



Medienkonferenz «Citysoftnet: Erkenntnisse der externen Überprüfung» vom Dienstag,
25. Juni 2024, Predigergasse 5, Sitzungszimmer 407, Bern

REFERAT VON GEMEINDERÄTIN FRANZISKA TEUSCHER, DIREKTORIN FÜR BILDUNG, SOZIALES UND SPORT

Es gilt das gesprochene Wort

Liebe Medienschaffende

Liebe Anwesende

Zürich, Bern und der Kanton Basel-Stadt haben vor über zehn Jahren erkannt, dass ihre Fallführungssysteme im Sozialwesen das Ende ihrer Lebensdauer erreichen. Die drei Städte haben nach sorgfältiger Abwägung entschieden, gemeinsam ein Fallführungssystem zu beschaffen. Zu diesem Zweck wurde der Verein Citysoftnet gegründet. Die Firma emineo AG wurde mit der Entwicklung beauftragt, und 2023 führte die Stadt Bern, als erste Partnerstadt, die neue Fallführungssoftware ein.

Technisch sei Citysoftnet mehrheitlich umgesetzt, die Herausforderungen für ein Projekt dieser Dimension und Komplexität seien nicht ungewöhnlich, auch sei die Go-live Entscheidung auf Basis nachvollziehbarer Fakten getroffen worden, sagt der PwC-Bericht. Und die beiden anderen Städte Basel und Zürich sind weiterhin im Boot, lenken und finanzieren mit. Das ist die positive Seite. Der PwC-Bericht sagt aber auch, dass die Auftraggeberschaft ihren Sorgfaltspflichten noch besser hätte nachkommen und namentlich den Mangel an Transformationskompetenz und Erfahrung stärker hätte adressieren müssen. Auf der Negativseite steht auch die aktuelle, nach wie vor schwierige und unbefriedigende Situation im Erwachsenen- und Kinderschutz und im Sozialamt. Die Belastung der Mitarbeitenden und die schwierige Lage für Klient*innen halten an und die Software funktioniert immer noch nicht, wie sie sollte. Das bedauere ich sehr. Mit dem Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) und dem Sozialamt sind zwei Ämter betroffen, welche das Herz der sozialen Stadt ausmachen und deren Leis-

tungen für die Klient*innen überlebenswichtig sind. Wenn ich sehe, dass die Mitarbeitenden über Monate überlastet und die Klient*innen, die sich sowieso schon in einer prekären Lage befinden, davon auch betroffen sind, so ist das für mich als Sozialdirektorin inakzeptabel und nicht relativierbar. Ich entschuldige mich dafür und bedanke mich bei den Mitarbeitenden, die trotz dieser schwierigen Umstände weiterhin alles geben, um die Leistungen der zwei Ämter aufrecht zu erhalten. Als zuständige Sozialdirektorin übernehme ich die politische Verantwortung.

„Schon wieder!“, ging es mir durch den Kopf, und vielen von Ihnen wahrscheinlich auch. Schon wieder ein IT-Projekt, das Einführungsprobleme hat, Nachkredite erfordert, die Mitarbeitenden stark belastet. Und natürlich stellte ich mir die Frage: Habe ich, haben wir, die gleichen Fehler gemacht wie bei base4kids2? – Auf den ersten Blick haben wir tatsächlich Übereinstimmungen, auf den zweiten Blick aber gewichtige Unterschiede. Bei base4kids2 ist die Einführung bekanntlich erst nach der Neustrukturierung gelungen, und wir mussten von Open Source auf markterprobte Lösungen ausweichen. Diese Fehler haben wir bei Citysoftnet nicht begangen. Soweit möglich, haben wir bei Citysoftnet von Beginn weg auf vorhandene Standardlösungen gesetzt. Wir haben externe Unterstützung beigezogen und die Erfahrungen von anderen Städten mitberücksichtigt. Die Prozesse wurden vorschriftsgemäss durchgespielt. Das ist breites Fachwissen von drei Städten und drei Exekutiven, eine fachgerechte Durcharbeitung der Prozesse, professionelles Projektmanagement mit gezielter externer Expert*innenunterstützung.

Und trotzdem bleibt auch bei Citysoftnet stets ein Teil an Eigenentwicklung und damit an Unplanbarkeit. Das ist keine Ausrede, sondern schlichtweg ein Fakt: Natürlich nutzen wir bei Citysoftnet, wo immer möglich, auf dem Markt vorhandene und in der Praxis bereits funktionierende Lösungen. Für die Digitalisierung der Fallführung in den Sozialämtern gibt es aber schweizweit und wahrscheinlich europaweit kein vollkommenes marktgängiges Produkt, welches die Bedürfnisse der Sozialämter vollständig abdecken würde und auf welches die drei Städte hätten zurückgreifen können. Für diesen Teil müssen die Gemeinwesen wie auch die externe Leistungsanbieterin eine eigene bedarfsgerechte Lösung entwickeln. Die Städte wie auch die Entwicklungsfirma betreten damit Neuland, müssen auf Probleme reagieren, justieren und korrigieren. Sie betreiben damit gewissermassen «learning by doing» in einer hochkomplexen Materie. Alternativen zu diesem Prozess gibt es aber, so hart das klingen mag, keine.

Wenigstens greifen die Massnahmen, welche die Stadt und die beiden beteiligten Direktionen ergriffen haben, mittlerweile nach und nach. Wir stehen besser da als im September 2023, als wir über die unerwarteten Probleme bei Citysoftnet informiert haben. Dazu zählen neben einer verbesserten internen Kommunikation auch angepasste Schulungsangebote und deutlich aufgestockte Personalressourcen. Detaillierter auf die konkreten Massnahmen, die wir in den Ämtern bereits umgesetzt haben, werden Reto Nause und Claudia Hänzi eingehen.

Zusätzlich zu diesen Massnahmen will ich die Empfehlungen von PwC umsetzen. Es geht um Business Analyse-Kompetenzen in den Ämtern und bei den Führungskräften, Folgemassnahmen nach dem Go-live, eine saubere Aufarbeitung der Prozessverantwortlichkeiten und der Dokumentation und ein grösseres Know-how für weitere Tests. Bis Mitte 2025 will ich in der BSS die Rolle eines bzw. einer zentral durch Digital Stadt Bern geführten Business Analyst*in installieren. Ich weiss, die Schaffung neuer Stellen ist in der Politik nie beliebt, erst recht nicht in Sparzeiten. Um diese Business Analyse-Kompetenzen in den Fachabteilungen, davon bin ich überzeugt, kommen wir nicht herum. Insbesondere für die Mitarbeitenden in den betroffenen Fachämtern.

Ich komme zum Schluss: Ich bin ernüchtert, dass wir trotz allem grosse Probleme in der Praxis eines der zentralsten Angebote des Service Public haben. Ich bin aber immer noch überzeugt, dass wir mit Citysoftnet den richtigen Weg eingeschlagen haben, und ich bin entschlossen, Citysoftnet in einen ordentlichen und zuverlässigen Betrieb zu führen. Das bin ich den Klient*innen, den Mitarbeitenden mit ihrem grossen Einsatz, der Politik und der Bevölkerung schuldig. Ich bin noch bis Ende Jahr da, diese Monate will ich noch nutzen.