



Amt für Kindes- und Erwachsenenschutz Betriebs- und Organisationsanalyse

Massnahmenplan und Erläuterungen der DI

20. Februar 2026

Vorbemerkungen

Die externe Analyse wurde von der Direktion des Innern (DI) in Auftrag gegeben, um für die Zukunft sicherzustellen, dass das Amt für Kindes- und Erwachsenenschutz (KES) seine Aufträge gesetzeskonform, effizient und zeitnah erfüllen und Herausforderungen wirkungsvoll begegnen kann.

Die Analyse, die von der PricewaterhouseCoopers AG (PwC) durchgeführt wurde, hat wichtige Erkenntnisse gebracht und den entsprechenden Handlungsbedarf aufgezeigt (vgl. Bericht PwC). Dementsprechend wurden von PwC eine Reihe an Empfehlungen ausgesprochen. Dabei wurden zwei Arten von Empfehlungen erlassen: solche auf (vertiefte) Prüfung und solche auf konkrete Umsetzung.

Die DI hat diese Empfehlungen hinsichtlich Dringlichkeit und Umsetzbarkeit priorisiert und daraus einen ersten Entwurf eines Massnahmenplans erarbeitet. Dieser Massnahmenplan ist nicht als strategisches Umsetzungsprogramm zu verstehen, sondern als dynamisches Steuerungsinstrument. Er bildet die strategische Stossrichtung und die Prioritäten ab, steht jedoch unter dem Vorbehalt der tatsächlichen Ressourcenverfügbarkeit, der operativen Belastungssituation sowie neu auftretender Entwicklungen.

Im Verlauf der Umsetzung, welche nicht ohne geeignete zusätzliche Unterstützung durchgeführt werden kann, werden Fortschritt, Wirkung, Umsetzbarkeit und Belastung regelmässig überprüft. Wo erforderlich, werden Prioritäten angepasst, Massnahmen etappiert, zeitlich verschoben oder inhaltlich geschärft.

Ein zusätzlicher Massnahmenstrang, auf den im Bericht der PwC nicht im Detail eingegangen wird, der jedoch bereits seit längerem bei der DI in Planung ist, beinhaltet die Revision der rechtlichen Grundlagen für das KES. Die letzte umfassende Revision datiert aus dem Jahr 2013 (Gründung des Amtes; Revision des Vormundschaftsrechts bzw. Inkrafttreten des neuen Kindes- und Erwachsenenschutzrechts), was eine generelle Überprüfung der Rechtsgrundlagen ohnehin notwendig macht.

Die DI wird regelmässig über den aktuellen Stand der Umsetzung der Massnahmen informieren. Die nächste Kommunikation erfolgt anfangs Juli 2026. Eine weitere Kommunikation ist für Ende Oktober 2026 geplant. Die Kommunikation richtet sich jeweils an die internen und externen Anspruchsgruppen des KES (insbesondere Mitarbeitende, Justizprüfungskommission und Staatswirtschaftskommission des Kantonsrats, Konferenz der Sozialvorsteherinnen und Sozialvorsteher der Zugerischen Gemeinden [Sovoko], Verwaltungsgericht, Medien).

Nachfolgend werden grau umrahmt jeweils die Empfehlungen von PwC in zusammengefasster Form wiedergegeben. Die Reihenfolge in diesem Bericht entspricht jedoch nicht der Reihenfolge des Berichts der PwC, sondern der Priorisierung durch die DI. Einzelne Massnahmen von PwC wurden zwecks der Erstellung von Umsetzungspaketen durch die DI zusammengeführt.

A. Massnahmenplan

		2026				2027				2028			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Organisation	1.1 Rolle Amtsleitung (Trennung Amtsleitung und Behördenpräsidium)	Stellenantritt neue Amtsleitung (ohne KESB-Präsidium)				Mitarbeiteranfrage				Wirksamkeitsüberprüfung			
	2.1 Umstrukturierung Aufbauorganisation												
	2.2 Vertiefte Prüfung der Organisation MaZ	Optimierung MaZ-Organisation											
						5.1 Beschlussfassungsart Behörde							
						5.2 Aufteilung Behörde in 2 Kammern, Spezialisierung Behördenmitglieder							
						6.1 Zuordnung strat. und Mgmt.-Aufgaben							
Prozesse	2.2 Vertiefte Prüfung der Prozesse MaZ	Optimierung MaZ-Prozesse											
	2.3 Intake-Prozess												
		4.1 Standardisierung und Vereinfachung Prozesse											
		4.2 Abklärungs- und Anordnungsprozess											
						5.3 Digitalisierung: Strategie und Umsetzung							
						5.4 Übergabeprozess an MaZ							
Personal	2.4 Personalstrategie Teil 1												
						5.5 Personalstrategie Teil 2							
Komm	1.2 Austausch mit Umsystem während Umsetzungsphase					6.2 Austausch mit Umsystem: Standardisierung							
Info/Wissen		3.1 Standardisierung Wissensmanagement											
						5.6 Standardisierung Onboarding für neue Mitarbeitende							
Büro	2.5 Arbeitsplatzsituation im Grossraumbüro												
S	2.6 Anpassung der rechtlichen Grundlagen												

