



an den

## **EINWOHNERRAT EMMEN**

### **35/21 Beantwortung Interpellation Markus Schumacher namens der SVP Fraktion vom 6. September 2021 betreffend Digitalisierung im Amt für Soziales Emmen**

Frau Präsidentin  
Sehr geehrte Damen und Herren

#### **A. Wortlaut der Interpellation**

##### **Ausgangslage**

In den letzten Monaten, während dem Covid-19 Lockdown konnten kaum Gespräche direkt im Sozialamt durchgeführt werden. Wer Ansprüche anmelden wollte musste sich telefonisch oder per E-Mail melden. Für alle Beteiligten eine schwierige Situation.

Viele Betriebe aus der Privatwirtschaft sowie auch die öffentlichen Institutionen waren im Homeoffice und eine persönliche Beratung, Betreuung oder Begleitung war in dieser Zeit für alle Teile nur sehr schwierig möglich.

In der Annahme, dass die Gemeinde Emmen, wie andere Gemeinden im Kanton auch, noch bei weitem nicht so digitalisiert ist, wie dies in der heutigen Zeit sein könnte, löst schon Fragen aus. Gerade mit Blick auf die Pandemie und weitere drohende Lockdowns stellt sich die Frage, wie Dossiers im Homeoffice zu bearbeiten sind, ohne die datenschutzrechtlichen Vorgaben zu verletzen.

Deshalb drängen sich verschiedene Fragen auf.

##### **Wir bitten um Beantwortung folgender Fragen**

- Wo stehen wir aktuell im Digitalisierungsprozess im Amt für Soziales?
- Sind Dossiers auf dem Sozialamt ganz oder teilweise digital erfasst oder wird noch mit den früher üblichen Dossiers gearbeitet?
- Wenn nicht, wie sind die Arbeitsprozesse im Lockdown bzw. Homeoffice definiert und irgendwo schriftlich definiert?
- Ist die Datensicherheit für die betroffenen Klienten sichergestellt?
- Wie sind die Vorgaben heute, dass persönliche Daten nur durch berechtigte Personen eingesehen und bearbeitet werden können?
- Wer steht mit Sicht auf Homeoffice-Prozesse in der Führungsverantwortung?

## **B. Stellungnahme des Gemeinderates**

### **1. Einleitung / Ausgangslage**

Das Departement Soziales der Direktion Soziales und Gesellschaft arbeitet nebst den in der gesamten Gemeindeverwaltung eingesetzten Microsoft-Standard-Programmen mit der Fallführungssoftware KLIBnet der Firma Diartis AG. Diese wird auch bei der Berufsbeistandschaft sowie auch bei der KESB Kreis Emmen eingesetzt. Im Departement Soziales wird die Software für die wirtschaftliche Sozialhilfe verwendet. Dabei kommt das Basispaket, enthaltend Personeninformationen, Fallführung und Buchhaltung zur Anwendung.

Die aktuelle Situation rund um Covid-19 und die damit verbundenen Empfehlungen und Verpflichtungen für Homeoffice haben den Bedürfnissen der Digitalisierung innerhalb der gesamten Gemeindeverwaltung neuen Auftrieb verschafft. Wir müssen aber auch festhalten, dass die Gemeindeverwaltung und hier das Departement Soziales für eine gesamthafte Digitalisierung der Arbeitsabläufe noch nicht vollständig vorbereitet bzw. ausgerüstet ist. Dieser Umstand ist bekannt und wurde aufgenommen. Im Legislaturprogramm 2022 - 2025 der Gemeinde Emmen wurde im Handlungsfeld Kundenorientierung, Teilbereich Technologie, definiert, dass alle Departemente und Bereiche die Digitalisierung vorantreiben und ihre Prozesse neu definieren werden. Für das Departement Soziales heisst dies konkret für das laufende und das folgende Geschäftsjahr:

- Bis März 2022 wird eine Arbeitsgruppe gebildet, um die Softwareanpassungen KLIBnet bis August 2022 sowie die Anpassungen der Netzwerkumgebung bis Oktober 2022 für die digitale Aktenführung im Departement Soziales zu vollziehen.
- Die elektronische Aktenführung (EAF) und Aktenarchivierung ist im Departement Soziales umgesetzt, indem das Scan-Cockpit sowie der Rechnungs-Workflow bis Juni 2023 implementiert sind.

Die Berufsbeistandschaft und die KESB Kreis Emmen haben die elektronische Aktenarchivierung 2021 gestartet und Ende 2021 implementiert. Im ersten Quartal 2022 werden nun Erfahrungen gesammelt, die bei der Einführung beim Departement Soziales genutzt werden können.

