ	10. Juni 2004	9001:2000	SGS	
SHL Viventa	24. April 2002	9001:2000	SGS Switzerland SA	
Sozialdepartement				
Soziale Einrichtungen und Betriebe				
Wohn- und Obdachlosenhilfe				
<i>Berufliches Trainingszentrum</i>	26. November 2004	9001:2000/BSV-IV 2000	SGS	
<i>Magazindienst</i>	3. Dezember 2004	9001:2000	SGS	
<i>Notschlafstelle Zürich</i>	1. Dezember 2004	9001:2000	SGS	
Werk- und Wohnhaus zur Weid	23. Juni 2004	9001:2000	SGS Société Générale	
Wohnwerkstatt	13. Dezember 2002	9001:2000	SGS	

SGS = Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme

Zu Frage 3:

Departemente und Dienstabteilungen	Stufe
Allgemeine Verwaltung Datenschutzbeauftragter	Datenschutzbeauftragter
Präsidialdepartement Finanzkontrolle	Stadtpräsident
Polizeidepartement STAPO Abt Sonderleistungen DABT Verkehr/Fachbereich Regelung und Entwicklung	Departementsvorsteherin Departementsvorsteherin
Gesundheit- und Umweltdepartement Umwelt- und Gesundheitsschutz UGZ Schule für Berufe im Gesundheitswesen	GL Dienstabteilung GL Dienstabteilung und Vorschrift BBT
Tiefbau- und Entsorgungsdepartement Grün Stadt Zürich	GL Grün Stadt Zürich
Hochbaudepartement	

Amt für Hochbauten	Departementsvorsteherin
Amt für Baubewilligungen, Abteilung Aufzugsanlagen	Direktor Amt für Baubewilligungen
Immobilien-Bewirtschaftung	Departementsvorsteherin

Departement Industrielle Betriebe

Wasserversorgung	Direktion WVZ
Elektrizitätswerk	Stadtrat

Schul- und Sportdepartement

Jugendmusikschule JSZ	Direktion JSZ
-----------------------	---------------

Sozialdepartement

Soziale Einrichtungen und Betriebe	
Wohn- und Obdachlosenhilfe	
<i>Berufliches Trainingszentrum</i>	Direktion
<i>Magazindienst</i>	Direktion
<i>Notschlafstelle Zürich</i>	Direktion
Werk- und Wohnhaus zur Weid	Direktion
Wohnwerkstatt	Direktion

Mit Stadtratsbeschluss über „Betriebsinterne Umweltschutzprogramme, Einführung von Umweltmanagement-Systemen“ wurde den Dienstabteilungen grundsätzlich die Befugnis erteilt, im Rahmen ihrer Kompetenzen die Bewilligungen zu erteilen. Selbstverständlich ist dabei, dass die Departementvorstehenden von solchen Massnahmen in Kenntnis gesetzt werden.

Zu Frage 4:

Departemente und Dienstabteilungen	Fr.	Bemerkungen
Allgemeine Verwaltung Datenschutzbeauftragter	etwa 5 500	
Präsidialdepartement Finanzkontrolle	59 300	Die reinen Zertifizierungskosten betragen rund Fr. 5300.-- (externe Beratungskosten zur Entwicklung des Systems beliefen sich auf etwa Fr. 40 000.-- und Softwarekosten auf etwa Fr. 15 000.--
Polizeidepartement Stadtpolizei, Abt Sonderleistungen	350 000	Aufbau des Qualitätsmanagements und Einsatz einer Beratungsfirma sowie Fremdunterstützung durch Fachexperten. Anpassungen der Software
Verkehr/Fachbereich Regelung und Entwicklung	etwa 5 500	
Pflegezentren der Stadt Zürich, Schule für Berufe im Gesundheitswesen	35 000	
Tiefbau und Entsorgungsdepartement Grün Stadt Zürich	15 149	
Hochbaudepartement Amt für Hochbauten	200 000	Erstzertifizierung und jährlich Folgekosten von etwa Fr. 10 000.--
Amt für Baubewilligungen, Abteilung Aufzugsanlagen	6 092	
Immobilien-Bewirtschaftung	125 000	
Departement Industrielle Betriebe Wasserversorgung	19 600	
Elektrizitätswerk	220 000	Erstzertifizierung/+ Fr. 40 000.-- - Jahresfolgekosten (der Stadtrat

hat für den Aufbau eines Umweltmanagementsystems im Jahre 1999 einen Objektkredit von Fr. 464 000.-- bewilligt)

