

Vortrag des Gemeinderats an den Stadtrat

Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz; Nachkredit zum Globalkredit 2024

1. Worum es geht

Das Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) der Stadt Bern ist zuständig für die Abklärung von Gefährdungsmeldungen, Beratungen bei Problemen in Familien, Führen von Beistandschaften sowie Bearbeiten von Todesfällen und Erbschaften. Die Sozialarbeitenden des Erwachsenenschutzes klären u.a. im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) den Schwächezustand und die Hilfsbedürftigkeit der betroffenen Person ab und beraten sie auch in zahlreichen administrativen Fragen. Die Berufsbeistandspersonen führen Beistandschaften für Erwachsene. Im Bereich Kinderschutz geht es u.a. darum, Gefährdungsmeldungen abzuklären oder die Besuchsrechte sowie die Frage der elterlichen Sorge und das Aufenthaltsbestimmungsrecht zu regeln. Die Beratung und das Führen von Beistandschaften sind weitere Aufgaben. Die Aufgaben des EKS sind nicht nur vielfältig, sondern setzen grosses fachliches Knowhow, eine solide Ausbildung, Kompetenz, Einfühlungsvermögen, Weitsicht, Resilienz, Flexibilität und Krisenresistenz voraus.

Als erste der drei beteiligten Städte Basel, Bern und Zürich hatte Bern im Juni 2023 die neuentwickelte Fallführungssoftware citysoftnet (CSN) in Betrieb genommen. Nach dem Aufschalten der Software traten unerwartete Probleme auf, die erst im Betrieb sichtbar wurden. Die zu Beginn mangelnde Leistungsfähigkeit (Performance) der Software hat rasch zu einer hohen Pendenzenlast geführt. Zudem zeigten sich Probleme beim automatisierten Verarbeiten von Zahlungseingängen und -ausgängen, was den administrativen Aufwand bei den Buchungen stark erhöhte. Der Pendenzenstau und die zusätzliche Belastung der Mitarbeiter*innen durch komplexere, zeitaufwändigere Arbeitsabläufe sowie der nach wie vor andauernde Transformationsprozess haben bis heute grosse Auswirkungen, auch auf die Klient*innen.

Eine zusätzliche Herausforderung stellt der Fachkräftemangel dar: Viele Fachkräfte sind in den letzten Jahren aufgrund der grossen Herausforderungen aus dem Sozialbereich abgewandert. Meldeten sich vor 10 Jahren im EKS im Durchschnitt auf eine ausgeschriebene Stelle im Bereich Sozialarbeit 20 qualifizierte Personen, sind es heute im besten Fall noch deren drei. Diese Entwicklung ist gravierend, hat doch die demografische Alterung und der Wandel der Lebensformen in den letzten Jahren dazu geführt, dass die Fallzahlen im Erwachsenen- und Kinderschutz und damit der Bedarf an qualifizierten Fachkräften gestiegen sind, so auch in der Stadt Bern. Gleichzeitig fallen die verbliebenen Mitarbeiter*innen vermehrt auch langfristig wegen Überlastung aus. Das EKS hatte im Jahr 2023 10 Burnouts und 35 Kündigungen zu verzeichnen. Im 2024 gab es im EKS bis im August 8 Langzeitabsenzen und 11 Kündigungen. Die Gründe dafür sind vielschichtig: So ist die Arbeitslast in den letzten Jahren stetig gestiegen und wird durch Krankheitsausfälle und Vakanzen auf wenige bzw. weniger Mitarbeiter*innen verteilt. Die Falllast im EKS ist im Vergleich mit anderen Diensten im Kanton Bern bereits unter normalen Umständen hoch. Die gesellschaftlichen und sozialen Herausforderungen sind komplexer geworden, andere Unterstützungsdienste wie Psychiatrie oder die Gesundheitsversorgung geraten zunehmend an ihre Grenzen. Dies hat einen grossen Einfluss auf die zeitlichen Aufwände pro Dossier – im Kindes- wie auch im Erwachsenenschutz. Ein weiterer Grund ist in Zusammenhang mit der Ablösung der bisherigen Software «KISS» bzw. der Überführung der Daten in die neue Fallführungssoftware citysoftnet und der darin integrierten Buchhaltungssoftware Odoo zu orten. So konnten über Monate nicht alle Kontosaldi von Klient*innen abgefragt, Rechnungen fristgerecht abgewickelt und Zahlungen fehlerfrei ausgelöst werden, wodurch ein grosser

