

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

vom 8. April 1998

689. Schriftliche Anfrage von Placid Maissen über Wartezeiten beim Bestattungs- und Friedhofamt über Weihnachten/Neujahr 1997/98. Am 14. Januar 1998 reichte Gemeinderat Placid Maissen (CVP) folgende Schriftliche Anfrage GR Nr. 98/20 ein:

Die Öffnungszeiten des Bestattungsamtes nach Weihnachten und Neujahr führten zu langen Wartezeiten für Menschen, die einen schweren persönlichen Verlust erlitten haben. Es ergeben sich daher die folgenden Fragen:

1. Trifft es zu, dass nach Weihnachten und nach Neujahr das Bestattungsamt dermassen überlastet war, dass für die Angehörigen von Verstorbenen Wartezeiten von bis zu 2½ Stunden entstanden sind?

2. Wenn das zutrifft, so geht meine weitere Frage dahin, weshalb keine Vorkehrungen gegen diesen voraussehbaren Missstand ergriffen wurden und wie in Zukunft dieser Situation nach Feiertagen begegnet werden soll?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Zu Frage 1: Es trifft zu, dass es im Audienzdienst des Bestattungs- und Friedhofamtes (BFA) nach den Weihnachts- und Neujahrstagen, insbesondere am Montag, 29. Dezember 1997, und am Montag, 5. Januar 1998, bei der Anmeldung von Todesfällen zu Wartezeiten von bis zu 2½ Stunden kam. Diese rührten daher, dass über die Feiertage eine im Vergleich zu den Vorjahren überdurchschnittliche Häufung von Todesfällen zu verzeichnen war. Auch dieser ausserordentliche Arbeitsanfall hätte an sich bewältigt werden können, wenn nicht gleichzeitig bedauerliche Computerausfälle eingetreten wären, die zu empfindlichen Verzögerungen bei der Arbeitsabwicklung führten.

Zu Frage 2: Über die Feiertage kam im BFA das übliche und bewährte Einsatzdispositiv für den Audienzdienst zur Anwendung. Anders als bei der allgemeinen Verwaltung waren die Büros des Audienzdienstes des BFA vormittags auch am Freitag, 26., und Samstag, 27. Dezember 1997, sowie am Freitag, 2., und Samstag, 3. Januar 1998, geöffnet, wobei die diensttuenden Beamtinnen und Beamten wegen des grossen Arbeitsanfalles jeweils bis in den Nachmittag hinein Überzeit leisteten.

Als weitere Vorkehrung war den Mitarbeitenden der Bezug von Ferien und die Kompensation von Ruhetagen oder Überstunden über die Feiertage gesperrt worden. Es standen somit im Stadthaus in den drei ordentlichen Audienzbüros und in zwei Notbüros alle verfügbaren Bestattungsbeamtinnen und -beamten im Einsatz.

Die technischen Pannen waren sowohl für die Angehörigen der Verstorbenen als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BFA gleichermassen ärgerlich und belastend. Sie sind von der Organisation und Informatik Zürich (OIZ) analysiert worden. Im wesentlichen waren sie auf zwei Ursachen zurückzuführen: Im Zusammenhang mit dem Umbau des Rechenzentrums der OIZ fiel das Züri-Netz, an das auch das BFA angeschlossen ist, am 26. Dezember 1997 und 3. Januar 1998 aus. Am 30. Dezember 1997 und 6. Januar 1998 gab es wegen Rechnerproblemen weitere Störungen, ausgelöst durch den Einbau von vier zusätzlichen Prozessoren. Die OIZ hat im Anschluss an diese Vorfälle organisatorische und technische Mass-

nahmen getroffen, um das Risiko eines Rechner- oder Netzausfalles weiter zu minimieren.

Bei der EDV-mässigen Vernetzung des Audienzdienstes im BFA mit der Abteilung Geburten und Sterbefälle im Zivilstandsamt war ein Crash-Szenario vorbereitet worden. Auf dieses wurde an den kritischen Tagen zurückgegriffen, wobei es ein funktionierendes EDV-System natürlich nicht ersetzen kann. Das BFA ist jedoch überzeugt, dass die getroffenen Massnahmen eine Wiederholung des unglücklichen, auf die Verkettung unterschiedlichster Faktoren zurückzuführenden Ereignisses als äusserst unwahrscheinlich erscheinen lassen. Die verbesserte EDV und das Einsatzkonzept bieten Gewähr, dass nach Feiertagen auch eine über dem Erfahrungsdurchschnitt liegende Zahl von Todesmeldungen in zumutbarer Frist verarbeitet werden kann.

Vor dem Stadtrate

der Stadtschreiber

Martin Brunner