Schul- und Sportdepartement

Jugendmusikschule JSZ 13 000

Sozialdepartement

Soziale Einrichtungen und Betriebe

Wohn- und Obdachlosenhilfe

Berufliches Trainingszentrum 4 500

Notschlafstelle Zürich Keine

Magazindienst 7 523

Werk- und Wohnhaus zur Weid 13 825

Wohnwerkstatt 10 136

Gesamtkosten über 3 Jahre

Die unterschiedlich hohen Zertifizierungskosten lassen sich zusammenfassend insofern erklären, als zum grossen Teil externe Beratungsfirmen beigezogen werden mussten, da die Betriebe mit dem vorhandenen Personal nebst den Alltagsaufgaben den zusätzlichen Mehraufwand sowohl quantitativ wie qualitativ nicht bewältigen konnten und zudem die Unterstützung von Fachexperten erforderlich war. Dazu kommen auch noch mehr oder minder hohe Softwarekosten.

Zu Frage 5: Grundsätzlich haben die ISO-Zertifizierungen weder personelle Konsequenzen noch zusätzliche Personaleinstellungen nach sich gezogen. Der Schwerpunkt liegt in der Qualität, der Nutzenoptimierung für die Kundschaft, aufgrund verbesserter Arbeitsabläufe Produktions- und Effizienzsteigerung sowie administrative Standardisierung. Beim Amt für Hochbauten ist noch darauf hinzuweisen, dass zwar aufgrund der Zertifizierung keine Personaleinstellungen erfolgten, jedoch seit der Zertifizierung das Bauvolumen von 282 auf 380 Mio. Franken gestiegen ist und dadurch seit 1999 der Stellenzuwachs von 95 auf 110 Stellenerhöht wurde. Demgegenüber ist der Produktivitätszuwachs auf 15 Prozent angestiegen. Dieser Produktivitätszuwachs von etwa 15 Mitarbeitenden entspricht einer Einsparung von jährlich etwa 3 Mio. Franken.

Zu Frage 6:

Departemente

und Dienstabteilungen

Allgemeine Verwaltung

Datenschutzbeauftragter

Frankenbeträge und/oder Bemerkungen

Keine Einsparungen. *Die Umsetzung der ISO-Norm bewirkt eine kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen.*

Präsidialdepartement

Finanzkontrolle

Keine Einsparungen. Die Berufsstandards schreiben im Revisionsbereich ein Qualitätsmanagement vor. Mit der Zertifizierung wurde QM geprüft und bestätigt.

Polizeidepartement

Stadtpolizei, Abt. Sonderleistungen

Messbare Qualitätsverbesserung; Verarbeitungsmenge um etwa 5 Prozent erhöht

Verkehr/Fachbereich Regelung und Entwicklung

Keine Einsparungen, jedoch Erzielung effizienterer Abläufe

Gesundheit- und Umweltdepartement

Umwelt- und Gesundheitsschutz UGZ

Einsparungen sind kein primäres Ziel. Vielmehr geht es um die Qualitäts- und Umweltverbesserungen. Damit erhöhen sich Effizienz und Effektivität