Legende:

- Vertiefungs-analyse
- Auswertung durch DI
- Konzeptionierung
- Umsetzung und Anpassungen
- Evaluation
- Gesetzesrevision

Arbeitsstand 20.2.2026

B. Erläuterungen

Inhaltsverzeichnis

1.	1. Quartal 2026	5
1.1	Rolle Amtsleitung (Trennung Amtsleitung und Behördenpräsidium)	5
1.2	Austausch mit Umsystem während Umsetzungsphase	5
2.	Zweite Hälfte 1. Quartal 2026	6
2.1	Umstrukturierung Aufbauorganisation	6
2.1.1.	Austauschgefässe und Gremien	6
2.1.2.	Abgrenzung Zentrale Dienste und Fachsekretariat KESB	7
2.2	Vertiefte Prüfung Organisation und Prozesse des Mandatszentrums (MaZ)	7
2.3	Intake-Prozess	7
2.4	Personalstrategie Teil 1	8
2.5	Arbeitsplatzsituation im Grossraumbüro	9
2.6	Anpassung der rechtlichen Grundlagen	9
3.	2. Quartal 2026	9
3.1.	Standardisierung des Wissensmanagements	9
4.	4. Quartal 2026	10
4.1.	Standardisierung und Vereinfachung der Prozesse	10
4.2.	Abklärungs- und Anordnungsprozess	10
5.	2. Quartal 2027	10
5.1.	Beschlussfassungsart der Behörde	10
5.2.	Aufteilung der Behörde in zwei Kammern, Spezialisierung der Behördenmitglieder	11
5.3.	Digitalisierung: Strategie und Umsetzung	11
5.4.	Übergabeprozess an MaZ	11
5.5.	Personalstrategie Teil 2	12
5.6.	Standardisierung Onboarding für neue Mitarbeitende	12
6.	3. Quartal 2027	12
6.1	Zuordnung strategischer Aufgaben und Managementaufgaben	12
6.2	Austausch mit Umsystem: Standardisierung	12

1. 1. Quartal 2026

1.1 Rolle Amtsleitung (Trennung Amtsleitung und Behördenpräsidium)

- Neudefinition der Rolle der Amtsleitung: Trennung der Führungsaufgaben (Amtsleitung) von operativen Aufgaben sowie vom Amt des Behördenpräsidiums; Neudefinition von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten (AKVs); stärkere Fokussierung auf Amtsleitung, Managementaufgaben und Repräsentation (Kommunikation und Aussendarstellung als strategische Priorität).
- Zuordnung strategischer Aufgaben und Managementaufgaben
- Prüfung einer Aufstockung des Pensums für die Rolle der Amtsleitung.
- Für die gesetzliche Verankerung der Trennung von Amtsleitung und Behördenpräsidium ist eine Revision des EG ZGB notwendig (vgl. Ziffer 2.6).

Kommentar zur Priorisierung:

Die Umsetzung dieser Massnahme wurde bereits eingeleitet. Die Neudefinition der Rolle der Amtsleitung hat bereits stattgefunden (Stellenbeschreibung). Das Rekrutierungsverfahren für die Amtsleitung wird im März 2026 initiiert.

Die Frage der Personalunion von Amtsleitung und Behördenpräsidium stellt sich schon seit Längerem. Diese Doppelrolle war bei der Gründung des Amtes im Jahr 2013 aufgrund der damaligen Grösse und Struktur noch sachgerecht. Mit der heutigen Grösse und Komplexität ist eine Trennung von Amtsleitung und Behördenpräsidium unausweichlich. Die Amtsleitung ist als eigenständige strategische Führungsfunktion auszugestalten. Diese Massnahme ist prioritär, da sie die Grundlage für die Umsetzung sämtlicher weiterer Empfehlungen bildet.

Mit der Initialisierung des Transformationsprozesses wird – wie auch im Bericht der PwC dargelegt – sofort gestartet. Dieser Prozess wird mehrere Jahre in Anspruch nehmen.

