



Medienkonferenz «Citysoftnet: Erkenntnisse der externen Überprüfung» vom Dienstag,
25. Juni 2024, 13.30 Uhr, Predigergasse 5, Sitzungszimmer 407, Bern

REFERAT VON THOMAS ALDER, GESAMTPROJEKTLEITER CITYSOFTNET

Es gilt das gesprochene Wort

Werte Medienschaffende, liebe Anwesende

Als Gesamtleiter werde Ihnen zuerst kurz die Chronologie des Projekts aufzeigen:

Vor mehr als zehn Jahren haben Zürich, Bern und der Kanton Basel-Stadt ihre Fallführungssysteme für Sozialdienste als nicht mehr zeitgemäss eingestuft. Nichts tun war keine Alternative. Es lag nahe, die Option einer gemeinsamen Lösung der Aufgabe zu prüfen.

Im Rahmen eines Vorprojekts sind 2013 über den definierten Scope und Aufgabenbereich «Generische Anforderungen und Konturen einer möglichen Lösung» an ein zukünftiges Fallführungssystem – funktional und nicht funktional – durch Fachpersonen unterschiedlicher Disziplinen aus den drei Städten erhoben und dokumentiert worden. Wir haben ca. 50 Themenbereiche in intensiven Workshops bearbeitet. Das brauchte fast ein Jahr.

Die Grobanforderungen zeigten auf, dass trotz Unterschieden in den Städten auch wesentliche Gemeinsamkeiten bestanden. Die Regierenden haben deshalb 2014 nach sorgfältiger Abwägung entschieden, ein Fallführungssystem gemeinsam zu beschaffen und zu diesem Zweck ein geeignetes Gefäss zu schaffen.

2015 wurde der Verein Citysoftnet gegründet.

Im selben Jahr wurde eine Marktanalyse im deutschsprachigen europäischen Raum durchgeführt mit dem Resultat, dass kein bestehendes System die Anforderungen auch nur annähernd erfüllte. Darüber herrschte unter den Fachpersonen aus den Städten Übereinstimmung.

2016 wurde die Ausschreibung – noch nach den alten gesetzlichen Bestimmungen – vorbereitet. Ein Dialogverfahren, wie es heute als vorteilhaft anerkannt ist, war damals nicht möglich. Wir sind dabei durch Submissionsspezialisten eng begleitet worden.

2017 haben wir das Projekt ausgeschrieben. Zwei Angebote sind eingegangen. Dies hat uns zuerst überrascht. Es ist aber daran gelegen, dass die Aufgabe für die einen (eher kleineren) Anbieter offenbar zu komplex war – sie haben erkannt, dass sie das nicht stemmen können – und für grosse Softwarehäuser ist das Marktpotenzial vermutlich ungenügend gewesen. Grosse Anbieter haben ausserdem erkannt, dass ihr preisliches Angebot jeden politisch machbaren Rahmen sprengen würde.

Anfang 2018 erhielt die Firma emineo AG den Zuschlag mit Vorbehalt; danach erfolgte der politische Prozess – mit einer Volksabstimmung in Bern.

Im Frühjahr 2019 wurde mit der Umsetzung des Projekts begonnen, und im Juni 2023 wurde mit der Einführung des neuen Fallführungssystems in Bern ein wichtiges Etappenziel erreicht.

Der Zeitpunkt des Go-live in Bern war sorgfältig gewählt; umfangreiche Tests belegten den Reifegrad des Systems, und praktikable Ausweidlösungen für noch nicht vollständig fertig entwickelte Funktionen waren definiert. Die Schulung der Anwender*innen war abgeschlossen. Zusätzliche «Trockenübungen an Land» hätten das Projekt für Bern nicht weiter vorangebracht, sondern lediglich Kosten verursacht – und wir hätten das Momentum verloren.

Der «Sprung ins Wasser» als Konsequenz verantwortungsvoller Abwägungen war auch aus heutiger Sicht richtig. Zu diesem Schluss kommt auch PwC in ihrem Bericht.

Zusätzlich zu den Ausweidlösungen, welche die Organisation bereits belasteten, kam es anfänglich zu Performance-Problemen und Systemunterbüchen. Als Folge türmte sich schnell ein bedrohlicher Pendenzenberg auf, welcher die Anwender*innen verunsichert und demotiviert hat. Bis alle Ursachen der Performance-Probleme in der

komplexen Systemlandschaft vom Hosting Partner über Datenleitung, Softwarelieferanten bis hin zur Berner IT-Infrastruktur identifiziert und gelöst waren, dauerte es länger, als uns lieb war.

Mittlerweile sind die grossen Probleme der Startphase aber grösstenteils behoben. Noch sind wir mit dem Fallführungssystem Citysoftnet aber nicht am Ziel; die komplette Funktionalität wird erst nach der Einführung in Zürich und Basel vorhanden sein. Für die Betriebsbereitschaft Zürich werden – aufgrund der deutlich grösseren Mengen – Automatisierungsfunktionen dazu kommen, welche allen drei Städten zugutekommen. Auch für die Betriebsbereitschaft Basel kommen Funktionen zum gemeinsamen Kern dazu, namentlich für das Asylwesen.

