

## **Bericht und Antrag 19 an den Grosseu Stadtrat von Luzern**

### **Digitalisierungsprogramm Soziale Dienste – Sonderkredit**

**Vom Stadtrat zuhanden des Grosseu Stadtrates verabschiedet  
mit StB 249 vom 26. April 2023**

**Vom Grosseu Stadtrat beschlossen am 29. Juni 2023**

## Politische und strategische Referenz

### Legislaturprogramm 2022–2025

**Legislaturziel Z2.1 Digitale Dienstleistungen und Prozesse:** Die Stadt Luzern kennt die Bedürfnisse ihrer Anspruchsgruppen, insbesondere der Bevölkerung, der Wirtschaft und der Politik in Bezug auf digitale Dienstleistungen und schafft entsprechende Angebote. Die Verwaltungsprozesse und Strukturen sind schlank und wirkungsvoll gestaltet. Die Stadt Luzern optimiert ihre digitalen Schnittstellen zum Kanton und zu den Luzerner Gemeinden und verbessert dadurch den Datenaustausch.

**Massnahme M2.1a:** Die Stadt Luzern erstellt bis Ende 2022 ein kundenorientiertes Dienstleistungs- und Produktportfolio für die Stadtverwaltung. Sie analysiert den Anpassungsbedarf hinsichtlich Strukturen, Prozessen und Kompetenzen der Verwaltung, um die projekt- und prozessorientierte Zusammenarbeit intern und extern kontinuierlich zu optimieren.

### In Kürze

Die Stadt Luzern hat sich unter dem Legislatorschwerpunkt «Smart-City-Region Luzern» zum Ziel gesetzt, die digitale Transformation auch innerhalb der Stadtverwaltung voranzutreiben. Die Sozialen Dienste (SD) planen, mit dem «Digitalisierungsprogramm SD» ihren Mitarbeitenden flexible und effiziente Arbeitsinstrumente zur Verfügung zu stellen. Die bestehenden analogen und digitalen Prozesse sind zu optimieren und die Anforderungen an die Datensicherheit und den Datenschutz zu gewährleisten. Die Klientinnen und Klienten sollen zusätzlich die Möglichkeit erhalten, den Sozialarbeitenden Dokumente elektronisch zuzustellen. Die Zusammenarbeit wird einfacher. Die Automatisierung des direkten Datenaustausches mit externen Partnerorganisationen rundet das nachfolgend aufgeführte Projektpaket ab:

- Projekt «Elektronische Aktenführung»
- Projekt «Elektronischer Zahlungsworkflow»
- Projekt «Schnittstelle Tutoris DAF – Tutoris+»
- Projekt «Schnittstelle CMI KES – Tutoris KES»
- Projekt «Digitale Interaktion Soziale Dienste – Klientel»

Die Projekte «Elektronische Aktenführung» und «Elektronischer Zahlungsworkflow» konnten im Jahr 2021 im Kontext der Organisationsentwicklung der Sozialen Dienste gestartet werden. Die Ausgabenbewilligungen für diese Vorhaben sind bereits erfolgt, und beide Systeme können autonom eingeführt werden. Eine gesamtheitliche Betrachtungsweise der digitalen Transformation ist jedoch sinnvoll, um Synergien nutzen zu können. Der Abschluss des «Digitalisierungsprogramms SD» ist auf das Jahr 2026 geplant.

Die geplanten Lösungen, die mit Unterstützung der Dienstabteilungen Zentrale Informatikdienste (ZID) und Digital (DIG) realisiert werden sollen, setzen die Digitalisierung gezielt zur Steigerung der Ressourceneffizienz, des Datenschutzes und der Datensicherheit, der Arbeitszufriedenheit sowie der Attraktivität als Arbeitgeberin ein. Diese Entwicklung leistet einen wesentlichen Beitrag, um dem akuten Fachkräftemangel entgegenzuwirken, der auch in der Sozialen Arbeit aktuell eine grosse Herausforderung darstellt. Die Förderung moderner Arbeitsformen und die Nutzung digitaler Technologien unterstützen die individuelle Flexibilität bezüglich Arbeitszeit und Arbeitsort und sind wichtig für eine zukunftsfähige und attraktive Arbeitgeberin.

Mit dem «Digitalisierungsprogramm SD» werden wesentliche Digitalisierungsschritte bei den Sozialen Diensten vorangetrieben. Es unterstützt die Digitalisierungsstrategie und die IT-Strategie 2024 der Stadt Luzern.

Mit dem vorliegenden Bericht und Antrag beantragt der Stadtrat einen Sonderkredit in der Höhe von Fr. 2'621'917.–.

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>1 Ausgangslage</b>	<b>5</b>
1.1 Projektentstehung .....	5
1.2 Organisation Dienstabteilung Soziale Dienste .....	6
1.3 Involvierte Partnerorganisationen .....	6
1.4 Handlungsbedarf bei den heutigen Prozessen.....	7
1.4.1 Projekt «Elektronische Aktenführung» .....	7
1.4.2 Projekt «Elektronischer Zahlungsworkflow» .....	7
1.4.3 Projekt «Schnittstelle Tutoris DAF – Tutoris+» .....	7
1.4.4 Projekt «Schnittstelle CMI KES – Tutoris KES» .....	7
1.4.5 Projekt «Digitale Interaktion Soziale Dienste – Klientel».....	8
1.5 IT-Sicherheit und Datenschutz .....	8
1.6 Optimierungspotenzial.....	8
<b>2 Digitalisierungsprogramm Soziale Dienste</b>	<b>9</b>
2.1 Laufende Projekte.....	9
2.1.1 Projekt «Elektronische Aktenführung» .....	9
2.1.2 Projekt «Elektronischer Zahlungsworkflow» .....	9
2.2 Neue Projekte (vorliegender Bericht und Antrag) .....	10
2.2.1 Projekt «Schnittstelle Tutoris DAF – Tutoris+» .....	10
2.2.2 Projekt «Schnittstelle CMI KES – Tutoris KES» .....	10
2.2.3 Projekt «Digitale Interaktion Soziale Dienste – Klientel».....	10
<b>3 Projektziele</b>	<b>11</b>
3.1 Digitalisierungsstrategie der Stadt Luzern.....	11
3.2 Prozessoptimierungen.....	11
3.3 IT-Sicherheit und Datenschutz .....	11
3.4 Kundenorientierung.....	12
3.5 Attraktive Arbeitgeberin .....	12
<b>4 Umsetzung</b>	<b>12</b>
4.1 Terminplan.....	13
4.2 Projektorganisation .....	14
<b>5 Berechnung Gesamtbetrag</b>	<b>15</b>
<b>6 Kreditrecht und zu belastendes Konto</b>	<b>16</b>
<b>7 Antrag</b>	<b>16</b>