Pendenzenberg entstanden ist. Die Komplexität der neuen Software und nicht funktionierende Automatismen führen bis heute zu viel komplexeren und zeitaufwändigeren Abläufen in der Administration. Ein weiterer Grund ist die im Vergleich zu anderen Gemeinden und Organisationen tiefere städtische Entlohnung der Fachkräfte. Aufgrund des schweizweiten Fachkräftemangels konnte das EKS über längere Zeit nicht alle offenen Stellen für Berufsbeistand*innen im Erwachsenenschutz besetzen und musste auf teure, externe Lösungen zurückgreifen, um die Pendenzenlast abzubauen.

Die oben beschriebenen grossen Herausforderungen führen dazu, dass dem Stadtrat für das Rechnungsjahr 2024 ein Nachkredit zur Dienststelle EKS in der Höhe von 2,738 Mio. Franken beantragt werden muss. Die Begründungen im Einzelnen finden sich in Kapitel 4.

2. Massnahmen des EKS

Die wichtigsten seit der Einführung der Fallführungssoftware citysoftnet im Juni 2023 im EKS getroffenen Massnahmen sind die folgenden:

- Laufende Schulungen der Mitarbeiter*innen (inkl. systemspezifischer Floorwalkerin)
- Anstellung von Aushilfen für den Abbau der Pendenzen im Bereich Finanzen und Administration
- Buchhalterische Unterstützung (u.a. durch Revisoratsleiterin KESB)
- Laufendes Monitoring und Controlling offener Tickets
- Wöchentliche Sitzungen mit emineo (Lieferantenfirma) zur Bearbeitung der Tickets
- Regelmässige Arbeitsgruppensitzungen CSN mit Vertreter*innen aus allen Bereichen
- Abgabe von neuen Fällen im Erwachsenenschutz an die Gemeinde Ostermündigen
- Laufende Information an Klient*innen, Organisationen, Regierungsstatthalteramt, KESB
- Personalmassnahmen: Aktive Bewirtschaftung von Ausschreibungen und Bewerbungen, Auftrag an externe Büros, die Beistand*innen zur Verfügung stellen, regelmässige Infoveranstaltungen, Betriebscoach (40 Mitarbeiter*innen nahmen das Angebot der niederschweligen Hilfe an)

Intensivierung diverser Massnahmen nach November 2023 wie:

- Zusatzeffort in der persönlichen Betreuung der Mitarbeiter*innen durch EKS-Leitung, Kader und Projektmitarbeitende
- Fortführung des innerbetrieblichen Coachings für Kader und Mitarbeitende
- Unterstützung der EKS-Leitung durch die Direktion und das GS SUE
- erneute Schulungen und Aufbau des Floorwalkings als Support der Software-Anwendung
- Eskalation der Mängel auf diversen Ebenen
- Gründung von EKS-internen Arbeitsgruppen in den Bereichen Vermögensschadensfälle, Mahnungen, Todesfall, Rechenschaftsberichte, QM-Prozesse, Rechnungsverarbeitung, Personalgewinnung
- Aufstockung der Aushilfen zur Bewältigung der Alltagsarbeiten
- Abgabe von neuen Fällen zusätzlich an die Gemeinde Köniz
- Informationsoffensiven an alle Mitarbeiter*innen mit dem Ziel, weiterhin zu motivieren und die gemeinsame Lösungsfindung und Problembewältigung voranzutreiben
- Beizug der Firma CPM11 mit Spezialknowhow im Zusammenhang mit der Einführung neu entwickelter Software zur Analyse der und Lösungsfindung für die Problemfelder der Fallführungssoftware citysoftnet im EKS.