### **2. Beantwortung der Fragen**

Zu den durch den Interpellanten gestellten Fragen nehmen wir wie folgt Stellung:

#### **Wo stehen wir aktuell im Digitalisierungsprozess im Amt für Soziales?**

Die sozialen Dienste arbeiten heute mit der Fallführungssoftware KLIBnet der Diartis AG sowie den in der ganzen Gemeinde eingesetzten Microsoft-Programmen. Kundendaten, Aktennotizen und Kundenkorrespondenzen werden in KLIBnet erstellt und abgelegt. Daneben besteht ein physisches Kundendossier, welches systemisch geführt und die Dokumente noch physisch abgelegt werden. Vor allem die eingehende Klientenpost ist physisch vorhanden. Für Arbeiten im Homeoffice müss-

ten diese Unterlagen gescannt und so elektronisch abrufbar gemacht werden. Aus Mengen- und auch Ressourcengründen ist das heute noch nicht möglich.

2021 wurde die Fallführungssoftware KLIBnet der Bereiche KESB Emmen sowie Berufsbeistandschaft auf digitalisierte Fallführung umgerüstet. Für die digitale Archivierung ist ein Zusatzmodul notwendig, welches noch geprüft wird.

Beim Departement Soziales ist das Projekt digitalisierte Fallführung KLIBnet auf den Sommer 2022 geplant und in der Investitionsrechnung mit einem Gesamtbetrag von CHF 130'000.00 vorgesehen. Nach Abschluss dieses Projektes werden alle Kundendaten und Unterlagen elektronisch zur Verfügung stehen.

### **Sind Dossiers auf dem Sozialamt ganz oder teilweise digital erfasst oder wird noch mit den früher üblichen Dossiers gearbeitet?**

Die Daten der Klienten werden in der Fallführungssoftware KLIBnet ganz oder teilweise digital erfasst. Es wird wie bereits erwähnt auch weiterhin mit physischen Dossiers gearbeitet.

Die physischen Dossiers enthalten nebst den aus Ressourcengründen noch nicht digitalisierten Unterlagen und Kopien insbesondere wichtige Unterlagen wie Entscheide, Vereinbarungen, Protokolle, Verträge, etc. welche auch physisch im Original aufbewahrt und bei Fallabschluss archiviert werden müssen.

### **Wenn nicht, wie sind die Arbeitsprozesse im Lockdown bzw. Homeoffice definiert und irgendwo schriftlich definiert?**

Die grundsätzlichen Arbeitsprozesse im Bereich wirtschaftliche Sozialhilfe wurden in den Jahren 2017/2018 im Smartfacts digital erfasst. Die Bereiche AHV-Zweigstelle, Betreuungsgutscheine, gesetzliche Pflegefinanzierung sowie persönliche Sozialhilfe sind noch nicht erfasst.

Im Rahmen der aktuell durchgeführten Organisationsanalyse der Departements Soziales werden auch die Arbeitsprozesse analysiert und gegebenenfalls überarbeitet.

Die Fallbearbeitung erfolgt mehrheitlich digital. Die Arbeitsprozesse im Lockdown bzw. Homeoffice sind deshalb grundsätzlich dieselben wie bei der Arbeit vor Ort. Persönliche Klientengespräche werden nur auf telefonische Voranmeldung und im Büro durchgeführt. Die Abklärungen sowie die Klientenkontakte können im Homeoffice nur telefonisch oder per gesichertem Mail stattfinden. Die physischen Daten, welche sich in den Klientendossiers im Büro befinden, stehen im Homeoffice nicht zur Verfügung. Die Mitarbeitenden arbeiteten im Lockdown alternierend im Büro oder Zuhause. Zurzeit wird im Departement Soziales überwiegend vor Ort gearbeitet bzw. die Mitarbeitenden befinden sich teilweise im Homeoffice.

Klienten können auch aus dem Homeoffice über die Büro-Telefonnummer angerufen werden (VoIP).

Physische Daten (Unterlagen, Korrespondenz, etc.) können im Homeoffice hingegen weder erhalten noch versendet werden, sondern müssen im Büro entgegengenommen und allenfalls gescannt resp. gedruckt und verschickt werden.

Die fallbearbeitenden Personen haben ihre Arbeit entsprechend zu planen und die erforderlichen Vorbereitungen zu treffen.

### **Ist die Datensicherheit für die betroffenen Klienten sichergestellt?**

Ja, die Datensicherheit ist gewährleistet.

Alle digital erfassten Daten werden auf Servern der GICT gespeichert. Der Zugriff auf die Daten setzt ein individuelles User-Profil mit den entsprechenden Berechtigungen voraus. Die Anmeldung auf einem solchen Profil ist nur mit dem entsprechenden Passwort möglich, welches in regelmässigen Abständen geändert werden muss.