# Der Stadtrat von Luzern an den Grossen Stadtrat von Luzern

Sehr geehrter Herr Präsident  
Sehr geehrte Damen und Herren

## 1 Ausgangslage

Digitale Technologien verändern seit geraumer Zeit alle gesellschaftlichen Bereiche tiefgreifend. Die digitale Transformation wird in allen grossen Städten vorangetrieben. Die Coronapandemie hat darüber hinaus wichtige Digitalisierungsschritte in der Sozialen Arbeit eingeleitet oder gar beschleunigt.

Die Soziale Arbeit ist von der digitalen Transformation in vielschichtiger Weise betroffen. Themen sind etwa die Einführung von Fallführungssystemen, die Digitalisierung von Prozessen und nicht zuletzt die digitale Interaktion mit Partnerorganisationen und der Klientschaft. Dies immer mit der Absicht, die Kernaufgaben der persönlichen Beratung der Zielgruppe und deren Ablösung aus der Sozialhilfe nicht aus den Augen zu verlieren.

### 1.1 Projektentstehung

Die Dienstabteilung Soziale Dienste (SD) startete im Jahr 2021 ihre Organisationsentwicklung, die von einer externen Beraterin begleitet wird. Dieses Projekt basiert auf dem Antrag der Sozialkommission und der Geschäftsprüfungskommission, die Organisationsentwicklung im B+A 27 vom 16. September 2020: «Aufgaben- und Finanzplan 2021–2024 mit Budget 2021» ([Link](#)) aufzunehmen. Der Grosse Stadtrat der Stadt Luzern hat am 26. November 2020 diesem Antrag auf Budgeterweiterung zugestimmt.

Eine Analyse hatte unter anderem folgende Handlungsfelder aufgezeigt:

- Hoher Handlungsbedarf in der Entwicklung der Digitalisierung der Sozialen Arbeit
- Notwendigkeit der Optimierung von Prozessen und Abläufen
- Mangelnde personelle Ressourcen für Projektarbeiten speziell im IT-Bereich
- Hohe Personalfuktuation und drohender Fachkräftemangel bei Rekrutierungen

Es wurden diese Richtziele definiert:

- Die Sozialen Dienste sind als fachkompetente Organisation in der Lage, auf soziale Problemstellungen und neue gesetzliche Bestimmungen zeitnah und zukunftsgerichtet Lösungsstrategien zu entwickeln und umzusetzen.
- Die Organisationsentwicklung stärkt die Mitarbeitenden und die Organisation. Die Sozialen Dienste werden als attraktive Arbeitgeberin wahrgenommen.

Das mit dem vorliegenden B+A beantragte «Digitalisierungsprogramm Soziale Dienste» ist Bestandteil der Organisationsentwicklung der Dienstabteilung Soziale Dienste. Die Projekte «Elektronische Aktenführung» und «Elektronischer Zahlungsworkflow» sind diesem B+A vorgelagert und befinden sich bereits in Umsetzung. Die «Elektronische Aktenführung» war von der Sozial- und Sicherheitsdirektion ausgelöst worden, und der «Elektronische Zahlungsworkflow» ist Teil des Projekts «Kreditorenworkflow» der Finanzdirektion. Die Ausgabenbewilligung nach § 34 des Gesetzes über den Finanzhaushalt der Gemeinden vom 20. Juni 2016 (FHGG; SRL Nr. 160 [Link](#)) für das Projekt «Kreditorenworkflow» wurde mit Beschluss des B+A 2 vom 5. Januar 2022: «Einführung Kreditorenworkflow und Auslagen-App. Sonderkredit» ([Link](#)) durch den Grossen Stadtrat am 17. März 2022 erteilt.

## 1.2 Organisation Dienstabteilung Soziale Dienste

Der Kernauftrag der Dienstabteilung Soziale Dienste leitet sich vom Schweizerischen Zivilgesetzbuch vom 10. Dezember 1907 (ZGB; SR 210) und dem kantonalen Sozialhilfegesetz vom 16. März 2015 (SHG; SRL Nr. 892) ab. Dieser wird im Wesentlichen in vier Bereichen erbracht:

- Erwachsenenschutz
- Existenzsicherung: Ausrichtung von Sozialhilfe sowie Alimentenbevorschussung und Inkassohilfe
- Jobcenter: Integration Arbeitsmarkt
- Begleitung und Unterstützung

Die Dienstabteilung Soziale Dienste der Stadt Luzern beschäftigt rund 130 Mitarbeitende. Sie sind in fünf Bereiche und den Stab unterteilt. Die Bereiche sind wiederum in weitere Ressorts aufgegliedert.

