

Antwort an den Grossen Gemeinderat

GGR-Geschäft 16.05.4 18-1

Stadtratsbeschluss vom 22. August 2018

Ausgangslage

Die nachfolgende Interpellation von Stefan Lenz (FDP) und einer Mitunterzeichnenden ist an der Sitzung des Grossen Gemeinderates vom 23. April 2018 begründet worden.

Chancen und Gefahren der Digitalisierung für die Stadtverwaltung Wetzikon

Die zunehmende Digitalisierung unserer Gesellschaft bietet Chancen und Gefahren. Während auf der einen Seite der Medaille effiziente und unkomplizierte Dienstleistungen während 7x24 Stunden im Vordergrund stehen, dürfen auf der Kehrseite der Medaille der persönliche Dialog und der vertrauensbasierte Umgang in einer liberalen Gesellschaft nicht darunter leiden.

Auch für die Stadt Wetzikon ist es wichtig, der Digitalisierung offen gegenüber zu stehen, sich damit aktiv auseinanderzusetzen und die Potenziale schrittweise zu realisieren. Parallel dazu müssen die Gefahren erkannt und entsprechende Gegenmassnahmen beauftragt werden.

Auch vor dem Hintergrund der weiterhin wachsenden Bevölkerung muss es ein Ziel sein, durch effiziente digitale Prozesse der Zunahme von neuen Kunden bzw. Unternehmen und Einwohnern ohne Personalausbau zu begegnen.

Der Stadtrat wird aufgefordert, folgende 10 Aspekte zu prüfen und die entsprechenden Fragen zu beantworten:

- *Website der Stadt Wetzikon als Fundament und Rahmen: Welche Schritte zur Weiterentwicklung der Website der Stadt Wetzikon (z. B. responsive Design und Benutzerfreundlichkeit, funktionierende Suche, persönliches Login, personalisierter Newsbereich, digitales Bürgerdossier, Web-Shop usw.) sind geplant?*
- *Social Media-Auftritte der Stadt Wetzikon: Mit Facebook, Twitter, Snapchat, Instagram usw. gibt es eine Vielzahl an sozialen Medien. Verfügt die Stadt Wetzikon über ein Konzept, um diese Kanäle effizient und konsistent in verschiedenen Situationen (normale Lage, Wahlen/Abstimmungen, Krisen usw.) zu bewirtschaften?*
- *Digitale Dienstleistungen der Stadt: Welche Dienstleistungen der Stadtverwaltung (z. B. Baugesuche, Bestellungen von Reisedokumenten oder Registerauszügen, Abstimmung und Wahlen, Abonnement-Dienstleistung (r B. für Abfallmarken), Rechnungsstellungs- und Bezahlformen, digitale Signaturen usw.) werden in den nächsten drei bis fünf Jahren digital angeboten?*
- *Kommunikation und Information zu den Bürgern und Kunden: Wie werden die Einwohner und Kunden der Stadt Wetzikon (natürliche und juristische Personen) über die weitere Umsetzung der Digitalisierung und Nutzung der Dienstleistungen informiert?*

- *Verwaltungsinterner Geschäftsverkehr: Wie wird der verwaltungsinterne Geschäftsverkehr (z. B. Verarbeitung von An- und Abmeldungen, Prüfung von Anträgen, Durchführung von Vernehmlassungen usw.) digitalisiert, so dass zwischen Abteilungen und Bereichen der Datenaustausch effizient ist und möglichst ohne Medienbrüche gearbeitet werden kann?*
- *Förderung der Digitalisierung an der Schule Wetzikon: Wie wird in der Schule Wetzikon die Digitalisierung im Unterricht (z. B. Bereitstellung von Unterrichtsmaterialien, digitales Schülerdossier) und in der Schulorganisation (z. B. Anwesenheiten/Absenzen, Aufgabenhefte, Noten- und Zeugnisverwaltung, Gesuche für Jokertage usw.) praktisch angegangen?*
- *Aus- und Weiterbildung des Personals der Stadtverwaltung: Welche Aus- und Weiterbildungsaspekte im Kontext der Digitalisierung (z. B. digitale Prozesse, soziale Medien, Datenschutz, Datensicherheit usw.) stehen im Vordergrund und welche Mittel werden dafür jährlich eingesetzt?*
- *Zusammenarbeit mit anderen Städten und dem Kanton: Die Herausforderungen und Projekte im Kontext von e-Government schreiten teilweise nur langsam vorwärts und die Kosten/Nutzen-Verhältnisse sind unbefriedigend. Kann in Zusammenarbeit mit anderen (vergleichbaren) Städten oder dem Kanton ein schnellerer und kosteneffizienterer Fortschritt erreicht werden oder wird der Alleingang bevorzugt?*
- *Sicherheit von kritischen Infrastrukturen: Wie werden risikorelevante Bereiche identifiziert (z.B. Prozesssteuerung ARA, Infrastruktur der genutzten «RIZ-Services», Internet- und Kommunikations-Infrastruktur Stadtverwaltung usw.) und mittels Sicherheits-Audits überprüft, damit diese Infrastruktur vor Cyber-Angriffe angemessen geschützt bleibt?*
- *Architektur und Gestaltung der Digitalisierung: Welche Architekturarbeiten und Gestaltungsmassnahmen (z. B. übergreifende Prozesse, Standards für IT-Systeme und Schnittstellen usw.) werden auf Basis der IT-Strategie vorgenommen, um die Digitalisierung mit angemessenen Kosten zu bewältigen?*

Mit den Erkenntnissen aus der Prüfung dieser Aspekte und den daraus folgenden Massnahmen erwarten wir eine Standortbestimmung und einen Ausblick der Stadtverwaltung Wetzikon wie die Herausforderungen der Digitalisierung angegangen werden.