Aus diesen Gründen haben der jetzige Amtsleiter, dessen ordentliche Pensionierung im kommenden Jahr (2027) ansteht, und der Direktor des Innern gemeinsam beschlossen, die Einsetzung der neuen Amtsleitung vorzuziehen. Diese soll den Transformationsprozess mitgestalten können und die organisatorische Weiterentwicklung des Amtes nachhaltig verankern. Die neue Amtsleitung wird sich ausschliesslich auf Führungsaufgaben konzentrieren. Demnach wird die entsprechende Rekrutierung wie erwähnt umgehend in die Wege geleitet.

Der jetzige Amtsleiter wird nach der Amtsübergabe der Direktion des Innern bzw. dem KES weiterhin als KESB-Präsident erhalten bleiben und damit insbesondere zur fachlichen Stabilität, Kontinuität und Rechtssicherheit des Amtes beitragen.

1.2 Austausch mit Umsystem während Umsetzungsphase

Wahrnehmen einer proaktiven Kommunikation mit den Anspruchsgruppen des KES («Umsystem»); regelmässige Informationen zum Stand der Umsetzung und der aktuellen Situation des Amtes.

Kommentar zur Priorisierung:

Das Amt leistet einen grossen Mehrwert für die Gesellschaft in einem sensiblen Bereich zwischen der Selbstbestimmung der Menschen und deren Schutzbedürftigkeit. Umso wichtiger ist eine entsprechende Kommunikation und ein entsprechender Austausch mit den Anspruchsgruppen des Amtes. Die Optimierung der Zusammenarbeit und des Austauschs mit dem Umsystem erfolgt in zwei Phasen: Zunächst wird eine regelmässige Information über die aktuelle Situation des Amtes sowie den Stand der

Umsetzung der Empfehlungen eingeführt bzw. weitergeführt¹. In einem zweiten, sehr zentralen Schritt ist dann, wie im Rahmen der Analyse empfohlen wurde, ein entsprechendes Kommunikationskonzept zu erstellen und ein institutionalisierter Austausch mit den Anspruchsgruppen zu schaffen (vgl. Ziffer 6.2). Wichtig dabei ist auch die Art und Weise der Kommunikation der Mitarbeitenden des KES gegeben aus-

2. Zweite Hälfte 1. Quartal 2026

2.1 Umstrukturierung Aufbauorganisation

- Zusammenlegung von Abteilungen (Neustrukturierung der Bereichsorganisation) und somit Verschlan-
kung der zweiten Führungsebene; mit folgenden zu vertiefenden Optionen:
 - Reduktion auf zwei oder drei übergeordnete Bereiche
 - Integration des Fachsekretariats KESB in die Behörde
 - Integration des Rechtsdiensts in die Behörde
 - Integration des Revisorats in die Behörde
- Die Geschäftsleitung ist gemäss der neuen Aufbauorganisation und mit Fokus auf der obersten
Führungsebene auszurichten. AKVs der Geschäftsleitung sind dabei neu zu definieren und um-
zusetzen.

Kommentar zur Priorisierung:

Die heutige Aufbauorganisation stammt aus dem Jahr 2013 und muss auf die neuen Anforderungen ausgerichtet werden. Eine Verschlan-
kung der zweiten Führungsebene (Anzahl Abteilungen) und damit der direkten Führungsspanne der Amtsleitung erachtet die DI als sehr sinnvoll. Die Notwendigkeit der
Klärung der zweiten Führungsebene bzw. der Aufbauorganisation des KES und deren AKVs ergibt sich
allein schon aus der Neudefinition der Rolle und der AKVs der Amtsleitung und hat für die DI höchste
Priorität. Infolgedessen muss geprüft werden, ob der Rechtsdienst, das Revisorat und das Fachsekreta-
riat KESB in den Bereich der Behörde integriert werden sollen. Entsprechende Änderungen an der Auf-
bauorganisation können auch Auswirkungen auf Mitarbeitende und ihre Entscheidkompetenzen, AKVs
und vor allem auch ihre Funktionen haben. Auch aus diesem Grund ist eine rasche Prüfung notwendig,
damit allfälligen Unsicherheiten bei Mitarbeitenden möglichst bald begegnet werden kann.

2.1.1. Austauschgefässe und Gremien

- Neudefinition und Institutionalisierung von Austauschgefässen und Gremien im Rahmen der Umstrukturi-
erung der Aufbauorganisation mit dem Ziel der Anpassung an die Aufbauorganisation sowie einer ziel-
gerichteten Ausgestaltung.
- Reduktion der bestehenden Gefässe auf das Nötigste, damit eine effektive und effiziente Nutzung mög-
lich ist.