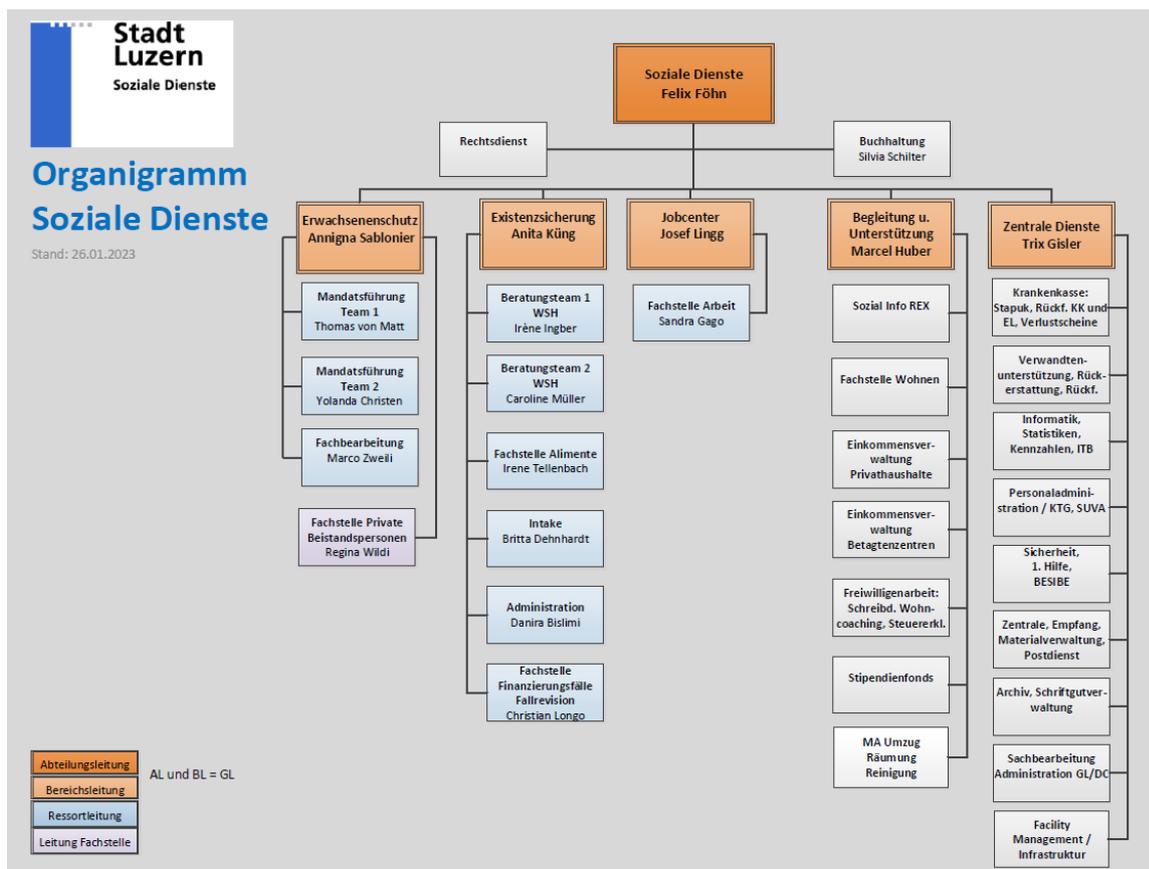


Abb. 1: Organigramm der Sozialen Dienste

## 1.3 Involvierte Partnerorganisationen

Die Dienstabteilung Soziale Dienste legt grossen Wert auf die Optimierung von internen und externen Schnittstellen. Im Gegensatz zum gewinnorientierten Sektor wird im sozialen Bereich häufig auf Kooperationen gesetzt, um digitale Entwicklungen voranzutreiben. Die in diesem Vorhaben involvierten Partnerorganisationen sind die Dienststelle Asyl- und Flüchtlingswesen (DAF), die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) und der Kinder- und Jugendschutz (KJS).

## 1.4 Handlungsbedarf bei den heutigen Prozessen

Bei der Dienstabteilung Soziale Dienste sind viele Prozesse nach wie vor analog gestaltet. Damit die Aufgaben künftig noch effizienter und effektiver erfüllt werden können, wird die digitale Transformation vorangetrieben.

Aus einer internen Analyse haben sich fünf zentrale Handlungsfelder ergeben, die mit dem «Digitalisierungsprogramm SD» bearbeitet werden sollen. Das Vorhaben ist in folgende Projekte unterteilt:

- Projekt «Elektronische Aktenführung»
- Projekt «Elektronischer Zahlungsworkflow»
- Projekt «Schnittstelle Tutoris DAF – Tutoris+»
- Projekt «Schnittstelle CMI KES – Tutoris KES»
- Projekt «Digitale Interaktion Soziale Dienste – Klientel»

### 1.4.1 Projekt «Elektronische Aktenführung»

Die Dienstabteilung Soziale Dienste führt insgesamt rund 3'900 Dossiers (Stand Dezember 2022). Für jede Klientin und jeden Klienten wird ein elektronisches Dossier in der Fachapplikation Tutoris und gleichzeitig ein Papierdossier geführt. Verschiedene Stellen innerhalb der Dienstabteilung Soziale Dienste wie die fallführende Person, die Buchhaltung oder die Administration benötigen teilweise gleichzeitigen Zugriff auf die Papierdossiers. Die analoge Informationsbeschaffung gestaltet sich zeitintensiv und aufwendig. Die Applikation Tutoris+ findet Einsatz im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe, während der Erwachsenen- und der Kinderschutz mit der Fachapplikation Tutoris KES arbeiten.

Die Mitarbeitenden verarbeiten im Jahr rund 560'000 eingehende Seiten Briefpost. Je nach Verlauf eines Falles umfasst ein physisches Dossier mehrere Hundert Seiten. Die Ablage benötigt viel Platz. Zusätzlich birgt der aktuelle Prozess qualitative Schwächen im Hinblick auf Datensicherheit und -schutz.

### 1.4.2 Projekt «Elektronischer Zahlungsworkflow»

Der Kreditorenprozess wird bei der Dienstabteilung Soziale Dienste in Papierform abgewickelt. Die zuständigen Fachpersonen erhalten die Rechnungen und Belege und bewilligen sie. Anschliessend werden die Unterlagen entweder direkt der Buchhaltung oder der Administration zur Erfassung im Tutoris zugestellt. Die Buchhaltung löst anschliessend die Zahlungen für alle Rechnungen aus. Nach der Bezahlung werden die Unterlagen in den Bereichen Existenzsicherung und Erwachsenenschutz in Papierform in den jeweiligen Klientendossiers abgelegt.

### 1.4.3 Projekt «Schnittstelle Tutoris DAF – Tutoris+»

In den Jahren 2023 bis 2026 werden zwischen 500 und 700 Klientinnen und Klienten mit wirtschaftlicher Sozialhilfe von der kantonalen Dienststelle Asyl- und Flüchtlingswesen (DAF) zur Dienstabteilung Soziale Dienste übergehen. Nach zehn Jahren Aufenthalt wechselt jeweils die Zuständigkeit vom Kanton zur Gemeinde. Die Datenübergabe erfolgt nach wie vor in Papierform, und die Grunddaten der Klientinnen und Klienten müssen manuell in der Fallführungssoftware Tutoris+ erfasst werden.