Erfolgt der Zugriff von ausserhalb oder mit einem Device, welcher nicht zur Organisation gehört (z.B. aus dem Homeoffice, mit eigenen Laptops, etc.) ist für die Anmeldung zusätzlich zum Passwort ein Code erforderlich, welcher dem User auf ein zuvor bei der GICT anzumeldendes Mobiltelefon zugestellt wird.

Alle physischen Daten befinden sich innerhalb der Gemeindeverwaltung. Die Daten, welche laufende Fälle betreffen, werden von der fallbearbeitenden Person im jeweiligen Klientendossier aufbewahrt, welches in einem verschliessbaren Aktenschrank im Büro der fallbearbeitenden Person aufbewahrt wird.

Die physischen Daten abgeschlossener Fälle werden im Archiv der Gemeinde Emmen aufbewahrt. Die fallbearbeitende Person identifiziert die wichtigen, zu archivierenden Daten und lässt sie mit dem Klientendossier archivieren. Der Zutritt zum Archiv ist nur mit dem passenden Schlüssel möglich, welcher im Tresor der Sozialbehörde aufbewahrt und bei Bedarf an berechnigte Personen herausgegeben wird.

Nicht mehr benötigte bzw. nicht zu archivierende physische Daten werden durch Aktenvernichter (Shredder) vernichtet.

### **Wie sind die Vorgaben heute, dass persönliche Daten nur durch berechnigte Personen eingesehen und bearbeitet werden können?**

Die rechtlichen Vorgaben, dass persönliche Daten nur durch berechnigte Personen eingesehen und bearbeitet werden können, finden sich insbesondere im Sozialhilfegesetz sowie im Datenschutzgesetz. Ausserdem gelten die Geheimhaltungspflichten gemäss Personalreglement sowie das Amtsgeheimnis.

Der Zugriff auf die Daten erfolgt über ein individuelles User-Profil, mit welchem sich die Mitarbeitenden auf den Servern der GICT anmelden (siehe oben).

Die Zugriffsrechte werden für jeden User separat definiert, entsprechend dem Jobprofil und den Vorgaben der jeweiligen Vorgesetzten, wodurch sichergestellt wird, dass jeder User nur auf solche (persönlichen) Daten zugreifen kann, welche er oder sie für seine Arbeit benötigt.

Der User gewährt berechtigten Personen unter Berücksichtigung des Amtsgeheimnisses und unter Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen auf Verlangen Akteneinsicht und druckt die Daten zu diesem Zweck als Kopie aus oder übermittelt sie mit gesicherter E-Mail oder über den passwortgeschützten Cloud-Service der GICT.

Die physischen Daten werden in Klientendossiers aufbewahrt, welche in verschliessbaren Aktenschränken im Büro der für die Fallbearbeitung zuständigen Person aufbewahrt werden. Die mit der Fallbearbeitung beauftragte Person hat Zugriff auf die physischen Daten und gewährt berechtigten Personen unter Berücksichtigung des Amtsgeheimnisses und unter Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen Akteneinsicht.

Das Klientendossier kann (mit Ausnahme von Anwälten) grundsätzlich nur vor Ort eingesehen werden, einzelne Akten werden den berechtigten Personen in Kopie zugestellt.

### **Wer steht mit Sicht auf Homeoffice-Prozesse in der Führungsverantwortung?**

Die Grundlagen für das Arbeiten im Homeoffice sind über die ganze Gemeinde in der Weisung betreffend Arbeit von zuhause aus (Homeoffice) vom 1.1.2021 geregelt, die vom Personalamt ausgearbeitet und vom Gemeinderat verabschiedet wurden.

Der effektive Einsatz im Homeoffice beschränkt sich bei den sozialen Diensten in der Regel auf einzelne Tage pro Woche. Die bestehenden Arbeitsprozesse werden durch Homeoffice nicht verändert. Bereits bei der Arbeit vor Ort sind die Sozialarbeitenden sehr autonom und selbständig organisiert. Eigentliche Homeoffice-Prozesse sind nicht verschriftlicht und jede Person organisiert sich ihren Homeoffice-Tag selber. Der Fach- und Führungsaustausch mit der zuständigen Teamleitung oder der Departementsleitung findet bei Bedarf via Telefon- oder Videokonferenz statt. Die Führungsverantwortung bleibt dabei bei den einzelnen Teamleitenden und teilweise auch direkt beim Departementsleitenden.

### **3. Kosten**

Die Beantwortung dieser Interpellation führt zu keinen zusätzlichen Kosten. Der Digitalisierungsprozess im Departement Soziales ist mit CHF 130'000.00 budgetiert.

Emmenbrücke, 9. Februar 2022

Für den Gemeinderat

Ramona Gut-Rogger  
Gemeindepräsidentin

Patrick Vogel  
Gemeindeschreiber