Formelles

Die Interpellation ist gemäss Art. 46 der Geschäftsordnung des Grossen Gemeinderates (GeschO GGR) eine "Anfrage an den Stadtrat über einen in den Aufgabenbereich der Gemeinde fallenden Gegenstand". Sie ist gestützt auf Art. 47 Abs. 2 GeschO GGR innert vier Monaten nach der Begründung schriftlich zu beantworten. Mit dem vorliegenden Beschluss ist diese Frist gewahrt.

Beantwortung der Interpellation

Die Interpellation "Chancen und Gefahren der Digitalisierung für die Stadtverwaltung Wetzikon" wird wie folgt beantwortet (zuständig im Stadtrat ist Stadtpräsident Ruedi Rüfenacht, Ressort Präsidiales + Kultur):

Auch die öffentliche Verwaltung ist im Digitalisierungszeitalter dem Wandel unterworfen. Die Digitalisierung erfasst die Organisations- sowie die Denk- und Handlungsweisen aller Beteiligten. Es bietet sich jedoch auch die Chance, mit Hilfe von ICT Leistungen effizienter und bürgerorientierter zu erbringen oder vorhandene Geschäftsvorgänge zu hinterfragen. Nur wenn traditionelle Bürokratieprinzipien in einer Gesamtstrategie geändert werden wollen, kann sich die ICT sparsam, effizient und wirkungsvoll aufstellen.

Upgrade und Neubau:

Die Website der Stadt Wetzikon ist seit fast 10 Jahren (seit 2009) unverändert in Betrieb. Sie wurde damals mit äusserst beschränkten Mitteln erstellt, erfüllt aber trotzdem bereits die gesetzlichen Anforderungen an die Barrierefreiheit nach W3C-Standard. Sie basiert auf Open Source und wird durch eine aktive Community von Anwendern weiterentwickelt. Aktivste Teilnehmende in der Schweiz sind die Stadt Bern, der Kanton Zug und der Kanton Baselland. Die Stadt Wetzikon hat sich bisher selbst nicht in die gezielte Weiterentwicklung eingebracht. Die Anforderungen an eine öffentliche Website haben sich in den letzten Jahren stark verändert. Heute soll eine Website nebst möglichst umfassenden Informationen auch als Portal agieren, um auf Daten aus verschiedenen Quellen zugreifen zu können. Dazu gehören z. B. Datenbanken oder ein "Bürgerkonto" mit angehängten Services. In diesen Belangen ist die bestehende Website nicht mehr "up to date". Es wird notwendig sein, in den nächsten 12 – 18 Monaten ein generelles Update durchzuführen. Die neuen Kernsysteme, Gemeindesoftware (Abraxas / VRSG) und Geschäftsverwaltung (Axioma) liefern bereits so viele Funktionen, dass damit die bestehende Website-Lösung in Frage gestellt wird. Aufgrund der hohen Kosten eines Upgrades betrachtet es die Stadtverwaltung als sinnvoll, ein neues Extra- bzw. Intranet als Teil eines Gesamtkonzeptes "Wetzikon – digital" aufzubauen und mit den frei werdenden Mitteln einen echten Mehrwert zu schaffen.

Bürgerkonto

Das neue Portal der Stadt Wetzikon soll die Basis für ein Bürgerkonto und eine Vielzahl von eServices bilden. Hinter dem geschützten Bürgerkonto wird die Stadt kontinuierlich Services ausbauen, die den Bürgerinnen und Bürgern einen echten Mehrwert bieten. Welche eServices wann aufgeschaltet werden, hängt stark von der Komplexität der zu digitalisierenden Prozesse ab.

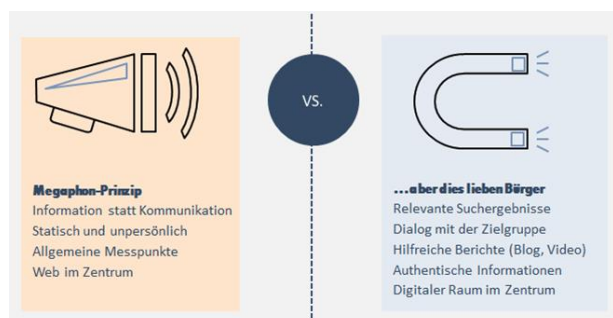
Gefahren neuer eServices

eServices transportieren die Informationen sehr schnell. Ein neuer eService muss darum unbedingt ohne Medienbrüche bedient werden können, sonst stauen sich die Informationen und die erwartete Effizienz verpufft. Diese Erfahrungen machen bereits heute einige Anbieter von eServices, nämlich dann, wenn ein eService auf eine Website geöffnet werden kann, das Backoffice die digitalen Informationen dann aber manuell weiterbearbeiten muss.