### 1.4.4 Projekt «Schnittstelle CMI KES – Tutoris KES»

Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) hat ihre Fachapplikation Tutoris KES auf das Frühjahr 2023 abgelöst und arbeitet seither mit der Applikation CMI KES. Um zeitliche Verzögerungen bei diesem dringlichen Projekt zu vermeiden, wurde entschieden, die automatisierte Datenübertragung auf eine spätere Phase nach Einführung der neuen Fachapplikation anzugehen. Als Folge dieser Umstellung müssen der Bereich Erwachsenenschutz der Dienstabteilung Soziale Dienste wie auch der Kindes- und Jugendschutz (KJS) die Daten der Klientinnen und Klienten seither manuell im Tutoris KES nachbearbeiten.

#### **1.4.5 Projekt «Digitale Interaktion Soziale Dienste – Klientel»**

Die Klientinnen und Klienten nutzen vermehrt E-Mails zur Kommunikation mit den Sozialarbeitenden. Die Mitarbeitenden erhalten täglich bis zu 15 E-Mails von Klientinnen und Klienten. Oft enthält die elektronische Post Anhänge, deren Qualität für die Weiterverarbeitung ungenügend ist. Die Nachbearbeitung und das Einfügen in die Fallführungssoftware Tutoris+ erweisen sich als aufwendig.

### **1.5 IT-Sicherheit und Datenschutz**

Die Dienstabteilung Soziale Dienste arbeitet mit besonders schützenswerten Personendaten. Dies stellt hohe Anforderungen an die Datensicherheit und den Datenschutz. Die Daten müssen stets nachvollziehbar sein, und die Datenintegrität muss gewahrt werden.

Im Rahmen eines externen Audits im Jahr 2018 wurde die Fachapplikation Tutoris auf die Einhaltung der IT-Sicherheits- und Datenschutzrisiken überprüft. Das Sicherheitsaudit wies verschiedene Mängel nach. Mit dem heutigen System können die Datenintegrität, der Datenschutz und die Datensicherheit nicht vollständig garantiert werden.

### **1.6 Optimierungspotenzial**

Die heutigen Prozesse haben bezüglich Effizienz, Qualität und Sicherheit grosses Optimierungspotenzial. Die Dienstabteilung Soziale Dienste plant mit dem «Digitalisierungsprogramm SD» folgende Verbesserungen:

- Schaffung von effizienteren Prozessen dank des Scannings von analogen Dokumenten und deren Integration in die Fallführungssoftware Tutoris+ und Tutoris KES
- Zeitnahe und ortsunabhängige Informationsbeschaffung dank der digitalen Dossierführung
- Verbesserung der IT-Sicherheit und des Datenschutzes
- Digitalisierung des Zahlungsworkflows mit optimaler Anbindung an das Projekt «Kreditorenworkflow» der Stadtbuchhaltung
- Automatisierung des Datenaustausches mit der Dienststelle Asyl- und Flüchtlingswesen (DAF) und der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)
- Vereinfachung der Kommunikation und des digitalen Datenaustausches mit Klientinnen und Klienten
- Steigerung der Attraktivität der Sozialen Dienste als Arbeitgeberin dank zeitgemässer Arbeitsmittel

## 2 Digitalisierungsprogramm Soziale Dienste

Mit dem «Digitalisierungsprogramm SD» sollen wesentliche Digitalisierungsschritte bei der Dienstabteilung Soziale Dienste realisiert und die analogen Prozesse inkl. der analogen Archivierung abgelöst werden.

### 2.1 Laufende Projekte

#### 2.1.1 Projekt «Elektronische Aktenführung»

Ein massgeblicher Schritt in Richtung Digitalisierung der Sozialen Arbeit wurde letztes Jahr mit dem Start des Projekts «Elektronische Aktenführung» in Angriff genommen. Sämtliche Papierdokumente von Drittstellen und von Klientinnen und Klienten werden künftig vom Verarbeitungszentrum der Zentralen Informatikdienste (ZID) digitalisiert werden. Es erfolgt eine automatische Zustellung der elektronischen Dokumente an die zuständige Fachperson via Fachapplikation Tutoris.

Die schematische Darstellung in Abb. 2 illustriert die zukünftige Lösung:

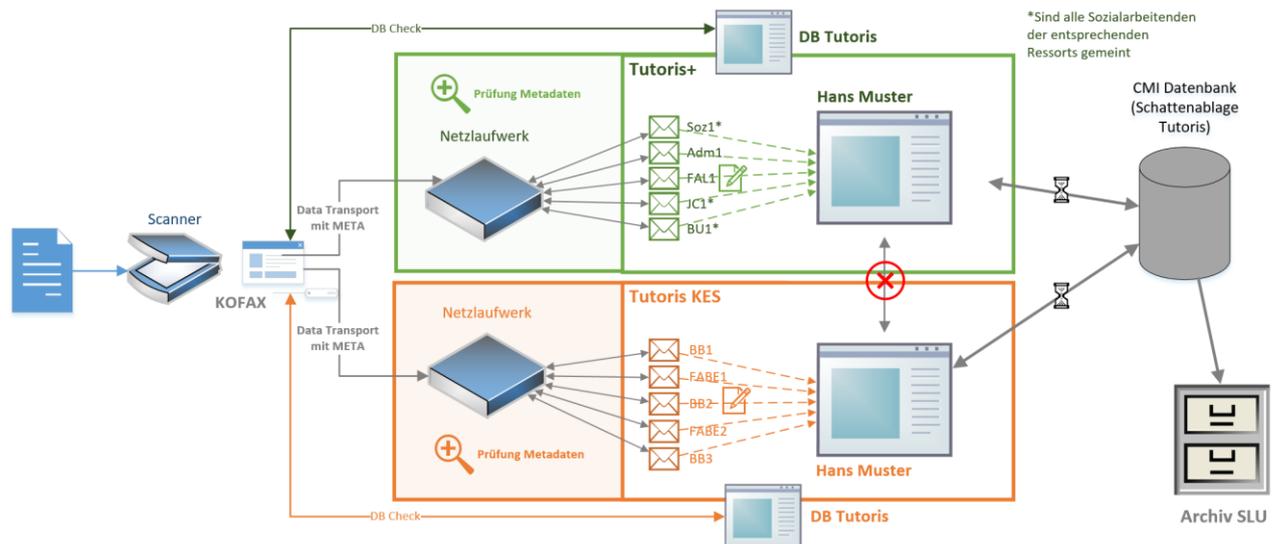


Abb. 2: Schematische Darstellung der Digitalisierung und Ablage in Fallapplikation

Das bereits in der Stadtverwaltung implementierte Dokumentenmanagementsystem CMI unterstützt bei der Bewirtschaftung der Dossiers und der Aufgaben wie auch bei der Archivierung. Die Anforderungen an die IT-Sicherheit und den Datenschutz können mit der künftigen Nutzung von CMI als Datenbank erfüllt werden.