Kommentar zur Priorisierung:

Insbesondere die Definition der Austauschgefässe auf der ersten und zweiten Führungsebene geht ein-
her mit der Umstrukturierung der Aufbauorganisation des KES und hat deshalb auch gleichzeitig zu er-
folgen. Die übrigen Austauschgefässe werden zu einem späteren Zeitpunkt überprüft, ggf. neu definiert
und institutionalisiert.

¹ Einige der in den Vorbemerkungen genannten Anspruchsgruppen werden bereits seit Beginn der Analyse regelmässig infor-
miert.

2.1.2. Abgrenzung Zentrale Dienste und Fachsekretariat KESB

Klare Definition und Abgrenzung der Aufgabengebiete von den Zentralen Diensten und vom Fachsekretariat KESB resp. der Ressourcenverteilung.

Kommentar zur Priorisierung:

Die Zentralen Dienste des KES sind seit dem Umzug aller Abteilungen des KES an einen gemeinsamen Standort unter anderem für den Empfang, den Telefondienst und die Verteilung des Posteingangs bereichsübergreifend für das KES zuständig. Stellvertretungen bei Krankheit, Ferien etc. werden durch das Fachsekretariat KESB abgedeckt. Zudem deckt das Fachsekretariat KESB z.B. durch die Führung der Buchhaltung für das Amt und diverse andere Dienstleistungen Aufgaben ab, welche eigentlich durch die Zentralen Dienste erledigt werden sollten. Mit der Klärung der Aufbauorganisation des KES müssen zeitgleich auch die Aufgabengebiete der Zentralen Dienste und des Fachsekretariats geklärt werden.

2.2 Vertiefte Prüfung Organisation und Prozesse des Mandatszentrums (MaZ)

- Vertiefte Prüfung der **Organisation** des MaZ (Prüfung einer Integration des Abklärungsdiensts, der Fachstelle für private Beistandspersonen (priBe), Prüfung einer Zusammenführung von Administration und Buchhaltung zu einem Sachbearbeitungsteam sowie Prüfung der AKVs zwischen Berufsbeiständen, Administration und Buchhaltung).
- Vertiefte Prüfung der **Prozesse** des MaZ, um mögliche Optimierungspotenziale in der Mandatsführung zu identifizieren.

Kommentar zur Priorisierung:

Im Rahmen der Betriebs- und Organisationsanalyse des KES hat sich gezeigt, dass die Organisation des Mandatszentrums einer zusätzlichen, vertiefenden Analyse bedarf. Damit einhergehen wird auch die definitive Klärung der Zusammenführung von Buchhaltung und Administration des MaZ sowie die Prüfung einer Integration des Abklärungsdiensts in das MaZ oder in die Behörde. Gleiches gilt für die priBe-Fachstelle.

Die hohe Priorisierung ergibt sich dadurch, dass das MaZ die Umsetzung der von der KESB angeordneten Massnahmen zur Aufgabe hat, welche effektiv und effizient ausgeführt werden sollen und zudem bisher den grössten Teil des personellen Wachstums des KES ausmachen.

2.3 Intake-Prozess

Vertiefte Prüfung zum Zweck der Effizienzsteigerung durch optimierte Triagierung (Intake) und Schonung der Ressourcen des Präsidiums durch Übernahme der Zuständigkeitsprüfung durch ein dediziertes Team sowie entsprechende Umsetzung.

Kommentar zur Priorisierung:

Im Rahmen des Intakes prüft die KESB Zug tagesaktuell, ob sie für die eingegangene Meldung bzw. den eingegangenen Antrag zuständig ist oder nicht und ob ein Verfahren zu eröffnen ist oder nicht.

Die Prüfung der Zuständigkeit umfasst die Klärung der Notwendigkeit der sofortigen Bearbeitung der Meldung / des Antrags bzw. der Dringlichkeit der Meldung / des Antrags, des zivilrechtlichen Wohnsitzes der betroffenen Personen, ob gerichtliche oder sonstige Instanzen bzw. Institutionen für die Meldung / den Antrag zuständig sind, sowie ob allenfalls subsidiäre Angebote in Anspruch genommen werden können. Der Intake-Prozess ist somit zentral für eine gute Dienstleistung an den betroffenen Personen und

steuert wesentlich, was und wie der weitere Verlauf der Meldung des Antrags erfolgt und ob ein Verfahren mit dem entsprechenden Aufwand erfolgt oder nicht. Deshalb hat die Prüfung des Intake-Prozesses sowie die Umsetzung entsprechender Prozessanpassungen umgehend zu erfolgen.