Pflegezentren der Stadt Zürich, Schule für Berufe im Gesundheitswesen

Qualitätsverbesserung ohne quantifizierbare Einsparungen

Tiefbau- und Entsorgungsdepartement

Grün Stadt Zürich

noch nicht quantifizierbar

Hochbaudepartement

<p>Amt für Hochbauten</p> <p>Amt für Baubewilligungen, Abteilung Aufzugsanlagen Immobilien-Bewirtschaftung</p>	<p>Aufgrund des Produktivitätszuwachses Einsparungen von etwa 3 Mio. Franken jährlich</p> <p>Steigerung von Qualität und Produktivität</p> <p>Keine Einsparungen. Die Zertifizierung ist im Sinne eines Diploms einer Ausbildung zu verstehen. Die Definition der Prozesse stand im Vordergrund. Ohne sauber definierte Prozesse ist die IMMO operationell nicht handlungsfähig.</p>
--	--

Departement Industrielle Betriebe

<p>Wasserversorgung Elektrizitätswerk</p>	<p>Noch nicht quantifizierbar Energieeinsparungen, Risikominderungen und neue Produkte</p>
---	--

Schul- und Sportdepartement

<p>Jugendmusikschule JSZ</p>	<p>Nicht quantifizierbar. Parallel zur ISO-Zertifizierung Einführung eines Change Managements. Durch die konsequente Straffung der Prozesse konnte das Change Management ohne zusätzliche Ressourcen eingeführt.</p>
------------------------------	--

Sozialdepartement

<p>Soziale Einrichtungen und Betriebe/Wohn- und Obdachlosenhilfe <i>Berufliches Trainingszentrum</i> <i>Notschlafstelle Zürich</i> Magazindienst Werk- und Wohnhaus zur Weid Wohnwerkstatt</p>	<p>Keine Einsparungen. Effizienzsteigerung betr. Abläufe und Prozesse noch nicht quantifizierbar Einsparung von Aushilfspersonal Bundessubventionen (IV) jährlich etwa 300 000.--</p>
--	---

Zu Frage 2:

Departemente

und Dienstabteilungen

Polizeidepartement

Schutz und Rettung

Vorgesehen/bereits am Laufen

Vorgesehen/Termin noch nicht festgelegt

Gesundheit- und Umweltdepartement

Stadtspital Triemli

In Vorbereitung/ Termin noch offen. Vorgesehene Zertifizierung nach ISO-Norm Nr. 9000.2000 für Zentrale Sterilisations- und Aufbereitungsanlage (ZVSA) und ISO-Norm Nr. 17025 für Hämatologie und Zentrallabor. Erwartete Kosten etwa Fr. 30 000.--

Tiefbau und Entsorgungsdepartement

Tiefbauamt

Mittelfristige Einführung nach ISO-Norm Nr. 9001.2000 geplant. Vorgesehene Zertifizierung durch Einzelfirma Bochsler

Departement Industrielle Betriebe

Elektrizitätswerk

Nebst ISO Norm Nr. 14001 (bereits vollzogen) vorgesehen noch die Zertifizierung nach ISO Norm Nr. 9001.2000. Beschluss in Vorbereitung

Sozialdepartement

Wohn- und Obdachlosenhilfe

- *Begleitetes Wohnen*

am Laufen

- *Junges Wohnen*

am Laufen

- *Raum- und Infrastruktur SEB*

am Laufen

- *Notwohnungen*

am Laufen

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass ISO-Zertifizierungen nicht in erster Linie das Ziel haben, personelle oder finanzielle Einsparungen zu erzielen, sondern es steht die Verbesserung der Prozessqualität – insbesondere auch im Interesse der Kundinnen und Kunden - im Vordergrund. Zum heutigen Zeitpunkt lässt sich nur schwer voraussagen, ob

und in welchem Umfang aus dieser Prozessoptimierung finanzielle Einsparungen resultieren werden.

Mitteilung an den Stadtpräsidenten, den Vorsteher des Finanzdepartements, die übrigen Mitglieder des Stadtrates, den Stadtschreiber, den Rechtskonsulenten, den Datenschutzbeauftragten, HR Stadt Zürich (4) und den Gemeinderat.

Für getreuen Auszug
der Stadtschreiber