Um das Ziel der digitalen Aktenführung zu erreichen, ist die Nachdigitalisierung der bestehenden Papierdossiers notwendig. Es sind für diesen Zweck ungefähr 800'000 Seiten aus 4'000 laufenden Dossiers zu scannen. Die Nachdigitalisierung soll mit der Betriebsaufnahme der «Elektronischen Aktenführung» gestartet werden und benötigt rund zwei Jahre. Die Nachdigitalisierung ist ab 1. Juli 2024 bis 30. Juni 2026 geplant und benötigt entsprechende personelle Ressourcen während des laufenden Betriebs.

#### 2.1.2 Projekt «Elektronischer Zahlungsworkflow»

Die Finanzdirektion führt das Projekt «Einführung Kreditorenworkflow» für die gesamte Stadtverwaltung. Die Sozialen Dienste sind mit dem Projekt «Elektronischer Zahlungsworkflow» ins Projekt der Finanzdirektion integriert.

Ziel des Projekts ist die vollständige Ablösung des bestehenden Prozesses der Kreditorenerfassung in Papierform durch einen elektronischen Kreditorenworkflow. Die zur Zahlung freigegebenen Belege werden automatisch über die Workflowapplikation an die Buchhaltung der Sozialen Dienste weitergeleitet.

Die Mitarbeitenden der Buchhaltung der Dienstabteilung Soziale Dienste prüfen stichprobenartig die Kontierungen und übernehmen die Belegdaten anschliessend ins Fallführungssystem Tutoris. Dort werden die Belege automatisch verbucht. Die verbuchten Belege werden mit den Buchungen zusammen in die Fallführungssoftware Tutoris übergeben.

## **2.2 Neue Projekte (vorliegender Bericht und Antrag)**

### **2.2.1 Projekt «Schnittstelle Tutoris DAF – Tutoris+»**

Die Stadt St. Gallen setzt erfolgreich ein Datenmigrationsmodul von Tutoris (Infogate) ein, bei dem die Grunddaten der Klientschaft von einer kantonalen Stelle elektronisch übertragen werden. Die Dienstabteilung Soziale Dienste der Stadt Luzern möchte dieses Modul nutzen, um die bevorstehenden Dossierübernahmen vom Kanton Luzern an die Dienstabteilung Soziale Dienste der Stadt Luzern möglichst effizient abwickeln zu können. Es kann beim Datentransfer von der Dienststelle Asyl- und Flüchtlingswesen (DAF) an die Stadt Luzern wertvolle Dienste leisten. Die Erfassungsarbeiten werden verkürzt, und mögliche Übertragungsfehler als Folge der manuellen Eingaben werden minimiert. Aus Gründen der Datensicherheit werden die Objektdaten historisiert.

### **2.2.2 Projekt «Schnittstelle CMI KES – Tutoris KES»**

Mit diesem Projekt wird die Erweiterung der bereits bestehenden Schnittstelle zwischen CMI KES und Tutoris KES beabsichtigt. Künftig sollen die Daten zur behördlich angeordneten Massnahme (ZGB-Artikel, Beginn, Fälligkeit des Rechenschaftsberichtes usw.) übermittelt werden können. Diese Möglichkeit bestand vor dem Softwarewechsel durch die KESB und soll nun wieder ins System integriert werden. Zusätzlich wird die Übermittlung von etwa 600 Rechenschaftsberichten pro Jahr sowie weiteren Dokumenten von Tutoris KES an CMI KES angestrebt.

### **2.2.3 Projekt «Digitale Interaktion Soziale Dienste – Klientel»**

Eine digitale Interaktion erleichtert die Kommunikation zwischen den Sozialarbeitenden und den Klientinnen und Klienten. Sie vereinfacht die Begleitung und Betreuung der Klientel und ermöglicht die rasche und sichere Übermittlung von Dokumenten in genügend hoher Qualität. Gesprächstermine können flexibel und kurzfristig vereinbart werden. Dank des digitalen Austausches wird der administrative Aufwand vereinfacht und der Postversand reduziert. Ein weiterer Vorteil ist die Möglichkeit der Übersetzung in die jeweilige Muttersprache der Klientin oder des Klienten. Dies ermöglicht eine einfachere und möglichst pannenfreie Verständigung mit den Sozialarbeitenden.

Die digitale Interaktion erfolgt über eine Kommunikations-App und mittels QR-Code bei ausgehender Post. Die Kommunikations-App unterstützt die Sozialarbeitenden zudem mit einer Schnittstelle ins Tutoris.net (elektronische Aktenführung). Sie ermöglicht, dass Konversation, Aufgaben und Dokumente korrekt ins Tutoris importiert werden. Dadurch wird nochmals Zeit für die administrative Bearbeitung eingespart. Zeit, die bei der persönlichen Beratung von Klientinnen und Klienten zielführender eingesetzt werden kann.

### 3 Projektziele

#### 3.1 Digitalisierungsstrategie der Stadt Luzern

Das «Digitalisierungsprogramm SD» unterstützt die Digitalisierungsstrategie und die IT-Strategie 2024 der Stadt Luzern. Die Sozialen Dienste nutzen die Möglichkeiten der digitalen Transformation zur optimalen Dienstleistungserbringung und setzen damit die Klientinnen und Klienten noch stärker ins Zentrum. Die optimierte Ressourceneffizienz steigert die Arbeitsqualität der Mitarbeitenden und unterstützt mobiles Arbeiten mit modernen Technologien.

#### 3.2 Prozessoptimierungen

Sämtliche Projekte des «Digitalisierungsprogramms SD» verfolgen das Ziel, organisationsübergreifende Prozesse effizienter zu gestalten und interne und externe Abläufe einfacher abzuwickeln.