Ein neuer eService darf keine digitale Ersatzhandlung sein, die von blindem Aktionismus getrieben wird. Der konkrete Fall oder Anwendungsfall (use case) bestimmt den Lösungsansatz und die Informationsmittel, welche eingesetzt werden.

Interaktion und proaktive Pflege der Inhalte

Bürgerinnen und Bürger aller Altersgruppen verlassen sich heutzutage auf das Internet als Hauptforschungsquelle und machen traditionelle Public-Affairs-Bemühungen wie Pressemitteilungen, Radio, Fernsehen und Printwerbung weniger effektiv. Glücklicherweise gibt es heute Ansätze, die den Mitarbeitenden der öffentlichen Verwaltung und der Regierungskommunikation gleichermassen helfen, die Bürgerinnen und Bürger auf möglichst kostengünstige Weise "anzuziehen" und ihnen gezielt zu helfen. Das sog. Inbound Marketing handelt nach dem Prinzip "Weg vom Megaphon, hin zum Magneten".



Suchfunktion als Schlüssel

Wie viele Menschen kennen den Unterschied zwischen Abstimmungen und Wahlen? Über hinterlegte Synonymlisten werden den Besucherinnen und Besuchern der Website brauchbare Suchresultate geliefert. Andernfalls sind Informationen vermeintlich nicht vorhanden und die Suche listet relevante Informationen nicht auf. Die Website der Stadt (www.wetzikon.ch) soll zum Ausgangspunkt jeder Suche über Wetzikon werden, weil die Suchfunktion zu allen relevanten Anfragen eine brauchbare Information liefern soll. Automatische Suchvorschläge wie bei Google erhöhen den Komfort für die Besuchenden zusätzlich. Sich darauf zu verlassen, dass Wetzikon im Google-Ranking aufgrund seiner Einzigartigkeit ohnehin zuoberst steht, ist ein Trugschluss. Die Stadt muss wissen, wie gesucht und was gefunden wird. Wenn nötig muss das Suchresultat über die Relevanz gesteuert werden. Dokumente mit mangelhaften Metainformationen (Informationen, die zu einem Suchbegriff führen) sind wertlos, weil sie in der Masse verschwinden. Das Thema der Metainformationen wird bereits bei der Einführung der neuen (elektronischen) Geschäftsverwaltung in der Stadtverwaltung unter dem Thema "Recordsmanagement" behandelt.

Social Media-Auftritte der Stadt Wetzikon

Die Social Media Auftritte der Stadt Wetzikon laufen heute mit den vorhandenen Ressourcen auf kleiner Flamme und werden primär durch die Begeisterung einer kleinen Personengruppe gepflegt. Derzeit wird das Kommunikationskonzept für die Stadt Wetzikon neu erarbeitet. Darin wird das Thema Social Media (insb. Facebook) eine gewichtige Rolle spielen. Um die verschiedenen Kanäle auf Social Media professionell bedienen zu können, werden nebst klaren strategischen Rahmenbedingungen auch professionelle Ressourcen unabdingbar sein. Im Rahmen der Umsetzung des Kommunikationskonzeptes (voraussichtlich 2019) wird Social Media auf alle Fälle ein wesentliches Thema sein.

Digitale Dienstleistungen der Stadt

Welche digitalen Dienstleistungen die Stadt künftig anbieten wird, soll anhand eines Kriterienkataloges eruiert werden. Es wäre verfrüht, bereits jetzt konkrete Dienste anzupreisen. Dienstleistungen, die in grossen Mengen nachgefragt werden, gut digitalisiert werden können und ein gutes Kosten/ Nutzen Verhältnis aufweisen, werden sicher favorisiert. Die Einführung der neuen Gemeindesoftware und die Anbindung der Geschäftsverwaltung bilden als Systemverbund den Kern für das digitale Ökosystem. Als mögliche Beispiele seien hier folgende Dienstleistungen genannt: Wohnsitzbescheinigungen, persönliches Steuerkonto, elektronische Baugesuche und viele mehr. Mit der Einführung der neuen Branchensoftware (Abraxas / VRSG ab 2019) werden bereits relativ rasch erste Dienstleistungen in einem Bürgerkonto angeboten werden können. Weitere Dienstleistungen werden dann Schritt für Schritt folgen.

Kommunikation und Information zu den Bürgern und Kunden

Die Stadtverwaltung wird laufend über neue Dienstleistungen, die in elektronischer Form nachgefragt werden können, informieren. Sollten grössere Dienstleistungspakete neu in elektronischer Form angeboten werden, sind auch Auftritte in der Öffentlichkeit geplant, um die Personen/Firmen auf die neuen Möglichkeiten aufmerksam zu machen.

