KANTON LUZERN

Regierungsrat

Luzern, 2. November 2021

ANTWORT AUF ANFRAGE A 650

Nummer: A 650
Protokoll-Nr.: 1283
Eröffnet: 21.06.2021 / Finanzdepartement

Anfrage Setz Isenegger Melanie und Mit. über die Veränderung der Arbeits- und Dienstleistungskultur im Verwaltungsgebäude Seetalplatz

Zu Frage 1: Wie wurden und werden die einzelnen Mitarbeitenden (Basis bis höheres Kader) im Zusammenhang mit dem Projekt «Neues Verwaltungsgebäude Seetalplatz» in die Planung einbezogen in Bezug auf den Umzug, die neuen Abläufe, Dienstleistungen, Zusammenarbeit usw.?

Für die Realisierung des neuen Verwaltungsgebäudes wurden bereits in der Planungsphase in den vergangenen Jahren Nutzergruppen gezielt eingesetzt. Bei der zukünftigen Umsetzung wird dieses erfolgreiche Modell zwecks Einbezug der Mitarbeitenden weitergeführt. Jede Dienststelle bestimmt ihre Vertreterinnen und Vertreter für die entsprechenden Nutzergruppen, welche die Anliegen und Bedürfnisse der jeweiligen Dienststelle in diese Gruppen einbringen können.

In der Nutzergruppe «Bau» haben die Mitglieder Mitsprache bei der Gestaltung oder der Ausstattung, in einer weiteren Nutzergruppe beteiligen sich die Vertreterinnen und Vertreter der Dienststellen bei der Neugestaltung der «Prozesse & Strukturen» und in der Nutzergruppe «Change» agieren die Vertreterinnen und Vertreter als Change-Agent in ihren Dienststellen.

Zu Frage 2: Wie, wann und durch wen erfolgen die Informationen an die Mitarbeitenden auf die einzelnen Prozessschritte und Ziele hin?

Die Mitarbeitenden der Kantonalen Verwaltung wurden bereits in der Vergangenheit über einen Newsletter und über einen internen Blog laufend über wichtige Themen und Meilensteine zum Projekt informiert. Zudem führen wir periodisch Informationsveranstaltungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch sowie auf Anfrage der Dienststellen informieren die Projektverantwortlichen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch direkt vor Ort. Diese Informationsangebote werden während der Realisierungsphase weitergeführt sowie – falls nötig und sinnvoll – gezielt ergänzt.

Zu Frage 3: Wie und wo können sich die Mitarbeitenden bei Unsicherheiten und Fragen in Bezug auf das Gesamtprojekt «Neues Verwaltungsgebäude Seetalplatz» von sich aus hinwenden?

Die interne Webseite zum neuen Verwaltungsgebäude ist als Blog aufgebaut. Hier können Beiträge kommentiert und Fragen gestellt werden. Auch an den Informationsveranstaltungen wird die Möglichkeit, Fragen zu stellen, rege genutzt. Zudem können über eine eigens eingerichtete Kontakt-E-Mail-Adresse Fragen an die Projektverantwortlichen gestellt werden. Sämtliche Fragen werden beantwortet und in der Rubrik «Fragen und Antworten» auf unserer Webseite wieder allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung gestellt. Alle Mitarbeitenden sind bei einem Departement angestellt, bei dem sich diese bei allen Fragen zum Verwaltungsgebäude am Seetalplatz und generell allen Themen an ihre Vorgesetzen wenden können.

Zu Frage 4: Sind Messung der Auswirkungen des Projekts (z. B. mit Umfragen bei Mitarbeitenden/Vorgesetzten) vor, während und nach dem Einzug in das neue Verwaltungsgebäude beabsichtigt, um allfällige Probleme, Ängste und Lücken frühzeitig feststellen und entsprechende Massnahmen ebenfalls frühzeitig einleiten zu können? Falls ja, in welcher Form und wie regelmässig?

Zurzeit sind keine Befragungen vorgesehen. Die Projektfortschritte und Auswirkungen werden in den definierten Projektstrukturen jedoch laufend geprüft, diskutiert sowie durch die bestehenden Informationsgefässe kommuniziert. Massnahmen werden – falls nötig und sinnvoll – laufend umgesetzt. Zudem werden die Vertreterinnen und Vertreter der drei Nutzergruppen in regelmässigen Abständen gezielt als Echoraum genutzt.