Projekte	Prozessoptimierungen
Elektronische Aktenführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Automatische Zustellung der elektronischen Dokumente in die bestehende Fachapplikation Tutoris</li> <li>– Zeitnahe und unkomplizierte Informationsbeschaffung</li> <li>– Zeitgleiche Aktenbearbeitung durch mehrere Personen</li> </ul>
Elektronischer Zahlungsworkflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Implementierung eines elektronischen Kreditorenworkflows in der Klientenbuchhaltung</li> <li>– Automatische Weiterleitung und Verbuchung von Rechnungen</li> </ul>
Schnittstelle Tutoris DAF – Tutoris+	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Digitaler Datenabgleich zwischen Dienststelle Asyl- und Flüchtlingswesen (DAF) und Sozialen Diensten</li> </ul>
Schnittstelle CMI KES – Tutoris KES	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Digitaler Datenabgleich zwischen Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) und Sozialen Diensten</li> </ul>
Digitale Interaktion Soziale Dienste – Klientel	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vereinfachung Kommunikation zwischen Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten</li> <li>– Automatisierung von administrativen Prozessen</li> </ul>

#### 3.3 IT-Sicherheit und Datenschutz

Mit dem Projekt «Elektronische Aktenführung» lassen sich die Vorgaben des revidierten Kantonalen Gesetzes über den Schutz von Personendaten vom 2. Juli 1990 (Kantonales Datenschutzgesetz, KDStG; SRL Nr. 38; Revision in Kraft seit September 2021) umsetzen, die Sicherheitsmängel beheben und die Rahmenbedingungen schaffen, um der gesetzlichen Verpflichtung zur Archivierung nachzukommen.

Das Dokumentenmanagementsystem CMI deckt die Anforderungen des Datenschutzes und der Datensicherheit optimal ab. Dies wird mit der Speicherung sämtlicher Dokumente eines Dossiers in der CMI-Datenbank und der damit verbundenen Nachvollziehbarkeit sowie der vorhandenen Standardarchivierungsschnittstelle aus CMI erreicht.

Die Dienststelle Asyl- und Flüchtlingswesen (DAF) des Kantons Luzern übermittelt der Dienstabteilung Soziale Dienste der Stadt Luzern sensible Daten von Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen. Mit dem Projekt «Schnittstelle Tutoris DAF – Tutoris+» soll der digitale Datentransfer ermöglicht werden. Die Historisierung der Objektdaten wird die Datensicherheit erhöhen und die Nachvollziehbarkeit sichern.

### 3.4 Kundenorientierung

Die digitalen Medien bestimmen auch in der Sozialen Arbeit den Arbeitsalltag längst mit. Klientinnen und Klienten und die Mitarbeitenden der Dienstabteilung Soziale Dienste haben das Bedürfnis nach einer einfachen und sicheren Form der digitalen Interaktion. Die «Kommunikations-App» trägt zu einer zeitgemässen Weiterentwicklung der Kommunikation zwischen der Dienstabteilung Soziale Dienste und der Klientenschaft bei. Mit der «Kommunikations-App» sollen folgende Ziele erreicht werden:

Handlung	Ziele
Erstellen und Verwalten von Aufgaben	– Zeitnahe Bearbeitung der Aufträge von Klientinnen und Klienten
Kommunikation	– Asynchrone Kommunikation zwischen Klientel und Sozialarbeitenden
Scannen und Einreichen von Dokumenten	– Automatisierung von administrativen Prozessen
Informationsschreiben/Weisungen	– Einfaches Versenden ohne Kosten für Druck und Versand

### 3.5 Attraktive Arbeitgeberin

Ein bedeutendes Ziel der Digitalstrategie ist die Nutzung neuer, digitaler Technologien für mehr individuelle Flexibilität von Arbeitszeit und Arbeitsort gegenüber einer klassischen Büroorganisation. Mitarbeitende erhalten schnell und ortsunabhängig Zugriff auf notwendige Dokumente.

Das «Digitalisierungsprogramm SD» leistet einen wesentlichen Beitrag, um dem akuten Fachkräftemangel entgegenzuwirken, der auch in der Sozialen Arbeit aktuell eine hohe Herausforderung darstellt. Die Lösung setzt die Digitalisierung gezielt zur Steigerung der Ressourceneffizienz, der Arbeitszufriedenheit sowie der Attraktivität als Arbeitgeberin ein.

## 4 Umsetzung

Die Umsetzung des «Digitalisierungsprogramms SD» betrifft rund 130 Mitarbeitende und 7'000 Klientinnen und Klienten der Dienstabteilung Soziale Dienste. Die Realisierung der verschiedenen Projekte stellt die Dienstabteilung nicht nur vor technische Herausforderungen, sondern ist auch Teil eines kulturellen Veränderungsprozesses. Entsprechend sorgfältig müssen die Projekte aufeinander abgestimmt und eingeführt werden. Gleichzeitig gilt es, die Mitarbeitenden auf den Wandel einzustimmen und auf diesem Transformationsweg mitzunehmen. Eine Etappierung der verschiedenen Projekte ist aus diesem Grunde zwingend wie auch die (externe) Begleitung und Schulung der Mitarbeitenden.

## 4.1 Terminplan

Die Abbildung 3 illustriert die verschiedenen Phasen der Projekte des «Digitalisierungsprogramms SD». Die Projekte «Elektronische Aktenführung» und «Elektronischer Zahlungsworkflow» konnten, wie erwähnt, bereits im Jahr 2021 im Kontext der Organisationsentwicklung gestartet werden und befinden sich bereits in der Umsetzung. Beide Systeme können autonom eingeführt werden. Für die Nutzung von Synergien ist jedoch die gesamtheitliche Betrachtungsweise der digitalen Transformation sinnvoll. Die gegenseitige Abhängigkeit der Projekte und der unterschiedliche Handlungsdruck veranlassen zu einem Vorgehen in Phasen. Der Abschluss des «Digitalisierungsprogramms SD» ist auf das Jahr 2026 geplant.