2.4 Personalstrategie Teil 1

- Vertiefte Prüfung von Bedarf, Einsatz und Verteilung von Personalressourcen, insbesondere Aufstockung für die Rolle der Amtsleitung, zusätzliche Ressourcen für die Umsetzung von Optimierungsmassnahmen bzw. für die Wahrnehmung von Führungs- und Transformationsaufgaben.
- Entwicklung einer Personalbedarfsplanung.
- Stärkung und Harmonisierung der Führungsstrukturen, insbesondere durch eine einheitliche Definition und Ausstattung der Führungsanteile sowie klare Stellvertretungsregelungen.
- Planung zur Absicherung kritischer Rollen (z.B. priBe-Fachstelle) in Verbindung mit angemessenem Wissenstransfer (Dokumentation), Stellvertretung und/oder Nachfolgeplanung für die Sicherstellung der langfristigen Stabilität.
- Steuerung der Teilzeitarbeit, um Fragmentierung und Koordinationsaufwand dauerhaft zu reduzieren: Prüfung von Mindestpensen, Erarbeitung von Modellen für Pensenaufstockungen und Schaffung von Rahmenbedingungen zur Förderung grösserer Pensen.
- Kohärente Haltung zum Umgang mit Teilzeit- und Kleinstpensen, welche sowohl die Bedürfnisse der Mitarbeitenden als auch die Anforderungen an Verfügbarkeit, Prozesse und Zusammenarbeit berücksichtigt.
- Einführung eines systematischen Abwesenheitsmanagements, einschliesslich klarer Vertretungsregelungen, verbindlicher Übergaben und standardisierter Dossierführung zwecks Reduktion von Unterbrüchen in der Fallbearbeitung.
- Enge Verzahnung der Personalplanung mit angrenzenden Themen wie Homeoffice-Regelungen, Büronutzung, Digitalisierung und Wissensmanagement zur Optimierung der Gesamtsteuerung.

Kommentar zur Priorisierung:

Die Prüfung der notwendigen Personalressourcen ist zentral für die Umsetzung der Massnahmen und für die Sicherstellung der angestrebten Transformation und Weiterentwicklung. Zudem ist sie auch aufgrund der sich daraus ergebenden möglichen Budgetierungsnotwendigkeiten zeitlich vorzuziehen.

Da rund ein Drittel der Fälle im Erwachsenenschutz im Kanton Zug über private Beistandspersonen (priBe) betreut werden, ist die priBe-Fachstelle von enormer Wichtigkeit für die Klientinnen und Klienten und das KES. Aktuell wird diese von einer sehr erfahrenen Mitarbeiterin besetzt. Die Tätigkeiten und das Wissen sind bei dieser Mitarbeiterin gebündelt, was bei einem möglichen unerwarteten Ausfall zu einer Destabilisierung der Organisation der privaten Beistandspersonen führen könnte. Die Sicherstellung muss deshalb so bald wie möglich erfolgen.

Bei der Personalplanung müssen folgende Elemente vorgezogen werden: Die dauerhafte Steuerung der Teilzeitarbeit mit der Prüfung von Mindestpensen, das Abwesenheitsmanagement mit klarer Vertretungsregelung, die Planung der Absicherung kritischer Rollen sowie die Überarbeitung der bestehenden Homeoffice-Regelung (mobil-flexibles Arbeiten) zusammen mit der Büronutzung. Diese Elemente sind vorzuziehen, weil der dem KES zur Verfügung gestellte Büroraum begrenzt ist und die Dienstleistungserbringung durch Vertretungsregelungen und die Absicherung kritischer Rollen garantiert werden muss. Diese vorgezogenen Elemente sind in Teil 2 der Personalstrategie (vgl. Ziffer 5.5.) zu überprüfen und konsolidieren.

2.5 Arbeitsplatzsituation im Grossraumbüro

- Prüfung von Möglichkeiten der Reduktion der Lärmbelastung, z.B. durch Abtrennung gewisser Bereiche (z.B. Küchenzeile und Kaffeemaschine von Büroräumlichkeiten abgrenzen), Ergänzung von Schallwänden/Abtrennungen, zusätzliche Telefonboxen.
- Prüfung der Platzierung der Mitarbeitenden/Teams, des Empfangs- und Wartebereich und der Ausstattung der Arbeitsplätze mit neuester Technik, um Lärmbelastung aufzufangen.
- Prüfung einer Optimierung der Nutzung von Homeoffice und dadurch Auffangen von Stosszeiten der „Überbelastung“ der Arbeitsplätze.
- Aktives Bewerben der positiven Seiten der offenen Bürosituation und Erstellung eines Konzepts für die Schaffung einer positiven und produktiven Bürokultur.

