

Vortrag des Gemeinderats an den Stadtrat

**Fallführungssystem citysoftnet: Zusätzliche Personalressourcen zur Bewältigung der Einführung; Nachkredite zu den Globalkrediten 2023 des Sozialamts und des Amtes für Erwachsenen- und Kinderschutz**

**1. Worum es geht**

Im Juni 2023 wurde im Sozialamt (SoA) und im Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) der Stadt Bern das neue Fallführungssystem citysoftnet eingeführt. Im Rahmen der Einführung traten verschiedene Probleme zu Tage, die das Tagesgeschäft stark beeinflussten und zu einer grossen Mehrbelastung der Mitarbeiter\*innen der beiden Dienststellen führten. Um die entstandenen Herausforderungen rasch bewältigen zu können und gleichzeitig das Tagesgeschäft sicherzustellen, musste in beiden betroffenen Dienststellen kurzfristig zusätzliches Personal eingestellt werden. Da die zusätzlichen Personalkosten nicht über die bestehenden Globalkredite 2023 des Sozialamts und des EKS gedeckt werden können, sind entsprechende Nachkredite in Stadtratskompetenz nötig.

**2. Ausgangslage**

*2.1 Beschaffung eines neuen Fallführungssystems*

Das Fallführungssystem KiSS (Klienteninformationssystem), das in der Stadt Bern sowohl im Sozialamt als auch im EKS eingesetzt wird, ist am Ende seiner Lebensdauer angelangt. KiSS erfüllt heutige Anforderungen an ein Fallführungssystem in verschiedener Hinsicht nicht mehr – nicht zuletzt im Bereich des Datenschutzes. Die Beschaffung und die Einführung eines neuen Fallführungssystems erfolgen gemeinsam mit den Städten Basel und Zürich. Dazu haben die drei Städte den gemeinsamen Verein citysoftnet gegründet. Der Zuschlag für die Entwicklung des neuen FFS ging an die Firma emineo.

Per Anfang Juni 2023 konnte das neue Fallführungssystem (FFS) citysoftnet in Bern nach mehr als zehn Jahren Projektlaufzeit eingeführt werden (Go-Live) und ist seither operativ. In einem nächsten Schritt soll das neue FFS in Zürich eingeführt werden, anschliessend in Basel. Das Gesamtprojekt citysoftnet wird entsprechend auch noch im Jahr 2024 weiterlaufen (voraussichtlich bis in den Herbst).

*2.2 Erwartete Schwierigkeiten und Vorbereitungsmassnahmen*

Beim «Go-Live» einer Neuentwicklung ist immer mit Problemen zu rechnen, die trotz umfangreichen Tests erst im operativen Betrieb sichtbar werden. Auch beim Projekt citysoftnet wurde mit Schwierigkeiten gerechnet. Um die entsprechenden Risiken zu minimieren, wurden verschiedene Massnahmen ergriffen. Im Rahmen der gemeinsamen Projektführung wurde eine gestaffelte Einführung über die beteiligten drei Städte hinweg vereinbart, zuerst in Bern, anschliessend in Zürich und zuletzt in Basel. Dieses Vorgehen ermöglicht es, im Verbund der drei Städte basierend auf ersten Erfahrungen aus der operativen Anwendung noch Entwicklungen vorzunehmen. So ergibt sich zum Schluss eine praxisorientierte Lösung, die auf die effektiven Bedürfnisse der Dienststellen der drei Städte ausgerichtet sein wird. Die volle Funktionalität wird nach der Einführung in Basel (voraussichtlich im Sommer 2024) erreicht sein.