Digitalisierungsprogramm SD	2021-2022		2023				2024				2025				2026			
			1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal
Elektronische Aktenführung	MS 10	MS 20		MS 30		MS 40		MS 50		MS 60								
Elektronischer Zahlungsworkflow	MS 10		MS 20		MS 30				MS 40		MS 50							
Schnittstelle Tutoris DAF - Tutoris+					MS 10	MS 20		MS 30	MS 40		MS 50							
Schnittstelle CMI KES - Tutoris KES					MS 10	MS 20	MS 30	MS 40		MS 50								
Digitale Interaktion Soziale Dienste - Klientel					MS 10	MS 20	MS 30	MS 40		MS 50								
<b>Legende</b>	inkl. Pilot   Bedingt auf das Lizenzmodell																	
MS 10 = Initialisierung																		
MS 20 = Konzept																		
MS 30 = Realisierung																		
MS 40 = Einführung																		
MS 50 = Abnahme																		
MS 60 = Evaluation																		

Abb. 3: Zeitplan des Digitalisierungsprogramms SD

## 4.2 Projektorganisation

Im Grundsatz stehen bei der Dienstabteilung Digital (DIG) für die Umsetzung von Digitalvorhaben Business-Projektleitende zur Verfügung. Diese Ressourcen sind in der Umsetzungsdauer des «Digitalisierungsprogramms SD» bereits für andere städtische Digitalprojekte besetzt. Für die Programmleitung wird aus diesem Grund auf eine externe Firma zurückgegriffen. Für diese Fälle hat die Stadt Luzern Anfang 2023 im Rahmen eines Ausschreibungsverfahrens Rahmenverträge mit spezialisierten Firmen vereinbart.

Sämtlichen Projekten steht eine Business-Projektleitung vor. Die Zuständigkeiten sind in folgender Tabelle abgebildet:

Projekte	Business-Projektleitung
Elektronische Aktenführung – Nachdigitalisierung	Dienstabteilung Soziale Dienste (SD)
Elektronischer Zahlungsworkflow	Dienstabteilung Digital (DIG)
Schnittstelle Tutoris DAF – Tutoris+	Digital extern
Schnittstellenprojekt CMI KES – Tutoris KES	Digital extern
Digitale Interaktion Soziale Dienste – Klientel	Digital extern

Die externen Business-Projektleitungen werden von der Dienstabteilung DIG über die bestehenden Rahmenverträge organisiert. Die Zentralen Informatikdienste (ZID) unterstützen die Dienstabteilung Soziale Dienste in der technischen Umsetzung mit IT-Projektleitungen ZID. Die Projektteams der Projekte «Elektronische Aktenführung – Nachdigitalisierung» und «Elektronischer Zahlungsworkflow» setzen ihre Tätigkeiten fort. Sämtliche Projektteams setzen sich aus Mitarbeitenden der Sozialen Dienste mit dem nötigen inhaltlichen Fachwissen zusammen.

Die vorliegende Projektorganisation wurde in enger Zusammenarbeit und in Absprache mit den Dienstabteilungen ZID und DIG erarbeitet.

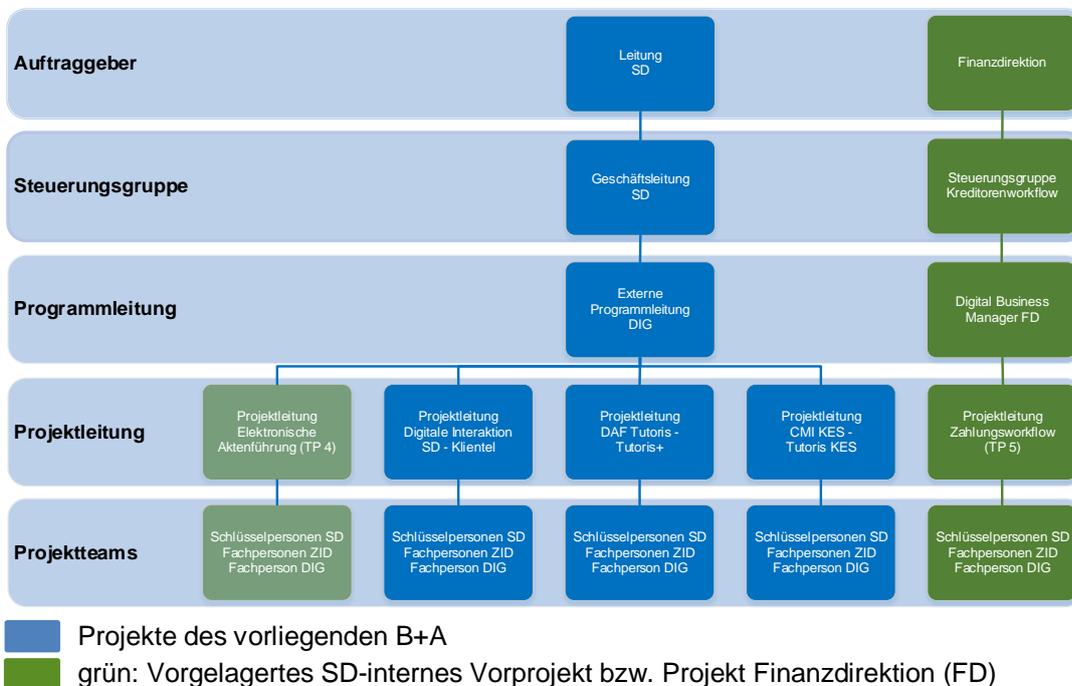


Abb. 4: Organisation des «Digitalisierungsprogramms SD»

Die Programmleitung rapportiert direkt an die Leitung Soziale Dienste sowie an den Digital Business Manager (DBM) FD betreffend Projekt «Kreditorenworkflow». Die Geschäftsleitung hat als Steuerungsausschuss beratende und steuernde Funktion.

Das «Digitalisierungsprogramm SD» wird vertraute Arbeitsabläufe verändern und kann zu Verlagerungen von Arbeitsinhalten der Mitarbeitenden führen. Die Geschäftsleitung steuert und begleitet das «Digitalisierungsprogramm SD». Digitalisierung bedeutet stets auch Change-Management und Kulturwandel in einer Organisation. Für die Umsetzung des Digitalisierungsprogramms werden die Programm- und Projektleitungen während 2,5 Jahren benötigt (Mitte 2023 bis Ende 2025).

## 5 Berechnung Gesamtbetrag

Die Zusammenarbeit mit der Dienstabteilung Digital wird verstärkt, ein von der Dienstabteilung Digital eingesetzter (externer) Business-Programmleiter soll die Federführung übernehmen.