Verwaltungsinterner Geschäftsverkehr

Die Geschäftsleitung der Stadtverwaltung hat an ihrer Sitzung vom 5. April 2018 entschieden, die elektronische Geschäftsverwaltung (GEVER) flächendeckend auf den 1. Januar 2020 einzuführen. Damit wird die Stadtverwaltung den verwaltungsinternen Geschäftsverkehr laufend in digitale, medienbruchfreie Prozesse überführen, indem sie das Potential der eingesetzten Informatikmittel ausschöpft. Dieser Schritt ermöglicht es wiederum, eine durchgängige Vorgangsüberwachung von Geschäften bis hin zur Archivierung einzuführen. Die elektronische Geschäftsverwaltung reduziert Redundanzen und trägt mit Funktionen wie der Versionierung von Dokumenten massgeblich zur Qualitätssteigerung der Da-

tenhaltung bei. Papierdokumente werden über Scanstationen in das System eingebracht und fortan laufend mit Metainformationen "veredelt".

Künftig dürfte beispielsweise diese Interpellation vom Antragsteller direkt über die Parlamentsdienste in das Geschäftsverwaltungssystem der Stadtverwaltung eingereicht werden. Die Traktandenliste von Sitzungen wird mittelfristig dynamisch erzeugt und mit den entsprechenden Geschäften verlinkt. Die Mitglieder von Parlament, Stadtrat und Kommissionen werden über die mobile Sitzungsvorbereitung darüber informiert, dass die Unterlagen für die nächste Sitzung bereit stehen. Ein Parlaments- oder Kommissionsmitglied kann sich über die mobile Sitzungsvorbereitung jederzeit standortunabhängig informieren und die anstehenden Geschäfte bearbeiten. Protokolle und Beschlüsse werden aus dem gleichen System publiziert.

Förderung der Digitalisierung an der Schule Wetzikon

Die Primarschule hat im Frühjahr in allen Schulhäusern und Kindergärten eine neue IT Infrastruktur (Vernetzung, neue Endgeräte, Cloud-System, usw.) eingeführt. Den Schülerinnen und Schülern stehen Endgeräte während des Unterrichts zur Verfügung. Die Informatikmittel können von den Lehrpersonen gezielt individuell oder im Klassenverbund eingesetzt werden. Entsprechend existieren bereits viele digitale Lehrmittel. In der Sekundarstufe werden ab diesen Sommer mobile Geräte für den persönlichen Gebrauch für die Schülerinnen und Schüler eingesetzt. Damit wurde eine Basis gelegt, um die Digitalisierung im pädagogischen Bereich zu unterstützen. Vor allem die Einführung des Cloud-Systems Microsoft Office 365 (zugelassen vom schweizerischen Datenschutzbeauftragten) eröffnet den Lehrpersonen und Lernenden neue Möglichkeiten und Formen der Zusammenarbeit. Alle Lehrpersonen der Schule Wetzikon können neu beispielsweise über dieses System Unterrichtsmaterial austauschen, Arbeitsgruppen bilden oder auch über verschiedene Standorte hinweg zusammenarbeiten. Auch die Zusammenarbeit der Schulleitungen wird z.B. durch geteilte Kalender und eine gemeinsame Datenablage vereinfacht. In der Sekundarstufe wurde dieses System schon vor einiger Zeit eingeführt.

Die Wetziker-Schulen nutzen allgemein den mit einer Firewall geschützten Internet-Zugang nach dem Standard von SAI (Schulen ans Internet). Eigene, zusätzlich installierte Firewalls schützen zudem die Schulen innerhalb des SAI-Netzes gegen mögliche Hackerangriffe.

Durch die Anpassungen der Datenschutzrichtlinien ist die Nutzung z. B. von Whatsapp und anderen ähnlichen Diensten erst ab 16 Jahren erlaubt. Dies würde den Einsatz z. B. von Klassenchats im Auftrag der Lehrpersonen verbieten. Die Schule Wetzikon wird sich diesbezüglich an entsprechende Weisungen und Empfehlungen des Volksschulamtes halten.

Zudem sind Reglemente, Formulare, Vorlagen usw. auf einer Online-Plattform abgelegt; jede Schulleitung und jede Lehrperson hat darauf Zugriff. Auch in der Kommunikation mit den Eltern werden wo möglich, neben den traditionellen Kanälen auch elektronische Möglichkeiten ausgeschöpft.

Der Einsatz von Informatik und elektronischen Medien wird im Lehrplan21 vorgegeben und wurde bei den Projektumsetzungen in den IT-Konzepten berücksichtigt. Alle Lehrpersonen benutzen seit einigen Jahren das Programm LehrerOffice und verwalten dort ihre Klassen und Schüler. Im LehrerOffice werden Prüfungsnoten, Abwesenheiten, Jokertage und Fördermassnahmen festgehalten und verwaltet. Ausserdem wird dort pro Schulkind ein digitales Dossier angelegt, welches die Lehrpersonen in der täglichen Arbeit unterstützt. Zeugnisse werden durch die Lehrpersonen direkt aus LehrerOffice gedruckt. Auch ist es möglich, die gesamte Unterrichtsplanung über LehrerOffice zu organisieren.

