

Botschaft – GA Urs Hauswirth	Traktandum Nr.	7.1
<b>Beantwortung Postulat «Wiedereinführung Qualitätsmanagementsystem und Risikobeurteilung»</b>		

## Ausgangslage

An der Generalratssitzung vom 06.05.2024 wurde das Postulat «Wiedereinführung Qualitätsmanagementsystem (QMS) und Risikobeurteilung (IKS)» der Generalräte Laurent Baeriswyl (Die Mitte) und Thomas Meyer (Die Mitte) sowie 19 Mitunterzeichnenden mit 39 Ja- zu 5 Nein-Stimmen zur Behandlung durch den Gemeinderat überwiesen.

Die Postulanten halten es für wichtig, dass in der Gemeinde Düdingen mit mittlerweile über 9'000 Einwohnern und einem Budget von rund CHF 40 Mio. ein systematisches und den aktuell wissenschaftlichen Erkenntnissen entsprechendes QMS umgesetzt ist.

Zu einem umfassenden Führungssystem einer Gemeinde gehört auch ein laufend aktualisiertes Risikomanagement, in welchem wirtschaftliche, finanzielle oder rechtliche Risiken, Natur- und technische Gefahren, organisatorische und politische Risiken abgebildet werden.

## Ziel

Der Generalrat nimmt die untenstehende Antwort zur Kenntnis und erklärt das Postulat als beantwortet.

## Beantwortung des Gemeinderates

In Zusammenarbeit mit den Nachbargemeinden Bösinggen und Schmitten wurde seinerzeit ein prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem (QMS) erarbeitet, welches daraufhin zum ersten Mal im Jahr 2001 ein SQS-Zertifikat nach ISO-Norm 9001:2000 erhielt. Diese Zertifizierung verlangte alle zwei Jahre eine Neuauditierung. Da im September 2015 die ISO-Norm auf 9001:2015 ersetzt wurde, welche stark auf Industrie- und Gewerbebetriebe abstützt, haben die drei zertifizierten Gemeinden entschieden, auf eine Rezertifizierung zu verzichten. Das QMS sollte jedoch beibehalten werden und von einem unabhängigen, externen Unternehmen begleitet werden. Dies wurde dann während zwei Jahren bis Ende 2017 durchgeführt, hat sich jedoch nicht bewährt.

Im Juni 2020 wurde das Managementsystem "ELIZA" eingeführt. Damit sollte die Voraussetzung geschaffen werden, dass wieder eine externe Zertifizierung möglich ist (ISO 9001-konform).

Das QMS bestand nach wie vor, wurde jedoch aufgrund von Personalwechseln bei der Gemeindeschreiberei aus Ressourcengründen nur sporadisch und wo notwendig bearbeitet. Auch die anfänglichen Projektpartner verfügen nach wie vor über das damals entstandene Qualitätsmanagementsystem, ebenfalls ohne Zertifizierung.

Der Gemeinderat ist sich der Wichtigkeit eines funktionierenden QMS und IKS bewusst. Daher wurde das prozessorientierte QM-Handbuch mit seiner damaligen Prozessarchitektur wieder aktiviert. Im Gegenzug wurde das sich nicht bewährende Managementsystem "ELIZA" abgesetzt, da sich im täglichen Gebrauch herausstellte, dass es neben unseren anderen Programmen Doppelspurigkeiten und Unklarheiten betreffend Gültigkeit der dokumentierten Informationen verursachte.

Die Gemeinde Düdingen beauftragte ein externes Beratungsbüro einen neutralen Aussenblick auf die vorhandenen Unterlagen zu werfen, um folgende Fragestellungen zu beantworten:

- Ist die Qualität des IKS in Kombination mit dem QMS sinnvoll und noch auf dem aktuellen Stand?
- Reichen aus objektiver Sicht die vorhandenen Risikomanagement-Tools sowie das QMS noch aus und verfügen sie über die nötige Qualität und Konsistenz?
- Gibt es Schwachstellen in den Dokumenten und ist eine Rezertifizierung des QMS für die Gemeindeverwaltung sinnvoll oder gibt es andere Möglichkeiten, um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Qualität der Arbeit zu erfüllen?

Die Führung eines IKS wird gesetzlich für die öffentliche Verwaltung vorausgesetzt, wogegen das QMS beziehungsweise die Erfassung von Prozessen und Beschreibungen fakultativ ist.

Das externe Beratungsbüro empfiehlt für das QMS sämtliche Prozesse und Dokumente zu überprüfen sowie neue Dokumente zu erstellen, wofür mit Kosten von rund CHF 30'000 (exkl. mindestens 500 interne Arbeitsstunden) zu rechnen ist. Eine Rezertifizierung ist für die Gemeindeverwaltung nicht zwingend sinnvoll und wird vom externen Beratungsbüro auch nicht empfohlen.

#### Qualitätsmanagementsystem

Die Grundprozesse des QMS funktionieren und die Verantwortlichkeit liegt bei der Geschäftsleitung bzw. bei der Gemeindeschreiberin als Qualitätsleiterin. Diese hat sich nach Gemeindeschreiberwechseln und nach der Absetzung des Managementsystems "ELIZA" der Neuaufarbeitung der Dokumentation angenommen. Seit Dezember 2024 konnten die zuletzt gültigen QMS-Dokumente in unserer Geschäftsverwaltung (GEVER) wieder für alle Mitarbeitenden zugänglich gemacht werden.

#### Risikoeinschätzung

Das IKS wird gemäss Art. 56 des Gesetzes über den Finanzhaushalt der Gemeinden (GFHG) laufend vom IKS-Gremium, unter der Leitung des Gemeindeamanns, bearbeitet. Die Revisionsstelle bestätigt die Existenz eines der Gemeindegrosse und -komplexität ausgestalteten IKS, in Übereinstimmung mit Art. 62 Abs. 2 lit. d. GFHG.

Das interne Kontrollsystem ist systematisch, zweckmässig und auf einem neuen Stand geführt. Die Qualität ist gut, wobei die Konsistenz mit QMS noch optimaler hergestellt werden soll.

Die Verantwortung übernimmt der Finanzverwalter. Aufgrund der thematischen Nähe zur Finanzverwaltung wird auch zur Kenntnis genommen, dass die Aktualität der Unterlagen nicht vergleichbar ist mit derjenigen des QMS. Die Nachführung erfolgt konsequent.

#### Massnahmenplanung

Es ist aufgrund der Erkenntnisse des externen Beratungsbüros in Erwägung zu ziehen, eigens ein Projekt zur Umsetzung der Gesamtrevision des QMS und der dazugehörigen Prozesse durchzuführen. Dazu sind die nötigen Ressourcen vorzusehen.

Eine externe Zertifizierung wird vom Gemeinderat momentan nicht angestrebt, da mit Kosten von rund CHF 65'000 (exkl. interne Arbeitsstunden) gerechnet werden müsste.

Weiter ist für das Jahr 2026 erneut eine Einwohnerbefragung geplant, um die Zufriedenheit für unsere Angebote und Dienstleistungen bei der Bevölkerung abzuholen. Anhand der Rückmeldungen können wir unsere Abläufe und Qualität überprüfen und entsprechende Verbesserungen im Sinne unserer Bevölkerung und Kunden anstreben.

### **Fazit**

In diesem Sinne erachtet der Gemeinderat das Postulat als beantwortet.

#### Beilagen:

- Postulat «Wiedereinführung Qualitätsmanagementsystem und Risikobeurteilung» vom 06.03.2024
- Bericht BDO «Überprüfung des bestehenden QMS der Gemeinde Dürren» vom 13.03.2025