3. Massnahmen des Gemeinderats

Aufgrund der nach dem Go-live aufgetretenen Probleme beauftragte der Gemeinderat im Dezember 2023 die Firma PriceWaterhouseCoopers AG (PwC) mit der Überprüfung der Einführungsphase. Sie sollte die Projektplanung und -organisation, die Vorbereitung und die Testphase sowie den Go-live-Entscheid analysieren und Empfehlungen machen. Der Bericht wurde der Kommission für Soziales, Bildung und Kultur (SBK) in Anwesenheit von Delegationen der Geschäftsprüfungskommission (GPK) sowie der Kommission für Ressourcen, Wirtschaft, Sicherheit und Umwelt (RWSU) am 24. Juni 2024 vorgestellt und der Öffentlichkeit anlässlich der Medienkonferenz vom 25. Juni 2024 zur Kenntnis gebracht¹.

PwC folgert, dass die Einführung der sehr komplexen IT-Lösung einen umfassend begleiteten Übergangsprozess mit deutlich mehr Begleitung erfordert hätte. Wegen der sehr hohen Arbeitslast in den betroffenen Ämtern wären mehr zusätzliche Ressourcen nötig gewesen. PwC kommt aber auch zum Schluss, dass die städteübergreifende Zusammenarbeit mit Basel und Zürich eine positive Initiative darstellt, die eine funktions- und leistungsfähige Software mit Zukunftssicherheit hervorgebracht hat, und dass die Kriterien für ein Go-live erfüllt waren. Das System sei aus technischer Sicht – wenn auch mit einigen Ausweidlösungen – funktionsfähig und zweckmässig.

Das EKS steht durch diverse Gesetzesreformen und zunehmend vulnerable Klient*innen seit einigen Jahren unter einem erhöhten Veränderungsdruck. Die Umstellung auf citysoftnet hat zu einer Überbelastung für das Personal geführt. Die Performanceprobleme und der wegen der teilweise noch immer bestehenden Ausweidlösungen zusätzliche administrative Aufwand haben das Erfüllen der Aufgaben des EKS massiv erschwert und sind eine grosse Belastung für die Mitarbeiter*innen. Auch beim Führen der Mandatsbuchhaltung hat sich gezeigt, dass das eingesetzte Programm, welches dem gängigen Industriestandard entspricht, stärker als erwartet angepasst werden muss. Es ist ein inzwischen breit abgestütztes Ziel, die Anwendung der neuen Software zu vereinfachen, da diese aktuell einerseits zu komplex bzw. umständlich ist und andererseits noch immer viele Automatismen fehlen. Dadurch nimmt deren Bewirtschaftung noch immer mehr Zeit in Anspruch als die alte Fallführungssoftware KISS. Aufgrund der anhaltend schwierigen Situation im EKS hat der Gemeinderat Anfang Mai 2024 eine Sonderorganisation eingesetzt, um die Situation im EKS zu stabilisieren und zusätzliche Unterstützung zu bieten.

Die Sonderorganisation besteht aus einem direktionsübergreifenden Lenkungsausschuss und einer Operativen Taskforce, deren Teilprojekte sich auf folgende Kernprobleme fokussieren:

- Process-Engineering
- Buchhaltung zur Mandatsführung
- Support und Administration
- Lieferantenmanagement
- Schulung
- Kommunikation und Motivation

4. Personal- und Finanzbedarf

Der Personal- und Finanzbedarf bildet die im 2024 aufgelaufenen sowie die aufgrund einer Hochrechnung analysierten Mehrkosten bis Ende 2024 ab.