Kommentar zur Priorisierung:

Die Umgestaltung der Bürosituation steht in einer massgeblichen Abhängigkeit von Dritten (Baudirektion, Hochbauamt). Die Umsetzungsphase erstreckt sich daher über einen längeren Zeitraum. Einfach und schnell umsetzbare Massnahmen (Reduktion von Lärmbelastung durch zusätzliche Abgrenzungen wie auch kulturelle Massnahmen) werden jedoch prioritär behandelt und vorgezogen.

2.6 Anpassung der rechtlichen Grundlagen

- Allgemeine Überprüfung sämtlicher Rechtsgrundlagen.
- Anpassung der gesetzl. Grundlage betreffend Amtsleitung und Behördenpräsidium.
- Prüfung und ggf. Umsetzung der Erweiterung der Einzelkompetenzen der Behördenmitglieder.

Kommentar zur Priorisierung:

Die rechtlichen Grundlagen für das KES bzw. die KESB sind allein schon im Hinblick auf eine Rollentrennung von Amtsleitung und KESB-Präsidium² sowie der Ausweitung von Einzelkompetenzen für Behördenmitglieder zu revidieren. Dabei steht das EG ZGB im Zentrum. Zu revidieren sind jedoch auch weitere Erlasse, unter anderem die Geschäftsordnung des KES, die in ihrer heutigen Form aus dem Jahr 2018 stammt. Mit der Überarbeitung der rechtlichen Grundlagen muss zeitnah begonnen werden, da der Gesetzgebungsprozess bis hin zur Inkraftsetzung der erforderlichen Änderungen erfahrungsgemäss sehr lange dauert. Die Vorbereitung der Gesetzesrevision ist aus diesen Gründen umgehend in Angriff zu nehmen. Es wird per sofort eine Arbeitsgruppe gegründet bestehend aus Mitarbeitenden des KES und des Direktionssekretariats der DI.

3. 2. Quartal 2026

3.1. Standardisierung des Wissensmanagements

- Erstellung eines organisationsweiten Wissensmanagementkonzepts.
- Aufbau eines standardisierten Wissensmanagements inkl. Prozess und Tool.
- Nutzung moderner Technologien für den Austausch von Wissen: Wissen muss einfach zugänglich und auffindbar sein und mit geringem Aufwand aktualisiert werden können.
- Definition klarer Zuständigkeiten für Aufbau sowie Pflege des Wissensmanagements inkl. regelmässiger Aktualitätsüberprüfungen.
- Erarbeitung und Einhaltung von klaren Regeln für die Wissensdokumentation sowie die Dokumentenablage.

² Die Personalunion wird derzeit von § 32 Abs. 2 des Gesetzes betreffend die Einführung des Schweizerischen Zivilgesetzbuches für den Kanton Zug (EG ZGB) vom 17. August 1911 (BGS 211.1) vorgegeben.

Kommentar zur Priorisierung:

Das Wissen des KES und der Abteilungen ist zurzeit in der kantonalen Anwendung GEVER zentral abgelegt. GEVER ist jedoch für das Auffinden des notwendigen Wissens eher ungeeignet. Ende 2025 wurde die Planung eines Aufbaus des Wissensmanagements im KES aufgenommen und zu diesem Zwecke eine externe Firma beigezogen. Die Einführung ist notwendig, damit das Wissen des KES einfach und unkompliziert insbesondere auch für neue Mitarbeitende abrufbar ist.

4. 4. Quartal 2026

4.1. Standardisierung und Vereinfachung der Prozesse

- Standardisierung und Dokumentation von Prozessen auf angemessenem Level.
- Optimierte Nutzung eines bestehenden oder Beschaffung eines benutzerfreundlichen Tools zur Prozessdokumentation und -verknüpfung sowie zur Zugänglichmachung der Prozesse für Mitarbeitende.
- Definition und Erlass von Regeln zur Nutzung und Aktualisierung von Prozessabläufen inkl. Bestimmung von AKVs.
- Standardisierung der Dossierführung bei Verfahren sowie Mandaten, inkl. standardisierter Ordnerstruktur und einheitlicher Beschriftung von Dokumenten.
- Vereinfachung der Archivierung von analogen Dossiers, falls weiterhin vorhanden.
- Vereinfachungen von Prozessen u.a. durch Prüfung der Anforderungen der Prozesse sowie durch Prüfung möglicher Reduktionen von Schnittstellen.