### Investitionsrechnung

Pos. 1	Modul mit Schnittstelle DAF – Tutoris+	Fr.	63'000.–
Pos. 2	Modul mit Schnittstelle CMI KES – Tutoris KES	Fr.	158'000.–
Pos. 3	Software für Digitale Interaktion Soziale Dienste – Klientel	Fr.	9'000.–
Pos. 4	Mandatierte Projektleitung Soziale Dienste (1,5 Jahre x 40 %, Fachbereichsleiter/in 3, Lohnklasse 19, Stufe 27, inkl. SV, Stellen-ID 8399, geplant 1. Juli 2023 bis 31. Dezember 2024)	Fr.	105'000.–
Pos. 5	Programmleitung inkl. Projektleitungen Digitalisierung (Digital) (100%-Stellenpensum über den Zeitraum von 2,5 Jahren, inkl. MWST)	Fr.	<u>550'000.–</u>
Zwischentotal		Fr.	<u>885'000.–</u>
8,1 % MWST auf Pos. 1, 2 und 3 (Fr. 230'000.–)		Fr.	18'630.–
<b>Total Kosten</b>		Fr.	<u><u>903'630.–</u></u>

### Erfolgsrechnung

Pos. 6	Schnittstelle DAF – Tutoris+, Wartungskosten (10 Jahre) (10 Jahre x Fr. 29'000.–)	Fr.	290'000.–
Pos. 7	Schnittstelle CMI KES – Tutoris KES, Wartungskosten (10 Jahre) (10 x Fr. 8'700.–)	Fr.	87'000.–
Pos. 8	Lizenzkosten für Digitale Interaktion Soziale Dienste – Klientel (10 x Fr. 75'000.–)	Fr.	750'000.–
Pos. 9	Personalkosten Nachdigitalisierung (elektr. Aktenführung) (2 Jahre x 250 %, adm. Sachbearbeitung 2, Lohnklasse 9, Stufe 18, inkl. SV, Stellen-ID 3728, geplant 1. Juli 2024 bis 30. Juni 2026)	Fr.	<u>500'000.–</u>
Zwischentotal		Fr.	<u>1'627'000.–</u>
8,1 % MWST auf Pos. 6, 7 und 8 (Fr. 1'127'000.–)		Fr.	91'287.–
<b>Total Kosten</b>		Fr.	<u><u>1'718'287.–</u></u>

**Total Investitionsrechnung und Erfolgsrechnung** **Fr. 2'621'917.–**

Die Kosten für die Applikationen und Schnittstellen basieren auf den Richtangeboten der zuständigen Softwarepartner (händische Vergabe gemäss Art. 21 Abs. 2 lit. c der Interkantonalen Vereinbarung über das öffentliche Beschaffungswesen vom 15. November 2019 [IVöB; SRL Nr. 733b, [Link](#)]). Die übrigen Kostenschätzungen basieren auf Erfahrungswerten.

Die Einmalkosten für das Projekt, die Kosten für das Programmmanagement sowie für die Erhöhung der Pensen für die Realisierungsphase in Höhe von insgesamt Fr. 903'630.– werden über die Investitionsrechnung verbucht. Hingegen werden die wiederkehrenden Lizenz- und Wartungskosten für die Applikationen sowie die Kosten für die Nachdigitalisierung in Höhe von insgesamt Fr. 1'718'287.– über die Erfolgsrechnung verbucht.

## 6 Kreditrecht und zu belastendes Konto

Freibestimmbare Ausgaben von mehr als Fr. 750'000.– hat der Grosse Stadtrat durch einen Sonderkredit zu bewilligen (§ 34 Abs. 2 lit. a des Gesetzes über den Finanzhaushalt der Gemeinden vom 20. Juni 2016, FHGG; SRL Nr. 160, in Verbindung mit Art. 69 lit. b Ziff. 3 der Gemeindeordnung der Stadt Luzern vom 7. Februar 1999, GO; sRSL 0.1.1.1.1). Sein Beschluss unterliegt nach Art. 68 lit. b Ziff. 2 GO dem fakultativen Referendum.

Die mit dem beantragten Kredit zu tätigenen Investitionen sind dem Projekt I614007.01 zu belasten.

Die mit dem beantragten Kredit zu tätigenen Aufwendungen in der Erfolgsrechnung sind den Konten 30 (Personalaufwand, Personalkosten Nachdigitalisierung) und dem Fibukonto 3910614.000, Interne Verrechnung ZID, auf dem Kostenträger 2141001 (Leitung und Administration), Aufgabe 214 Soziale Dienste, zu belasten.

## 7 Antrag

Der Stadtrat beantragt Ihnen, für das Digitalisierungsprogramm der Dienstabteilung Soziale Dienste einen Sonderkredit von Fr. 2'621'917.– zu bewilligen. Er unterbreitet Ihnen einen entsprechenden Beschlussvorschlag.

Luzern, 26. April 2023



Beat Züsli  
Stadtpräsident



Michèle Bucher  
Stadtschreiberin

## Der Grosse Stadtrat von Luzern,

nach Kenntnisnahme des Berichtes und Antrages 19 vom 26. April 2023 betreffend

### Digitalisierungsprogramm Soziale Dienste

– Sonderkredit,

gestützt auf den Bericht der Sozialkommission,

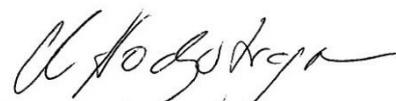
in Anwendung von § 34 Abs. 2 lit. a des Gesetzes über den Finanzhaushalt der Gemeinden vom 20. Juni 2016 sowie Art. 13 Abs. 1 Ziff. 2, Art. 29 Abs. 1 lit. b, Art. 68 lit. b Ziff. 2 und Art. 69 lit. b Ziff. 3 der Gemeindeordnung der Stadt Luzern vom 7. Februar 1999,

#### beschliesst:

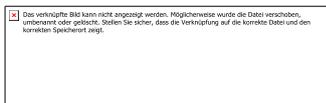
- I. Für das Digitalisierungsprogramm der Dienstabteilung Soziale Dienste wird ein Sonderkredit von Fr. 2'621'917.– bewilligt.
- II. Der Beschluss gemäss Ziffer I unterliegt dem fakultativen Referendum.

Luzern, 29. Juni 2023

Namens des Grossen Stadtrates von Luzern



Christian Hochsträsser  
Ratspräsident



Michèle Bucher  
Stadtschreiberin