¹ https://www.bern.ch/mediencenter/medienmitteilungen/aktuell_ptk/citysoftnet-stadt-will-erkenntnisse-aus-be-richt-umsetzen?searchterm=citysoftnet

Der hiermit beantragte Nachkredit umfasst die folgenden Themenkreise:

- Bereits vom Gemeinderat bewilligte Nachkredite
- Personalmehrkosten im EKS
- Mehrkosten externe Dienstleistungen im EKS
- Mehrkosten aufgrund der Massnahmen der Taskforce

4.1 Vom Gemeinderat bewilligte Nachkredite

Sämtliche vom Gemeinderat bewilligten Ausgaben sind durch den Bedarf der eingesetzten Taskforce begründet. Im Rahmen seiner Kreditkompetenz beschloss der Gemeinderat auf Antrag des eingesetzten Lenkungsausschusses hin einen Nachkredit von Fr. 199 336.40 für externe Mandate zum Process-Engineering und dem Qualitäts- und Risikomanagement (QRM). Gestützt auf Artikel 140 Absatz 3 der Gemeindeordnung und der Dringlichkeit in der Umsetzung von Taskforce-Massnahmen hat der Gemeinderat sodann Kredite für weitere externe und interne Unterstützung im Umfang von total Fr. 243 519.00 bewilligt. Im Einzelnen wird auf diese Kreditpositionen in Kapitel 4.4 eingegangen.

4.2 Begründung der höheren Personalkosten im EKS

Der Nachkreditbedarf summiert sich im Bereich der Personalmehrkosten auf total 1,952 Mio. Franken.

Einleitend anzufügen gilt es, dass das EKS im 2023 aufgrund der aufgetretenen Schwierigkeiten mit der Fallführungssoftware bereits einen Nachkredit beantragt hat, der dann jedoch nur teilweise gebraucht wurde. Es zeigt sich nun, dass gewisse Kosten erst im 2024 zu Buche schlagen.

Die durch die Softwareumstellung entstandene und aufgestaute Arbeitslast führte nicht nur zu einem höheren Personalaufwand, sondern bereits im 2023 zu vielen Krankheitsausfällen. Diese Vakanzen, der gleichzeitige Wissensverlust aufgrund der vielen Personalabgänge sowie die höhere Komplexität der Arbeitsabläufe mit der neuen Fallführungssoftware führten dazu, dass das Alltagsgeschäft nur mit zusätzlichem Personal aufrechterhalten werden konnte. Dies betraf und betrifft nach wie vor insbesondere den Bereich Finanzen und Administration sowie den Bereich Erwachsenenschutz. Gleichzeitig konnten im Bereich Erwachsenenschutz die Stellen phasenweise gar nicht besetzt werden, wodurch externe Mandate nötig wurden, um die Dossierführung sicherzustellen (siehe dazu Kapitel 4.3).

Es galt somit, einerseits Krankheitsfälle mit befristeten Anstellungen zu überbrücken und andererseits für den zusätzlichen Arbeitsanfall mehr Personal befristet anzustellen. Zur Illustration nachfolgend ein Beispiel: Im Team der Mandatsbuchhaltung fehlten über mehrere Monate drei von sechs hochprozentig angestellte Mitarbeiter*innen aufgrund von Krankschreibungen, was dringend zusätzlicher Ressourcen bedurfte. Insgesamt sind im EKS im 2024 bisher vier längere Krankheitsausfälle mit befristeten Anstellungen überbrückt worden.