Zu Frage 5: Welche Priorität räumt die Regierung nebst den mehr infrastrukturbezogenen Zielen einer Veränderung und Reform der Prozesse und Dienstleistungen ein?

Wir messen einer Anpassung der Prozesse und Dienstleistungen eine sehr hohe Bedeutung zu und haben dazu bereits 2019 ein entsprechendes Projekt initiiert. Dieses Projekt mit der Bezeichnung «Prozesse und Strukturen» ist in die Projektorganisation des neuen Verwaltungsgebäudes eingebunden.

Zu Frage 6: Welche Ziele und Vorgaben wurden diesbezüglich im Projekt festgelegt?

Wir haben die Prozessziele «Prozesse und Strukturen» wie folgt definiert:

1. Die Infrastruktur im Zentralen Verwaltungsgebäude wird organisationsübergreifend gemeinsam genutzt und die Bedarfsanalyse für die gemeinsame Nutzung liegt vor (z.B. Schalter, Erfassungsstationen).
2. Die Prozesse innerhalb des Zentralen Verwaltungsgebäudes sind auf die neue Infrastruktur ausgerichtet. Dazu sind die benötigten technischen Voraussetzungen und die organisatorischen Voraussetzungen für eine bereichsübergreifende Zusammenarbeit geschaffen.
3. Basierend auf den Resultaten der Ziele 1 bis 2 sind die notwendigen Anpassungen in den Strukturen vorgenommen.
4. Die Auswirkungen der fortschreitenden Digitalisierung sind in allen Tätigkeiten berücksichtigt.

Die Ziele werden in einem etappenweisen Vorgehen verfolgt. Das Projekt beinhaltet keine generelle Überprüfung oder Reform sämtlicher Verwaltungstätigkeiten und departementaler Strukturen.

Zu Frage 7: Nebst den Baukosten, den Infrastrukturkosten und den Umzugskosten, wie viele Mittel stellt der Kanton zur Verfügung (für externe Organisationsentwicklungsmandate, Schulungen zu diesem Thema oder interne Stellenressourcen o. Ä.), damit verwaltungsinterne Prozesse sowie Dienstleistungen innovativ und zukunftsgerichtet anders gedacht werden?

Bei der Dienststelle Personal sind ab 2022 für Dienstleistungen der Fachstelle Change-Management jährlich 220'000 Franken eingestellt. Zusätzlich sind im Budget «Botschaftsprojekt» für Change insgesamt 300'000 Franken sowie für die Kommunikation und Anlässe/ Events 500'000 Franken reserviert.

Für Prozessanpassungen haben wir mit dem Projektauftrag «Prozesse und Strukturen» interne Ressourcen für die Projektleitung von 200 Prozent sowie 75'000 Franken für ein externes Mandat gesprochen.

Zu Frage 8: Wie können die anspruchsvollen Schritte und Aufgaben im Veränderungsprozess neben dem «Alltagsgeschäft» bewältigt werden? Wie viel (zeitliche) Ressourcen erhalten die Mitarbeitenden in den unterschiedlichen Hierarchiestufen zur Verfügung gestellt, um einerseits die bestehenden Prozesse und Teamkulturen optimal auf die neuen Gegebenheiten am Seetalplatz anzupassen beziehungsweise vorzubereiten und andererseits die (unterstellten) Mitarbeitenden aktiv dabei zu begleiten?

Grundsätzlich sind Veränderungsprozesse ständige Bestandteile der Führung auf allen Hierarchiestufen. Dies gilt nicht nur im Zusammenhang mit dem neuen Verwaltungsgebäude, sondern ist eine stetige Aufgabe. Die aktuellen Themen im Zusammenhang mit dem geplanten Verwaltungsgebäude am Seetalplatz oder Work Smart werden hingegen mit zusätzlichen Ressourcen – unter anderem von der Dienststelle Personal – unterstützt (vgl. auch die Antworten zu den Fragen 1 bis 4).