

Interpellation Fraktion SP/JUSO (Bernadette Häfliger/Sara Schmid, SP): Fragen zu Problemen bei der Einführung von CitySoftnet

Die Städte Basel, Zürich und Bern sind seit 2012 daran, den Ersatz ihrer Fallführungssoftware (FFS) für die Sozialhilfe und den Kindes- und Erwachsenenschutz gemeinsam umzusetzen. Dazu wurde von den drei Städten im Jahr 2014 sogar eigens der Verein CitySoftnet gegründet. 2018 hat die Stimmbewölkerung der Stadt Bern für dieses Geschäft einen Kredit von 14,9 Millionen Franken gesprochen. Beim Projekt kam es in der Vergangenheit zu erheblichen Verzögerungen in der Realisierung. Insgesamt wurden die daraus resultierenden Mehrkosten letztes Jahr mit 19,6 Millionen Franken beziffert. Der Gemeinderat hat dem Stadtrat für den Anteil, den die Stadt Bern übernehmen muss, einen Nachkredit zum Investitionskredit in der Höhe von 2,54 Millionen Franken beantragt. Dieser Nachtragskredit hat in der stadträtlichen Debatte im März 2023 parteiübergreifend zu Unmut geführt. Im Vortrag des Gemeinderats wurde bereits angekündigt, dass voraussichtlich auch ein Nachtragskredit auf den Verpflichtungskredit notwendig werden wird. Gemäss Webseiten der Stadt Bern ist die Einführung der neuen FFS in der Stadt Bern im Juni 2023 erfolgt. Mit der neuen Software arbeiten neben dem Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (Direktion SUE), der städtische Sozialdienst sowie das Kompetenzzentrum Arbeit (Direktion BSS) und damit rund 400 Mitarbeitende. Die Software funktioniert nach der Einführung nicht in der gewünschten Form, was zu erheblichen Problemen bei der Durchführung des Tagesgeschäfts und somit zur massiven Verlängerung der Bearbeitungszeiten führt. Das hat gemäss Informationen anlässlich der Medienkonferenz vom 21. September 2023 einerseits zu Kündigungen und zu vermehrten Krankheitsfällen bei Mitarbeitenden geführt. Andererseits häufen sich Berichte, wonach durch die Probleme bei der Fallabwicklung auch die Klient*innen direkt betroffen sind. Offensichtlich haben unbezahlte Rechnungen in verschiedenen Fällen zu Androhungen von Betreibungen und gar zu Wohnungskündigungen geführt. Die betroffenen Menschen sind besonders verletzlich, da sie auf die staatliche Unterstützung angewiesen sind. Der Gemeinderat hat das Parlament bzw. die zuständigen Kommissionen bisher nicht informiert. Aus diesem Grund soll die vorliegende Interpellation zusätzlich zur öffentlichen Kommunikation Klarheit verschaffen.

Wir ersuchen den Gemeinderat freundlich um Beantwortung folgender Fragen:

1. In welchem Zeitraum können die Anwendungsprobleme definitiv behoben werden?
2. Können aktuell die Aufträge für die Klient*innen alle erledigt werden? Wenn nicht, welche nicht, warum nicht?
3. Wie viele Klient*innen waren/sind insgesamt von verzögerten Auszahlungen betroffen, und wie werden sie von der Stadt Bern unterstützt?
4. Wie viele Kündigungen und/oder Krankheitstage sind direkt oder indirekt auf die Probleme bei der Einführung von CitySoftnet zurückzuführen?
5. In welchem Zeitraum können die kommunizierten Unterstützungsmassnahmen für die Mitarbeitenden der Stadt Bern umgesetzt werden?
6. Welche Kosten löst die Behebung der technischen Probleme aus?

Bern, 21. September 2023

Erstunterzeichnende: Bernadette Häfliger, Sara Schmid

Mitunterzeichnende: Dominic Nellen, Barbara Nyffeler, Nora Krummen, Michael Sutter, Laura Binz, Timur Akçasayar, Szabolcs Mihalyi, Nicole Silvestri, Bettina Stüssi, Lukas Wegmüller, Fuat Köçer,

Johannes Wartenweiler, Halua Pinto de Magalhães, Chandru Somasundaram, Lena Allenspach, Diego Bigger, Sofia Fisch, Paula Zysset, Barbara Keller

Antwort des Gemeinderats

Mit der Einführung von Citysoftnet wurde nicht nur eine neue Fallführungssoftware lanciert, sondern es wird gleichzeitig auch ein grosser Digitalisierungsschritt vollzogen. Das Amt für Erwachsenen- und Kindeschutz (EKS) und das Sozialamt (SOA) werden durch diesen in weiten Teilen papierlos. Die Einführung von Citysoftnet erfolgt zudem gestaffelt über die drei beteiligten Städte hinweg. Nach Bern folgen Zürich im Frühjahr und dann Basel bis Herbst 2024. Diese nacheinander gelegte Einführung bedingt, dass gewisse Funktionalitäten erst mit Einführung in Zürich und Basel entwickelt werden, weil dafür explizit Praxiserfahrungen herangezogen werden sollen. Die vollständige Funktionalität liegt also im Herbst 2024 vor.