Seit Herbst 2017 beschäftigt die Primarschule einen PICTS (pädagogischer ICT Support) im Teilpensum, welcher die Lehrpersonen beim Einsatz der Informatikmittel und elektronischen Medien berät und unterstützt. Eine Erweiterung dieses Bereichs auf die Sekundarstufe ist in Planung. Heute werden PICTS-Aufgaben für die Sekundarstufe von Lehrpersonen erfüllt.

Die künftige Entwicklung der Schulinformatik wird durch Faktoren wie den Lehrplan21, die weitere Digitalisierung in der Gesellschaft, das Bevölkerungswachstum usw. beeinflusst. An allen Schulen wurde mit der Einführung einer neuen IT-Infrastruktur ein stufengerechter Standard eingerichtet, welcher allenfalls durch diese Faktoren beeinflusst wird. Dies würde dann neue Anschaffungs- und Erweiterungskosten auslösen. Der Support und Service für die eingesetzten technischen Mittel der Schulinformatik wird durch hochprofessionelle Firmen (Letec IT Solutions für Endgeräte-Support und Swisscom für die Netzwerke WAN, LAN, WLAN) ausgeführt.

Aus- und Weiterbildung des Personals der Stadtverwaltung

Unter dem Begriff "Digitalisierung" verstehen nicht alle das gleiche. Szenarien wie der Verlust von hunderttausenden von Arbeitsplätzen in der Schweiz durch "Digitalisierung" werden in den Medien immer wieder einmal kolportiert. "Digitalisierung" weckt daher bei vielen Arbeitnehmenden diffuse Gefühle und zum Teil Zukunftsängste. Die Stadtverwaltung Wetzikon ist sich bewusst, dass die digitale Transformation nicht funktionieren wird, wenn der soziale Aspekt vergessen geht. Die Mitarbeitenden werden darum stufengerecht an das Thema Digitalisierung herangeführt, ausgebildet und aktiv einbezogen. Dies erfolgt aktuell über laufende Ausbildungen in den neuen Fachapplikationen oder interne Schulungen für die neue Geschäftsverwaltungssoftware.

Am 3. Juli 2018 hat im Rahmen einer Kaderkonferenz ein erster Digitalisierungsworkshop stattgefunden. Die Anwesenden Kadermitarbeitenden der Stadtverwaltung wurden mit anschaulichen Beispielen und Erklärungen an das Thema herangeführt. Die präsentierten Verbesserungsvorschläge aus dem Workshop haben gezeigt, wie gross das Potential von automatisierten Prozessen ist – Digitalisierung muss auch in den Köpfen stattfinden.

Zusammenarbeit mit anderen Städten und dem Kanton

Grundsätzlich orientiert sich die Stadtverwaltung an den Projekten von Bund und Kanton und den eCH-Normen. Wie aber in der Interpellation bereits angemerkt, liegt es in der Natur der Sache, dass auf dieser Ebene alles etwas langsamer geht. In den letzten Jahren konnte man gut beobachten, dass viele kommunale Behörden "an der Seitenlinie stehen" und auf Lösungen von Bund und Kanton warten.

Die Stadtverwaltung Wetzikon ist über persönliche Kontakte, Verbände und Erfa-Gruppen schweizweit bereits sehr gut vernetzt. Es findet ein offener und reger Informationsaustausch statt. Gemeinsame Projekte scheiterten oft an den Finanzen. Im Rahmen der städtischen IT-Strategie sind Ideen und Projekte entstanden, die aktuell in einem Konzeptverslag "Wetzikon – digital" inkl. Arbeitspakete zusammengefasst werden. Verschiedenste Formen von Zusammenarbeit sind dabei ein wichtiger Innovationstreiber.

Sicherheit von kritischen Infrastrukturen

Stadtverwaltung Wetzikon

Die Stadtverwaltung Wetzikon steht in der Verantwortung, ein aktives Risikomanagement zu betreiben und sicherzustellen, dass auch delegierte Leistungsaufträge den Sicherheitsanforderungen entsprechend erledigt werden, damit kritische Infrastrukturen geschützt sind. Gleichzeitig sollen auch die Mitarbeitenden über digitale Gefahren informiert und sensibilisiert werden. Über Audits in der Verwaltung und bei Dienstleistern sollen Schwachpunkte aufgedeckt und mit Gegenmassnahmen behoben werden. Da sich die Systemlandschaft und auch die Produkte in den nächsten Jahren massiv verändern werden, macht es Sinn, das Konzept der neuen Systemarchitektur auf kritische Punkte zu untersuchen. Wird ein neues Element in den neuen Systemverbund integriert, soll es geprüft werden. Aussagekräftige Audits sind aufwändig und teuer. Damit mögliche Schwachpunkte frühzeitig erkannt werden, könnte man jeweils nach dem Abschluss eines Arbeitspaketes prüfen, ob ein Audit sinnvoll erscheint.