Kommentar zur Priorisierung:

Grösstenteils sind die Dokumentationen der Prozesse bereits vorhanden, sie sind aber zu vereinheitlichen und der Grad der Differenzierung der Prozessbeschreibungen ist zu klären. Ebenso ist zu klären, welche Dokumente digital und welche analog abzulegen und zu archivieren sind. Der Schwerpunkt der Behörde liegt vorgängig jedoch in der Abarbeitung der zurückgestellten Meldungen und Anträge, weshalb die Umsetzung dieser Empfehlung nicht prioritär behandelt wird.

4.2. Abklärungs- und Anordnungsprozess

- Vertiefte Prüfung und ggf. Einführung von interventionsorientierten Abklärungen.
- KES-interne Definition der Anforderungen an die Gewaltentrennung, damit ein organisationsübergreifendes Verständnis geschaffen und Abläufe entsprechend ausgestaltet werden können.

Kommentar zur Priorisierung:

Die Prüfung betreffend Einführung von interventionsorientierten Abklärungen mit allfälliger anschliessender Umsetzung wird zeitgleich mit der Überarbeitung der Prozesse (vgl. vorangehende Ziffer 4.1) angegangen. Gleichzeitig werden auch die Anforderungen an die Gewaltentrennung KES-intern neu definiert.

5. 2. Quartal 2027

5.1. Beschlussfassungsart der Behörde

Vertiefte Überprüfung der Beschlussfassungsarten der Behörde, insb. in Bezug auf die Möglichkeit der Zirkularbeschlussfassung.

Kommentar zur Priorisierung:

Die möglichen Beschlussfassungsarten werden in Zusammenarbeit mit den Behördenmitgliedern genau überprüft. Der Schwerpunkt der Behörde liegt vorgängig jedoch in der Abarbeitung der zurückgestellten Meldungen und Anträge, weshalb die Umsetzung dieser Empfehlung nicht prioritär behandelt wird.

5.2. Aufteilung der Behörde in zwei Kammern, Spezialisierung der Behördenmitglieder

Prüfung der Aufteilung der Behörde in zwei Kammern (Spruchkörper) bei gleichzeitiger Spezialisierung der Behördenmitglieder in Kindes- und Erwachsenenschutz unter Einbezug der entsprechenden Mitarbeitenden.

Kommentar zur Priorisierung

Die Möglichkeit der Aufteilung des Spruchkörpers in zwei Kammern sowie der Spezialisierung der Behördenmitglieder wurde vor kurzem von der Behörde – jedoch ohne vertiefte Abklärung und Prüfung – verworfen. Trotzdem ist im Rahmen der Effektivität und Effizienz der Dienstleistungserbringung zu prüfen, ob die Umsetzung dieser Empfehlung sinnvoll wäre. Der Schwerpunkt der Behörde liegt vorgängig jedoch in der Abarbeitung der zurückgestellten Meldungen und Anträge, weshalb die Umsetzung dieser Empfehlung nicht prioritär behandelt wird.

5.3. Digitalisierung: Strategie und Umsetzung

- Definition einer Digitalisierungsstrategie und Umsetzung der Digitalisierung von Prozessschritten.
- Erstellen einer Auslegeordnung der prioritär zu digitalisierenden Prozesse inkl. Zeithorizont und Kosten-Nutzen-Analyse (unter Eruierung des Einsatzes neuester Technologien wie KI).
- Analyse betreffend die vermehrte Nutzung oder Ausweitung der vorhandenen Tools.
- Erstellen einer Digitalisierungsvision; z.B. Umstellung auf eine hauptsächlich digitale (papierarme) Dossierführung.
- Anpassung des Betriebsmodells (Target Operating Model) im Einklang mit den Digitalisierungsschritten; z.B. die Zentralisierung des Scannings innerhalb des KES.

Kommentar zur Priorisierung:

In der Vergangenheit wurden div. Digitalisierungsvorhaben initialisiert. Es fehlte jedoch immer wieder an den Voraussetzungen und der entsprechenden Unterstützung ausserhalb des Amts, um die Digitalisierung erfolgreich voranzutreiben. Diesbezüglich müssen zuerst die nötigen Ressourcen und das nötige Know-how geklärt werden, bevor die Digitalisierungsbestrebungen wieder in Angriff genommen und umgesetzt werden können.

5.4. Übergabeprozess an MaZ

- Vertiefte Prüfung von Optimierungsmöglichkeiten für eine Reduktion des Koordinationsaufwandes bei der Übergabe von Geschäften von der Behörde an das MaZ (z.B. durch Upload der relevanten Unterlagen in das KLIBnet sowie Erfassung der Rechtsmittelfrist mit automatischer Erinnerung des Mandatsträgers).
- Vertiefte Prüfung von Optimierungspotenzialen für eine Vereinfachung und unter Umständen Automatisierung der Zuweisung von Verfahren und Mandaten.