Neben der Überbrückung mit befristeten Anstellungen wurde ein Teil der Mehraufwände bzw. des zusätzlichen Personalbedarfs mit befristet angestellten studentischen Aushilfen bewältigt, welche ab Herbst 2023 rekrutiert wurden. Bis im Juni 2024 beschäftigte das EKS im Bereich Finanzen und Administration rund 27 studentische Aushilfen, welche aufgrund ihres Studienplans in sehr unregelmässigen Einsätzen rund 1 000 Stellenprozent (10 Vollzeitstellen) abdeckten. Ab Juli 2024 werden im EKS noch 20 Aushilfen beschäftigt, welche rund 750 Stellenprozent abdecken. Die Aushilfen werden weiterhin ausschliesslich im Bereich Finanzen und Administration eingesetzt, um dort primär das Alltagsgeschäft sicherzustellen.

Ein Teil der zusätzlich benötigten Arbeitskräfte wurden aufgrund der fehlenden Angebote auf dem freien Markt und erfolglosen Bewerbungsverfahren via Temporärvermittlungen rekrutiert.

Wie in den eingangs beschriebenen Massnahmen des EKS dargelegt, musste zusätzlich eine IT-Supportstelle geschaffen werden, welche die Mitarbeiter*innen in der Anwendung der Software unterstützt, Schulungen durchführt, neue Releases vorbereitet und den Anpassungsbedarf koordiniert. Diese Stelle wird es im EKS auch weiterhin brauchen.

Der Bereich Kinderschutz hat auch im 2024 die Mandate für unbegleitete, minderjährige Asylsuchende im Auftrag der KESB Emmental weitergeführt. Diese Ausgaben werden zwar mit den Einnahmen der KESB ausgeglichen und führen netto zu keinen Mehrausgaben. Die Personalkosten erhöhen sich aufgrund der Abrechnung des Kantons im Folgejahr mit reiner Betrachtung des Rechnungsjahrs 2024 trotzdem zu rechnerisch abgegrenzten Mehrkosten.

Trotz der umfassenden Unterstützung durch zusätzlich rekrutiertes Personal mussten Mitarbeiter*innen angehalten werden, Überzeit zu leisten, um das Alltagsgeschäft zu gewährleisten, die Betreuung der Klient*innen sicherzustellen und gleichzeitig die Weiterentwicklung der Software voranzutreiben. Bereits im 2023 hatten viele Mitarbeiter*innen aufgrund der Zusatzaufwände im Rahmen der Software-Migration eine hohe Anzahl GLAZ-Stunden angehäuft. Diese mussten bei Kündigungen ausbezahlt werden oder führten zu rascheren Abgängen. Bei den verbliebenen Mitarbeiter*innen führten die hohe Stundensaldi zu zusätzlichen Abwesenheiten im Sinne von Kompensationstagen, was wiederum die anwesenden Mitarbeiter*innen forderte bzw. überforderte. Dabei ist festzuhalten, dass Kader und Mitarbeiter*innen ausgeglichen belastet sind, wobei Mitarbeiter*innen unabhängig von ihrer Funktion tendenziell mehr belastet sind, je intensiver sie im Projekt citysoftnet mitarbeiten. Durch die aktuell intensivierten Aufgaben im Rahmen der eingesetzten Taskforce sowie aufgrund der immer noch anhaltenden länger andauernden Personalausfälle ist im 2024 daher auch nicht mit einer Reduktion der Überzeit zu rechnen. Es ist daher aus personalrechtlicher Sicht zentral, dass die angeordnete Überzeit im aktuellen Jahr ausgeglichen werden kann. Zusätzlich summierten sich auch die im 2024 vergleichsweise höheren Treueprämien sowie LAZ-Einlagen, welche im Verlaufe des Jahrs noch ausbezahlt werden müssen oder bisher bereits ausbezahlt werden mussten.

Mit den zusätzlichen befristeten Personalressourcen wurde und wird sichergestellt, dass das Alltagsgeschäft aufrechterhalten werden kann. Durch die nun ergriffenen Massnahmen wie den durch die Taskforce installierten Teilprojekten sowie Verbesserungsmassnahmen, welche im Sozialamt ergriffen werden, ist davon auszugehen, dass sich die Arbeitslast bis Mitte 2025 normalisieren kann.