Regionales Informatikzentrum (RIZ) AG

Die RIZ AG ist als Service Provider von verschiedenen Kunden im öffentlichen Bereich den Cyber-Bedrohungen ausgesetzt. Deshalb investiert die RIZ AG viel in die Sicherheit der Systeme und Prozesse. Die RIZ AG konnte im letzten Jahr die Zertifizierung der Norm ISO/IEC 27001:2013 erfolgreich umsetzen. Dabei geht es um die logische Sicherheit von IT-Systemen aber auch um physische Sicherheitsaspekte wie Sicherheitsperimeter von Rechenzentren oder Social Engineering. Im Zuge dieser Zertifizierung wurden über 100 Massnahmen in den Bereichen Organisation, Personal, Infrastruktur und datenverarbeitende Systeme überprüft und – falls nicht erfüllt – umgesetzt. Zusätzlich unterzieht sich die RIZ AG in geplanten Abständen eines "Security Penetration Tests" um die Sicherheit der Systeme und des Personals (Social Engineering) zu überprüfen. Der letzte Test aus dem Jahr 2017 zeigte, dass die Infrastruktur einen hohen Standard bezüglich Sicherheit aufweist (Zitat aus dem Auditbericht: "Diese Verbesserungen sind nicht nur im relativen Vergleich zur alten Infrastruktur besonders erwähnenswert, sondern bilden auch einen überdurchschnittlich hohen Sicherheitsmehrwert im Vergleich zu anderen Infrastrukturen."). Gemeinden und Städte werden in regelmässigen Abständen vom Datenschutzbeauftragten des Kantons Zürich auditiert. In diesem Zusammenhang werden immer auch die IT-Dienstleistungserbringer der Gemeinden und Städte auf die Umsetzung von Massnahmen zur IT-Sicherheit überprüft.

Abwasserreinigungsanlage (ARA)

Die Stadtentwässerung trennt die Netzwerke der Administration und der Prozessleitsysteme (PLS) klar ab. Das Konzept ist so ausgelegt, dass die ARA den Betrieb über das PLS-Netzwerk auch ohne Internet und WLAN als Insellösung sicherstellen kann.

Der externe Zugriff auf das PLS erfolgt über eine VPN-Verbindung mit der Piketthardware. Dieser Zugriff ist über Mehrfachauthentifizierung geschützt. Ausser den Mitarbeitenden der Stadtentwässerung haben nur noch die Firmen mit Serviceverträgen über das VPN Zugriff in das PLS-Netz. Im PLS wird aus sicherheitstechnischen Gründen kein WLAN zugelassen. Die Benutzerverwaltung erfolgt über den Bereichsleiter der Stadtentwässerung. Angriffsversuche auf das System der ARA werden protokolliert und das bestehende WLAN ist über Passwort geschützt.

Stadtwerke

Als risikorelevante Bereiche sind bei den Stadtwerken die Leitsysteme für Strom, Wasser und Gas zu bezeichnen. Diese werden ausschliesslich Off-Line betrieben. Die Überwachungsdaten werden nur innerhalb dem eigenen Netz übermittelt und können nur vor Ort (im Werkhof) abgerufen werden. Der physische Zugang zu den Leitsystemen ist gesichert und nur mit Schlüssel möglich.

Für die allgemeine Büroinfrastruktur-IT haben die Stadtwerke einen Wartungsvertrag mit einer externen IT-Dienstleisterin, welcher auch den Virusschutz und Firewall beinhaltet. Notwendige Anpassungen werden regelmässig mit der externen IT-Dienstleisterin besprochen.

Architektur und Gestaltung der Digitalisierung

Architektur (Technik)