Kommentar zur Priorisierung:

Die Optimierung der genannten Prozesse bzw. Prozessschritte ist wesentlich von den Digitalisierungsfortschritten abhängig und ist daher zeitgleich zu überprüfen und in Angriff zu nehmen.

5.5. Personalstrategie Teil 2

- Professionalisierung der Kapazitäts- und Personalplanung (Sicherstellung einer langfristig stabilen Ressourcenbasis durch datenbasierte Steuerung von Kapazitäten, Belastungen und Personalbedarf).
- Prüfung von Ausweitung und Intensivierung der Nutzung privater Beistandspersonen.

Kommentar zur Priorisierung:

Die Entwicklung der Personalstrategie ist für das KES äusserst wichtig und bedarf einer umfassenden und sorgfältigen Planung. Die genannten Punkte werden aufgrund anderer Dringlichkeiten jedoch zeitlich zurückgestellt. Sie sollen deshalb im 2. Quartal 2027 angegangen werden. Gleichzeitig sollen damit auch die vorgezogenen Elemente der Personalstrategie (vgl. Ziffer 2.4) überprüft werden.

5.6. Standardisierung Onboarding für neue Mitarbeitende

Aufbau eines standardisierten und damit professionalisierten Onboardings: Konzept, das definiert, wie ein Onboarding beim KES standardmässig ablaufen soll und welche Inhalte und Hilfestellungen den neuen Mitarbeitenden ausgehändigt werden sollen.

Kommentar zur Priorisierung:

Die erhebliche Personalfuktuation im KES verlangt ein standardisiertes und professionalisiertes Onboarding der Mitarbeitenden. Benötigt wird jedoch ein Konzept, das für alle Abteilungen des KES gilt. Dies ist zeitaufwändig und wird in der Priorisierung deshalb zurückgestellt.

6. 3. Quartal 2027

6.1 Zuordnung strategischer Aufgaben und Managementaufgaben

Schaffung klarer Rollen und Zuständigkeiten für strategische und Managementaufgaben; ggf. explizite Zuordnung an eine Stelle im Amt bzw. Schaffung einer solchen Stelle.

Kommentar zur Priorisierung:

Mit der Neudefinition der Rolle der Amtsleitung wurden die Management- und strategischen Aufgaben der Amtsleitung zugewiesen. Es könnte jedoch sein, dass im Rahmen der Personalbedarfsplanung klar wird, dass die Amtsleitung in dieser Hinsicht unterstützt werden muss oder gewisse Aufgaben delegieren muss (z.B. an die stv.-Amtsleitung). Daher wird dieser Punkt nachträglich nochmals separat überprüft.

6.2 Austausch mit Umsystem: Standardisierung

- Schaffung eines stringenten Kommunikationsverständnisses.
- Kommunikation und Aussendarstellung als strategische Priorität des Amtsleiters (siehe auch Neudefinition der Rolle des Amtsleiters).
- Nutzung einer positiven, proaktiven Kommunikation auch in Nicht-Krisen-Zeiten.
- Einführung von Kommunikationstrainings, v.a. für exponierte Mitarbeitende.
- Erarbeitung einer Kommunikationsstrategie (für intern sowie extern).
- Aufbau resp. Kombination eines Risikomanagements mit der Kommunikationsstrategie.
- Definition geeigneter interner Kaskaden und Inhalte zur Kommunikation zwischen Amtsleitung resp. Führungsebene und Mitarbeitenden in der Kommunikationsstrategie.

- Verankerung eines regelmässigen Austauschs zwischen dem KES und dem Kommunikationsbeauftragten der DI.
- Standardisierung des Austauschs mit dem Umsystem; dazu gehört:
 - Gestaltung und Institutionalisierung eines proaktiven Austauschs mit dem Umsystem (wie Schulen, Sozialdiensten sowie anderen Sozialinstitutionen).
 - Erarbeitung und Kommunikation klarer Prozesse, die die Informationsflüsse zu den Partnern im Umsystem definieren.
 - Bekanntmachung der Ansprechpartner inkl. Stellvertretungen gegenüber den Organisationen im Umsystem.

Kommentar zur Priorisierung:

In diesem Schritt wird das Kommunikationskonzept erstellt und ein institutionalisierter Austausch mit den Anspruchsgruppen (Umsystem) geschaffen. Aus heutiger Sicht erscheint es wichtig, dass die neue Amtsleitung diesen Austausch definieren kann, weshalb die Priorisierung entsprechend zurückgestellt wird.