



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

REFERAT VON GEMEINDERAT RETO NAUSE, DIREKTOR FÜR SICHERHEIT;  
UMWELT UND ENERGIE

*Es gilt das gesprochene Wort*

Liebe Kolleginnen und Kollegen

Geschätzte Medienschaffende

- Etwas sehr wichtiges gleich zu Beginn: Als wir im September 2023 hier sasssen und Massnahmen zur Stabilisierung der Situation im Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) verkündet haben, war meine Botschaft, dass wir die Schwierigkeiten mit Citysoftnet mit den eingeleiteten Massnahmen schnell in den Griff bekommen. Dieser Optimismus war verfrüht und das tut mir leid.
- Insbesondere tut es mir leid, dass die Mitarbeiter\*innen im EKS der grossen Mehrbelastung über derart lange Zeit ausgesetzt waren. Sich jeden Tag mit Pendenzenbergen herumzuschlagen ist nicht schön. Dass das einem «den Nuggi raushaut» ist verständlich.
- Das geht mir besonders nahe, denn diese Mitarbeiter\*innen leisten Tag für Tag äusserst wichtige Arbeit: Sie kümmern sich um zunehmend vulnerable Klient\*innen in prekären Lebenslagen, sie helfen und unterstützen. Daher gilt ihnen mein grosser Dank für das ungebrochene Engagement!
- Auch tut es mir leid, dass die Klient\*innen nicht auf die gewohnt professionelle Unterstützung seitens EKS zählen konnten. Dass sie in schwierigen Lebenssituationen noch zusätzlich belastet werden, sollte nicht passieren.

- Sie wundern sich vielleicht, weshalb die Amtsleiterin EKS nicht neben mir sitzt. Leider ist sie derzeit krankgeschrieben, sonst wäre sie an meiner Seite.
- Nun, wie konnte es so weit kommen, wo liegt der Hund begraben, wer ist schuld, wie geht es nun weiter?
- Das Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) steht durch diverse Gesetzesreformen und zunehmend vulnerable Klient\*innen bereits seit einigen Jahren unter einem erhöhten Veränderungsdruck. Auch hat die Arbeitslast zugenommen und die Fälle sind komplexer geworden. Die sich überlagernden Krisen haben auch einen Einfluss auf diese Entwicklung gehabt.
- Dann kommt nach langer Entwicklungszeit im Sommer 2023 die Einführung von Citysoftnet – einer neuentwickelten Fallführungssoftware. Trotz sorgfältiger Vorbereitungen und Vorarbeiten gab es nach dem «Go-live» unerwartete Probleme. Die Umstellung auf die neue Software hat zu hohen Pendenzenbergen und einer Überbelastung der Mitarbeiter\*innen geführt.
- Ich muss heute sagen, dass auch uns Fehler passiert sind. Wir haben zu wenig beachtet, was die Einführung einer neuen Software mit sich bringt. Es sind nicht einfach andere Mausklicks auf einer neuen IT-Oberfläche. Nein, es ist ein komplexer Transformationsprozess.
- Wir haben unsere Mitarbeiter\*innen im EKS zu wenig auf diese grosse digitale Transformation vorbereitet. Wir haben sie zu wenig aktiv begleitet. Den damit einhergehenden Change-Prozess haben wir unterschätzt. Eine solche Umstellung ist nicht alltäglich und wir hätten sorgfältiger damit umgehen müssen.
- Der Bericht von PwC zeigt die hohe Komplexität des Projekts auf. Ebenso komplex und mehrschichtig sind die Faktoren, welche zur aktuellen Situation im EKS geführt haben. Es gibt nicht die oder den Schuldigen.
- Was aber auch wichtig ist zu betonen, dass wir ein grundsätzlich laufendes System im Einsatz haben. Es wurden und werden kontinuierlich Massnahmen zur Verbesserung der Situation umgesetzt. Diese

Umsetzung ist im EKS anspruchsvoller aufgrund der Schnittstellen zur Buchhaltungssoftware und den zahlreichen Buchhaltungsvorgängen.

- Wichtig ist, dass wir die Herausforderungen gemeinsam und geschlossen angehen. Dies tut der Gemeinderat, der sich in den letzten Monaten mehrfach und intensiv mit Citysoftnet und den Herausforderungen in den Ämtern auseinandergesetzt hat. Er hat eine direktionsübergreifende Taskforce eingesetzt. Diese begleitet die Umsetzung von Optimierungsmassnahmen auf verschiedenen Ebenen (technisch, Prozesse, Buchhaltung, Support, Lieferantenmanagement, Schulung) aktiv und mit zusätzlichen Ressourcen.
- Gemeinsam verfolgen alle Akteure in der Taskforce das Ziel, die von Citysoftnet betroffenen Organisationseinheiten und Prozesse im EKS bis Ende 2024 zu stabilisieren und optimieren.
- Hier geht mein Dank an Claudia Hänzi: Sie verfügt über grosses Wissen und die längste Erfahrung mit Citysoftnet und sie ist als operative Leiterin der Taskforce die ideale Besetzung.
- Unser aller oberstes Ziel ist es, die Situation für die Mitarbeiter\*innen aber auch die Klient\*innen kontinuierlich zu verbessern.
- Ich kann heute feststellen: Der Weg ist zwar noch nicht zu Ende gegangen und es liegt noch ein steiles Stück vor uns. Doch das EKS erhält die maximal mögliche Unterstützung.
- Was auch heute schon klar ist: Die Verbesserung der Situation und die Umsetzung von gezielten Massnahmen ist nicht gratis zu haben. Im EKS braucht es einen weiteren Nachkredit für die erhöhten Betriebskosten. Die Höhe wird aktuell erhoben. Hinzu kommen weitere Ausgaben für die Massnahmen der Taskforce.
- Ja, dass noch mehr finanzielle Mittel nötig sind, ist ärgerlich. Doch sie sind unbedingt notwendig, damit das EKS seine gesetzlich vorgeschriebene Tätigkeit mit grösster Sorgfalt ausüben kann. Denn am Ende des Prozesses haben wir vulnerable Personen, welche auf eine lückenlose Betreuung angewiesen sind.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit und ich übergebe nun an Claudia Hänzi.