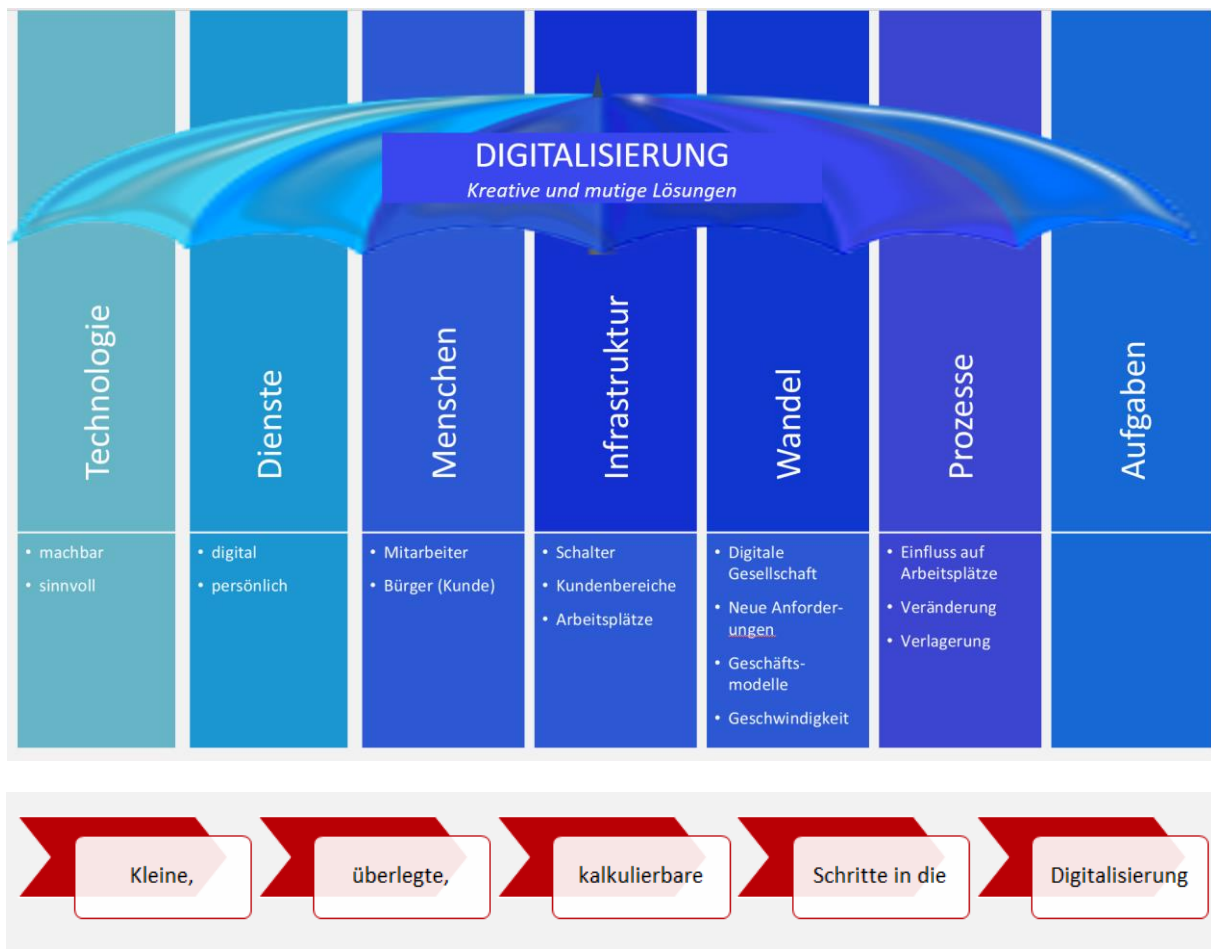
Der IT-Verantwortliche der Stadtverwaltung Wetzikon hat während der Umsetzung der IT-Strategie darauf geachtet, dass neue Services künftig über die Cloud integriert werden können. Die Architektur und Gestaltung der Digitalisierung wird im Konzeptentwurf "Wetzikon – digital" beschrieben. Vereinfacht kann man die Architektur folgendermassen beschreiben:

1. Die Gemeindesoftware und die Geschäftsverwaltung bilden als Systemverbund den Kern
 - sie haben fein abgestimmte interne Schnittstellen und erfüllen die eCH Standards;
 - vorhandene Schnittstellen zu Bund und Kanton sollen genutzt werden;
 - diese Systeme haben aufgrund Ihrer Nähe zum Kerngeschäft einer Verwaltung einen langfristigen Erneuerungszyklus -> sie "drehen" langsam.
2. Ausgehend von diesem Kern werden die Dienstleistungen über weitere Schichten nach aussen getragen und dem Bürger an der Peripherie des Systems verfügbar gemacht.
 - Je weiter ein Dienst vom Kern entfernt ist, desto stärker ist er dem Wettbewerb ausgesetzt. Nur Produkte, die sich laufend erneuern, können hier bestehen.
 - Der Erneuerungszyklus ist relativ kurz -> diese Produkte "drehen" schnell.
 - Der Perimeter der zentralen IT verändert sich. Neue Dienste werden von aussen über Cloud-services integriert und können schneller ausgetauscht werden.
 - Outtasking geschieht unter Berücksichtigung der Gesetze und eCH Normen.
3. "Schnelldrehende" Produkte an der Peripherie weisen demnach folgende Merkmale auf:
 - Sie erfüllen die aktuellsten Anforderungen (Wettbewerb).
 - Eine Erneuerung oder ein Ersatz sollte nicht das teure Basissystem in Frage stellen können.
 - Die wichtigsten Verwaltungsprozesse können durch sie nicht blockiert werden.
 - Je schneller ein Produkt "dreht", desto günstiger muss es sein.

Diese Beschreibung ist etwas vereinfacht, soll aber das Prinzip beschreiben, welches dem Umstand Rechnung trägt, dass die digitale Transformation deutlich an Fahrt zulegen wird. Die Zyklen, in denen neue Technologien eingeführt werden, werden immer kürzer. Nur wenn die Stadt Wetzikon auch diesbezüglich "am Ball" bleibt, können zeitgemässe Dienstleistungen angeboten werden.