Die Umstellung, wie sie derzeit im EKS im SOA vollzogen wird, erfolgt nur etwa alle 25 Jahre. Zudem zeigte sich 2012, als das Projekt gestartet wurde, dass es auf dem Markt keine zukunftsorientierte Lösung gibt, die den Anforderungen an eine moderne Geschäftsführung und einen genügend hohen Datenschutz entsprechen können wird. Eine Neuentwicklung war entsprechend alternativlos. Im Rahmen der Zusammenarbeit mit Zürich und Basel konnte hernach eine Lösung entwickelt werden, die punkto Funktionalität, Compliance und Entwicklungsfähigkeit bis heute unvergleichbar ist. Dass bei der Umsetzung eines solch weitreichenden Projektes Schwierigkeiten auftauchen, ist nicht ungewöhnlich. Dies nicht nur in technischer Hinsicht, sondern auch in Sachen Personal, welches eine zusätzliche Belastung erfährt. Ebenso ist es eine Tatsache, dass über eine so lange Laufzeit die ursprünglichen Kostenberechnungen und getätigten Annahmen zum Projekt angepasst werden müssen. Der Gemeinderat bedauert, dass die Mitarbeitenden von EKS und SOA hohen Belastungen ausgesetzt waren und dankt ihnen für die geleistete Arbeit.

Zu Frage 1:

Die Einführung einer neu entwickelten Software führt in vielen Fällen zu einer Destabilisierung, die auch unter optimalen Umständen 4 bis 6 Monate dauert. Anfängliche technische Probleme sind keine Seltenheit und werden in den ersten Wochen kontrolliert behoben. Zudem brauchen die Nutzer*innen einer neuen Lösung Zeit, um in der Anwendung versiert zu werden und ihre Arbeit neu zu organisieren. Das Problem der mangelnden Performance (die neue Fallführungssoftware hat zu wenig schnell oder an einzelnen Tagen gar nicht gearbeitet) konnte im Herbst 2023 gelöst werden. Es ist davon auszugehen, dass die dringendsten technischen Probleme demnächst behoben sind. Weitere offene Tickets, welche vor allem heutige Umgehungslösungen betreffen – diese führen zu Mehrarbeit –, sollten Ende 1. Quartal 2024 abgearbeitet sein.

Zu Frage 2:

Das Tagesgeschäft gegenüber den Klient*innen war und ist im SOA in seiner Kernaufgabe sichergestellt. Die Klient*innen erhalten seit Einführung der Lösung ihr Geld; einige mussten die Unterstützungsleistungen oder die Bevorschussung am Schalter in bar abholen. Das Sozialamt war stets erreichbar; namentlich auch für Personen in Not. Zudem gab es Absprachen mit der Passantenhilfe – diese kann auch Auszahlungen vornehmen, falls sich irgendwo eine Lücke ergibt. Heute können alle Aufträge ohne Zeitverzögerung für die Klient*innen erledigt werden.

Die Schwierigkeiten mit dem für den Kindes- und Erwachsenenschutzbereich integrierten Buchhaltungsmodul sind unterdessen mehrheitlich gelöst. Das grösste Problem war, dass die Beiständ*innen bis kurz vor Ende 2023 teilweise immer noch über keine Übersicht über die Saldi der einzelnen Klient*innenkonti verfügten. So war die Betreuung der Klient*innen nicht in einem adäquaten Umfang

und mit der nötigen Qualität gewährleistet. Vermögensschadensfälle sind dabei nicht auszuschliessen, aber bis dato nicht bekannt.

Zu Frage 3:

Im Sozialamt werden derzeit etwa 4 300 Dossiers geführt bzw. etwa 6 500 Klienti*innen unterstützt. Dazu kommen noch etwa 1 900 Inkassofälle (vor allem Alimentenwesen). Alle waren von der Umstellung in irgendeiner Weise betroffen, zumal die Beratungsdienstleistungen eingeschränkt waren. Die Kerndienstleistungen waren aber nie infrage gestellt. Den Geldzahlungen an die Klient*innen wurde von Anfang an grösste Priorität eingeräumt. Zudem war das Sozialamt stets für Notfälle erreichbar; Personal war immer zu den üblichen Bürozeiten vor Ort. Wie bereits erwähnt wurde mit der Passantenhilfe im Rahmen der Umstellung vereinbart, dass sie bei möglichen Auszahlungsschwierigkeiten einspringt und Leistungen gewähren kann. Zudem wurden alle Kund*innen des Sozialamts mehrfach im Vorfeld und während der Umstellung über die Situation informiert. Für die Klient*innen haben sich keine materiellen Nachteile aus der Umstellung ergeben. Es gab auch keine Wohnungskündigungen aufgrund der Softwareumstellung.