4.3 Begründung der höheren externen Dienstleistungskosten im EKS

Der Nachkreditbedarf summiert sich im Bereich der externen Dienstleistungen auf total 1,451 Mio. Franken.

Ab Herbst 2023 wurden im Erwachsenenschutz schrittweise externe Beistandspersonen von privaten Organisationen eingekauft, was zu hohen Mehrkosten führte. Zeitweise waren so sechs externe Personen im EKS tätig, wobei vier dieser Mandate per Ende Juni bzw. Juli 2024 abgelöst wurden. Die Ablösung der restlichen drei externen Mandate ist nun per Ende September 2024 geplant. Gleichzeitig wurde eine geringe Anzahl bestehender Mandate für eine befristete Zeitdauer an private Fachorganisationen ausgelagert. Der Zukauf konnte teilweise durch nicht besetzte Stellen im Bereich der Berufsbeistandschaften im Erwachsenenschutz (inkl. Vermögensverwaltung) kompensiert werden, wobei die externen Kosten höher ausfielen. Drei Stellen konnten hier auch mit wiederholten öffentlichen Ausschreibungen nicht besetzt werden, weshalb die Grunddienstleistungen im Erwachsenenschutz nur mit Hilfe von externen Organisationen aufrechterhalten werden konnten.

Zusätzlich stiegen mit der Einführung der neuen Software die Aufwände im Bereich der Vermögensverwaltung von Klient*innengeldern, was zusätzlicher externer Unterstützung bedurfte. Mit den zusätzlichen Ressourcen wurden phasenweise auch zwei längere Krankheitsausfälle überbrückt. Die Kosten dieses externen Supports sind insgesamt weit höher als die allfälligen Einsparungen, welche bei Vakanzen mit nicht besetzten Stellen erzielt werden können.

Im Bereich Finanzen und Administration sind bis sicher Ende 2024 noch immer drei externe Sachbearbeiterinnen angestellt, welche vor allem in der Buchhaltung gezielt zur Aufarbeitung von wichtigen Pendenzen (Mithilfe bei Abrechnungen der Klient*innenkonto zuhanden der Aufsichtsbehörden) eingesetzt werden. Gleichzeitig übernehmen sie Qualitätssicherungsaufgaben wie die Revisionen von Klient*innenabrechnungen, welche aufgrund fehlender Personalressourcen nicht sichergestellt werden können.

Übergeordnet wurde im Frühjahr 2024 schliesslich eine externe Beratungsfirma (cpm11) damit beauftragt, die Situation im EKS zu analysieren. Zusätzlich musste aufgrund von Krankheitsausfällen und Kündigungen von Schlüsselpersonen (u.a. auch der Amtsleitung sowie der Bereichsleitung Finanzen und Administration) in mehreren Bereichen externes Knowhow und Entlastung im Rahmen von Mandaten eingekauft werden.

4.4 Begründung der Kosten für Massnahmen der Taskforce

Der Nachkreditbedarf summiert sich hier auf total Fr. 442 855.40. Davon bewilligte der Gemeinderat Fr. 199 336.40 in seiner Kreditkompetenz und den Rest gestützt auf Artikel 140 Absatz 3 der Gemeindeordnung.

Am 8. Mai 2024 beschloss der Gemeinderat die Einsetzung einer Taskforce «FFS citysoftnet EKS». Die Taskforce hat den Auftrag, Massnahmen zur Optimierung der Situation im Zusammenhang mit der Anwendung von citysoftnet im EKS umzusetzen. Der Taskforce-Leitung steht ein Lenkungsausschuss vor, die operative Taskforce ist in folgende Teilprojekte unterteilt:

- Process-Engineering
- Buchhaltung zur Mandatsführung
- Support und Administration
- Lieferantenmanagement
- Schulung
- Kommunikation und Motivation

Grundsätzlich ist die Taskforce mit grosser Unterstützung von Mitarbeitenden aus vier Direktionen und somit hauptsächlich mit bereits angestelltem städtischem Personal in ihren Arbeiten unterwegs. Teilweise wurden aufgrund der Massnahmenumsetzung der Taskforce externe Mandate oder auch eine Aufstockung bei internen Personalressourcen, vor allem innerhalb des EKS, nötig. Nachfolgend werden die einzelnen Ausgaben begründet.