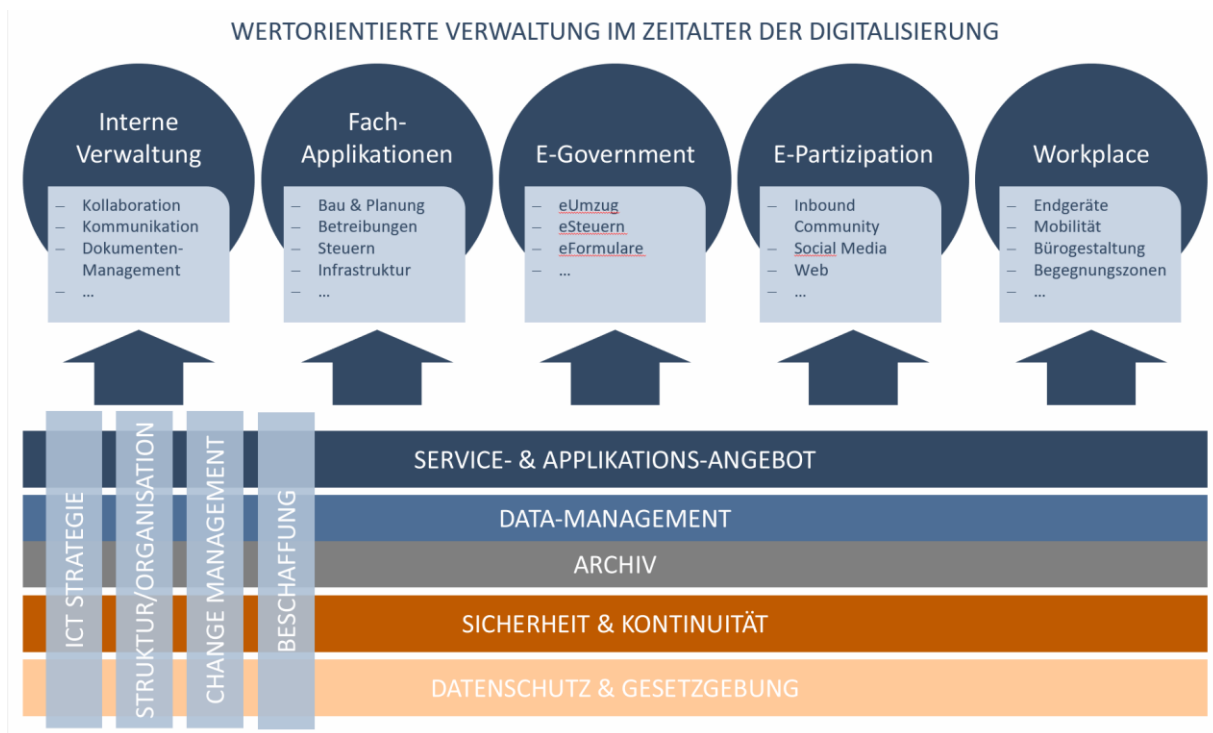
Vision der digitalen Transformation für die Stadtverwaltung

"Wetzikon – digital" soll mehr als einfach eine Verwaltung mit digitalen Prozessen und einem guten Risikomanagement gegenüber Cyberrisiken sein. Der Einbezug aller Wirkungsfelder, welche für die Transformation wichtig sind, ist elementar.



Die Stadtverwaltung Wetzikon soll weiterhin eine agile Dienstleistungsorganisation sein, die den Anforderungen des technologischen Wandels gerecht wird und mit künftigen Entwicklungen Schritt hält. Die Verwaltung setzt bei der Erfüllung ihrer Aufgaben und bei der Kommunikation mit der Bevölkerung, den Unternehmen und anderen Institutionen konsequent auf digitale Technologien und Verfahren. Dabei stellt sie bei der Gestaltung von Leistungen mit Dienstleistungscharakter die Anliegen der Bevölkerung und der Unternehmen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben in den Mittelpunkt. Den Mitarbeitenden soll ein motivierendes und modernes Arbeitsumfeld geboten werden, das auf Vertrauen und Eigenverantwortung setzt und neue Arbeitsformen auf der Basis digitaler Technologien aktiv fördert. Im Zeitalter der Digitalisierung gelten generell für Betriebe, die dem Wandel unterstehen, folgende oder ähnliche Handlungsmaximen:

1. Priorisiere von Beginn an digitale Lösungen und Kanäle
2. Reduziere und verschlanke Verfahren auf das Wesentliche
3. Stelle die Anliegen der Adressaten in den Mittelpunkt
4. Denke und handle mit Blick auf das grosse Ganze
5. Setze auf motivierte, digital kompetente Mitarbeitende



Die Beantwortung der vorliegenden Interpellation kann mit einem Zitat zum Thema Innovation abgeschlossen werden, welches aufzeigen soll, dass alle Beteiligten in der Verantwortung stehen, um den digitalen Wandel zuzulassen:

«The biggest threat to innovation is internal politics and an organisational culture, which doesn't accept failure and/or doesn't accept ideas from outside, and/or cannot change. »

Gartner

«Die grösste Bedrohung von Innovation sind interne Vorgaben und die Unternehmenskultur, die kein Scheitern zulassen, keine Ideen von aussen akzeptieren und keine Änderungen zulassen.» Gartner

Im Namen des Stadtrates

Ruedi Rüfenacht
Präsident

Marcel Peter
Stadtschreiber