Eine gestaffelte Einführung und damit die Weiterentwicklung im Betrieb waren immer geplant. Diese Methode ist für die Anwender*innen zwar anstrengend, sie bietet jedoch die grosse Chance, praxisnahe Lösungen zu finden und zu realisieren. Wünschenswert wäre, dass dieser Prozess schneller ginge.

IT-Projekte, namentlich Neuentwicklungen, sind immer komplex.

Ein Fallführungssystem im Sozialwesen ist unter anderem aus folgenden Gründen besonders herausfordernd:

- Der Markt für Fallführungssysteme im Sozialwesen ist klein, und es gibt wenig Erfahrung und Beispiele in diesem Bereich.
- Das Sozialwesen ist – politisch gewollt und rechtlich vorgegeben – einerseits strikt geregelt und muss andererseits hoch flexibel auf individuelle Situationen und Bedürfnisse eingehen können.
- Wo in anderen Fallführungssystemen – z.B. in der Finanzindustrie – die Regel den Normalfall darstellt, ist es im Sozialwesen oft umgekehrt: Die Ausnahme ist die Regel und die Fälle sind kaum plan- und vorhersehbar.
- Damit ein Fallführungssystem «compliant», d.h. konform ist, müssen strenge Regeln im Bereich des Datenschutzes, der Sorgfaltspflicht, der Nachvollziehbarkeit, der Revisionsfähigkeit, der Missbrauchsvorbeugung etc. eingehalten und vom System abgebildet werden – ohne den effizienten Arbeitsprozess zu beeinträchtigen.

Das war zwar bekannt, dennoch haben wir alle die Komplexität im Detail unterschätzt. Dies bedeutet Mehraufwand in der Entwicklung des Systems und zu Beginn der Einführung eine deutliche Mehrbelastung für die Anwender*innen.

Im Zusammenhang mit der Einführung eines derart umfassenden neuen Systems braucht es eine entsprechende Business-Transformation. Bevor allerdings das alte System abgeschaltet und das neue System auf dem Computer installiert ist, ist es schwierig, die Anwender*innen auf das neue System vorzubereiten. Und es braucht ausserdem für eine Business-Transformation Ressourcen – Geld – und Zeit.

Das Fallführungssystem Citysoftnet ist trotz seiner von uns anfänglich unterschätzten Komplexität und den Hürden, welche es zu überwinden galt, nicht gescheitert. Citysoftnet als städteübergreifende Zusammenarbeit mit Basel und Zürich ist eine positive Initiative, die eine funktions- und leistungsfähige Software mit Zukunftssicherheit hervorgebracht hat; auch PwC kommt zu diesem Schluss:

Sämtliche Komponenten, die im Fallführungssystem eingesetzt werden, insbesondere auch das Buchhaltungsprogramm Odoo, haben sich als tauglich erwiesen. Es sind weder Technologie- noch Komponenten-Wechsel erforderlich.

Das zeigen auch die kürzlich abgeschlossenen, sehr umfangreichen End-to-End-Szenarien-Tests in Zürich. Die Einbindung in das Gesamtsystem und die Anpassung von Standardkomponenten an die speziellen Bedürfnisse im Sozialwesen sind anspruchsvoll. Aber das wird uns gelingen.

Projekte, welche scheitern, kommen nie in die Nähe eines produktiven Betriebs. Aus meiner langjährigen Erfahrung als Berater, insbesondere auch in der Privatwirtschaft, trifft dies für ungefähr die Hälfte der Projekte zu: Dies bedeutet dann jeweils Projektabbruch, Abschreibung der getätigten Investitionen und zurück auf Feld 1. Citysoftnet war nie und ist nicht an diesem Punkt.

Zum Schluss möchte ich Ihnen den gestrigen Entscheid von Zürich mitteilen, dass das Fallführungssystem Citysoftnet Anfang 2025 eingeführt wird. Der nötige Reifegrad dafür wird erreicht. Danach folgt die Einführung in Basel. In beiden Städten ist ein Ausstieg aus dem Projekt nie zur Diskussion gestanden.

Rückblickend bestätigen sich die Vorteile eines gemeinsamen Projekts: Das grosse Fachwissen von drei Städten konnte genutzt werden und die nun folgenden Städte Zürich und Basel profitieren von den wertvollen Erfahrungen aus Bern.

Dies ist erkannt. Wir sind dafür den Mitarbeitenden des Sozialamtes und des Amtes für Erwachsenen- und Kinderschutz in Bern sehr zu Dank verpflichtet.

Wir dürfen aber auch stolz sein, auf das was wir erreicht haben.

Das sind wir den vielen Mitarbeitenden der Städte und unserer Lieferantin, die über einen langen Zeitraum viel Engagement und ihr ganzes Herzblut investiert haben, schuldig.