Externer Aufträge zum Process-Engineering und dem Qualitäts- und Risikomanagement (Fr. 199 336.40 inkl. MwSt)

Dem Teilprojekt Process-Engineering kommt zentrale Bedeutung zu. Damit sollen neben der Software-technischen Parametrisierung auch die treuhänderischen Prozesse im EKS effizient aufgestellt und umgesetzt werden. In Workshops sollen die bestehenden Prozesse überprüft, entschlackt, end-to-end ausgestaltet, dokumentiert und für die verbindliche Umsetzung frei gegeben werden. Diese Arbeit kann nur in Begleitung einer spezialisierten Firma im Process-Engineering vorgenommen werden. Der Entscheid fiel schliesslich im Ausschreibungsverfahren (einem sogenannten Mini-Tender-Verfahren) auf die isolutions AG.

Nicht zuletzt aufgrund der Kritik im Bericht von PwC vom 2. Mai 2024 haben Lenkungsausschuss und operative Taskforce gewünscht, sich im Qualitäts- und Risikomanagement extern begleiten zu lassen. Der Stadt und dem Projektmanagement angelastete Fehler sollen sich in der Schlussphase der Transformation nicht wiederholen. Da die Optimierungsmassnahmen nach wie vor in städtischen Strukturen vorangetrieben werden, bedarf es deshalb eines neutralen Controllings von aussen. Dieses QRM wird durch die Firma Indema sichergestellt. Diese beurteilt schwerpunktmässig den Fortschritt aus neutraler Perspektive, prüft Arbeitsfortschritte und liefert der Auftraggeberin eine unabhängige Qualitäts- und Risikobetrachtung bezogen auf die eingeleiteten Massnahmen.

Externer Auftrag im Bereich Kommunikation/Motivation/Stakeholder-Management (Fr. 50 000.00 inkl. MwSt)

In seiner Analyse vom 2. Mai 2024 kommt PwC zum Schluss, dass der Transformationsprozess zu citysofnet nur gelingen kann, wenn in Massnahmen der Kommunikation und Motivation der Mitarbeitenden investiert wird. Den Mitarbeiter*innen ist in einer regelmässig zu aktualisierenden Roadmap zu präsentieren, die den Weg der Meilensteine und Optimierungen aufzeigt. Der Kommunikation nach Innen und nach Aussen und der erwähnten Roadmap kommen eine strategisch wichtige Bedeutung zu. Sodann gilt es, die Kommunikation auch auf die Bedürfnisse der verschiedenen Stakeholder auszurichten. Zur Unterstützung des Teilprojekts Kommunikation und Motivation wurde ein externes Mandat an die Firma GECKO-Communications AG im oben genannten Betrag vergeben.

Externe Kosten für Aufbau und Restrukturierung der Mandatsbuchhaltung (Fr.59 455.00 inkl. MwSt)

Im Teilprojekt Buchhaltung zur Mandatsführung hat sich herausgestellt, dass Fachwissen aufgebaut und das dort tätige Personal geschult bzw. weiter befähigt werden muss. Dafür braucht es Fachpersonal, das aktuell nur extern eingekauft werden kann. Mit dem Unternehmen BDO AG konnte ein Angebot ausgehandelt bzw. eine Zusammenarbeit vereinbart werden, die den aktuell nötigen Bedarf im Teilprojekt bzw. im entsprechenden Team abdeckt. Für eine Begleitung ab September bis Mitte Dezember 2024 (14 Wochen) ist mit Kosten im oben genannten Betrag zu rechnen.