Im EKS werden derzeit etwa 2 500 Erwachsene und 700 Minderjährige betreut. Besonders betroffen von der Umstellung waren die 1 700 Erwachsenenschutzfälle. Technische Probleme in der Buchhaltungssoftware führten dazu, dass einige Zeit keine Rechnungen beglichen werden konnten. In Notfällen konnten die Klient*innen Bargeld an der Kasse beziehen. Das EKS war ständig mit Heimen und Institutionen sowie Immobilienverwaltungen in Kontakt, um Ausschlüsse zu verhindern. Die Beiständ*innen kennen ihre Klient*innen sehr gut und hatten ein spezielles Augenmerk auf die sehr Vulnerablen unter ihnen. Die Betreuung war, auch wenn teilweise eingeschränkt, jederzeit gewährleistet. Die Institutionen und die KESB wurden laufend informiert.

Zu Frage 4:

Im Sozialamt sind drei Kündigungen bekannt, die laut Aussage der Mitarbeiterinnen, im Zusammenhang mit CSN stehen sollen. Krankheitsausfälle, die unmittelbar mit CSN im Zusammenhang stehen, sind derzeit nur im Alimentenbereich ersichtlich; es lässt sich allerdings keine erhöhte Quote an Krankheitsausfällen im SOA feststellen. Allerdings zeigt das Personal Ermüdungserscheinungen und auch die Saldi bei Überzeit und Ferien sind im Vergleich zum Vorjahr erhöht. Die Entwicklung muss sorgfältig beobachtet werden; die Mitarbeitenden werden über ihre Situation befragt.

Im EKS sind bis dato 15 Kündigungen eingegangen, die durch das Projekt CSN ausgelöst worden sind. Zudem sind 9 Langzeiterkrankungen bekannt, die auch einen Zusammenhang mit der Umstellung auf die neue Fallführungssoftware aufweisen. Die Unterschiede zwischen SOA und EKS lassen sich vor allem durch die anders gelagerten Aufträge erklären. Im EKS ist es die Aufgabe der Beiständ*innen, durch ihre Arbeit die Einschränkungen bei ihren Klient*innen zu kompensieren und dafür zu sorgen, dass deren Interessen gewahrt sind. Entsprechend ausgeprägter sind hier die Vorgaben zur Sorgfaltspflicht und damit auch zur Haftung. Kann also der Betreuungsauftrag nicht in der nötigen Qualität vorgenommen werden, führt dies wegen der Vulnerabilität der Kund*innen und der raschen Gefährdungssituation bei einer eingeschränkten Betreuung zu starkem Druck und zu Ängsten bei den beauftragten Beiständ*innen. Aufgrund des Fachkräftemangels im Sozialbereich und der bekannten Probleme bei Citysoftnet konnten die freien Stellen lange Zeit oder gar nicht besetzt werden, was wiederum die Belastung der Beiständ*innen, welche die Abwesenheiten abdecken mussten, nochmals erhöhte.

Zu Frage 5:

Die Unterstützungsmassnahmen für die Mitarbeiter*innen von EKS und SOA wurden laufend umgesetzt. So erfolgten regelmässige Informationen zur Einführung. Es gab verschiedene Gefässe, in denen die Leitungen des Sozialamts und EKS mit den Mitarbeitenden im Dialog waren bzw. sind. Zusätzlich fanden Präsenzveranstaltungen statt, damit die Anliegen unmittelbar abgeholt werden

konnten. Es erfolgten direkte Hilfestellungen bei der Anwendung der neuen Software durch Superuser und spezifische Schulungen. Die Mitarbeitenden wurden laufend über auftretende Probleme und erzielte Lösungsergebnisse informiert. Es wurden rasch Aushilfen für den Abbau der hohen Pendenzenberge eingestellt. Im Verlaufe der zweiten Hälfte 2024 gilt es nun, Überzeiten und Ferienguthaben kontinuierlich abzubauen. Es ist sichergestellt, dass die Mitarbeiter*in ihren Ferienanspruch nicht verlieren; alle Guthaben werden fortgeschrieben.

Zu Frage 6:

Die zusätzlichen Ressourcen für den Abbau der Pendenzen und die Massnahmen zur Befähigung und Unterstützung der Mitarbeitenden führen im SOA bis Ende 2023 zu Mehrkosten von Fr. 255 000.00 (4 Vollzeitstellen). Im EKS belaufen sich die zusätzlichen Kosten bis Ende 2023 auf Fr. 700 000.00 (10 Vollzeitstellen). Es soll zudem eine externe Evaluation zur Einführung des neuen Systems, mit Schwerpunkt auf die Einführungsphase, erfolgen, welche mit Fr. 100 000.00 veranschlagt ist. Auch im Jahr 2024 wird es zu Mehrkosten kommen, da gewisse der ergriffenen Massnahmen weitergeführt werden müssen.

Bern, 17. Januar 2024

Der Gemeinderat