Kosten für ein Projekt Management Office PMO (Fr. 47 564.00 inkl. MwSt)

Um die Taskforce-Leiterin sowie die Teilprojektleitenden in der Taskforce zu entlasten, wurde ein Projektmanagementoffice etabliert, welches durch externe Personen geführt wird. Das Ausschreibungsverfahren (Mini-Tender-Verfahren) führte zum Zuschlag der Dr. Pascal Sieber & Partners AG. Diese wird die Taskforce in organisatorischen, administrativen sowie in Belangen des Projektmanagements (inkl. Berichterstattung und Qualitätssicherung) unterstützen. Bis Ende 2024 werden die Kosten auf den oben genannten Betrag geschätzt.

Weitere Kosten für diverse Unterstützungsmassnahmen und Reserve Taskforce-Massnahmen (Fr. 86 500.00 inkl. MwSt)

Um das EKS in der aktuellen Situation optimal zu unterstützen wurden – nebst den oben bereits erwähnten Nachkrediten – folgende Massnahmen mit Kostenfolge initiiert bzw. als Reserve aufgenommen:

Um das *Teilprojekt Support und Administration* zu stärken konnte eine externe Unterstützung organisiert werden, um die anstehenden Aufgaben zusammen mit den Teams zu sortieren, zu priorisieren und das Abarbeiten der Pendenzen zusammen mit den Sektionsleitungen zu organisieren. Für das externe Mandat ist ein Kostendach von Fr. 14 000.00 inkl. MwSt definiert. Zur Verstärkung der

Sektionsleitung im Bereich Administration wurde eine auf 1 Jahr befristete Anstellung im Pensum von 50 % realisiert. Von den Jahreskosten von Fr. 45 000.00 entfallen Fr. 22 500.00 auf das Jahr 2024. Im Weiteren wurde für allenfalls weitere zu finanzierende Arbeiten der Taskforce bis Jahresende eine Reserve von Fr. 50 000.00. aufgenommen.

Fazit

Der in Stadtratskompetenz fallende Nachkredit beläuft sich auf 2,738 Mio. Franken:

<i>In Kompetenz des Gemeinderats bewilligte Nachkredite</i>	- Fr. 199 336.40
Gemäss Artikel 140 Absatz 3 der Gemeindeordnung vom Gemeinderat gesprochene Nachkredite (unaufschiebbare Verpflichtungen)	Fr. 50 000.00 Fr. 193 519.00 (total: Fr. 243 519.00)
Personalkosten EKS	Fr. 1 952 000.00
Dienstleistungskosten EKS	Fr. 1 451 000.00
Mehrkosten (total) Zwischensumme	Fr. 3 845 855.40
Mehrerlöse und Minderausgaben	- Fr. 774 000.00
Teuerungsausgleich 1% 2024 (zentral bei Finanzverwaltung eingestellt)	- Fr. 134 534.80
Total	Fr. 2 937 320.60
Nachkredit (total) in Stadtratskompetenz	Fr. 2 737 984.20

Blau: In Stadtratskompetenz zu bewilligende Nachkreditpositionen (vor Abzügen)

Antrag

1. Der Stadtrat nimmt Kenntnis vom Vortrag des Gemeinderats betreffend Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz; Nachkredit zum Globalkredit 2024.
2. Er genehmigt die gemäss Artikel 140 Absatz 3 der Gemeindeordnung vom Gemeinderat eingegangenen Verpflichtungen im Umfang von Fr. 243 519.00.
3. Er erhöht den Globalkredit 2024 des Amtes für Erwachsenen- und Kinderschutz mittels Nachkredit um total Fr. 2 737 984.20 auf Fr. 9 940 247.40 (zulasten Dienststelle 280). Der Nachkredit wird im Rahmen der Möglichkeiten kompensiert.

Bern, 18. September 2024

Der Gemeinderat