Im Vorfeld der Einführung wurde die entwickelte Software umfangreichen Tests unterzogen, unter anderem wurde im August 2022 ein umfangreicher Reifegrad-Test durchgeführt. Dabei wurden Tests sämtlicher Funktionsmodule sowie Tests zu Performance, Migration, IT-Security und Datenschutz durchgeführt. Für alle geprüften Bereiche wurden eindeutige Kriterien definiert und vereinbart, die zu erreichen waren. Auf Grund der positiven Ergebnisse des Reifegradtests hat der Projektausschuss Bern bestehend aus Bereichsleiter\*innen der Direktion für Bildung, Soziales und Sport (BSS), der Direktion für Sicherheit, Umwelt und Energie (SUE) und der Direktion für Finanzen, Personal und Informatik (FPI), die Go-Live-Phase für die Stadt Bern freigegeben. Mit den beim Testing gewonnenen Erkenntnissen konnten gleichzeitig weitere Entwicklungsarbeiten und Verbesserungen an der Software vorgenommen werden.

Zusätzlich wurden flankierende Massnahmen im Betrieb ergriffen. Nötige Vorarbeiten, die bis zum Einführungszeitpunkt erledigt werden mussten, wurden für beide betroffenen Dienststellen klar definiert. Dem Go-Live sind zudem intensive Schulungen des Personals sowie kommunikative Massnahmen zum Einstimmen der Mitarbeiter\*innen auf die Umstellung vorausgegangen. Zudem wurde sowohl im Sozialamt als auch im EKS mit Blick auf die Einführung der neuen Fallführungssoftware darauf geachtet, dass eine hohe Präsenz des Personals bei und nach dem Go-Live gewährleistet war (z.B. Vorgaben bei der Ferienplanung, Anordnen von Wochenendeinsätzen). Zusätzlich wurde das Tagesgeschäft so weit wie möglich verringert, damit die Mitarbeiter\*innen sich auf die neue Software und deren Inbetriebnahme konzentrieren konnten. So wurden beispielsweise vorübergehend die Öffnungszeiten der betroffenen Dienststellen und die direkte Erreichbarkeit der Sozialarbeiter\*innen eingeschränkt. Die davon betroffenen Klient\*innen wurden vorab und mehrfach auch nach dem Go-Live über die Einschränkungen informiert. Dasselbe gilt für Partnerorganisationen und Dritte (z.B. Gläubiger\*innen).

### *2.3 Unerwartete Schwierigkeiten und Belastung*

Trotz der ergriffenen Massnahmen sind nach der Inbetriebnahme von citysoftnet unerwartete Schwierigkeiten aufgetreten, die sowohl im SoA wie auch im EKS rasch zu einem grossen Pendenzenüberhang geführt haben. Inzwischen sind viele der anfänglichen Schwierigkeiten behoben und es werden laufend weitere Verbesserungen erzielt. Der grosse Pendenzenüberhang erforderte jedoch rasche Massnahmen zur Bewältigung, namentlich um die Interessen der Klient\*innen beider Ämter zu wahren.

Weiter haben sich nach der langen Projektzeit und der damit verbundenen Mehrfachbelastung durch Tagesgeschäft und Systemumstellung beim Personal Ermüdungserscheinungen eingestellt. Im EKS haben technische Unzulänglichkeiten der neuen Softwarelösung die Fallführung derart eingeschränkt, dass die nötige Sorgfalt und Basisqualität in der Fallführung über längere Zeit infrage gestellt waren. Dies hat in Kombination mit den bereits vorbestehenden Ermüdungserscheinungen im EKS zu personellen Ausfällen und Kündigungen geführt.

Damit der Pendenzenüberhang abgebaut und die Personalausfälle und Vakanzen kompensiert werden konnten, musste sowohl beim EKS wie auch beim Sozialamt umgehend zusätzliches Personal eingestellt werden. Im EKS war es zudem nötig, Mandatsführungen an die Sozialen Dienste Ostermundigen abzugeben, damit keine Lücken in der Betreuung entstanden.

## **3. Problemstellungen nach dem Go-Live und ihre Folgen**

### *3.1 Mangelnde Software-Performance*

Der Entscheid zum Go-Live wurde unter anderem davon abhängig gemacht, ob das neue System ausreichend schnell wird arbeiten können. Entsprechend wurde eine spezialisierte Firma damit beauftragt, die üblichen Last- und Performancetests durchzuführen. Diese verliefen grundsätzlich

positiv; gewisse Schwächen wurden erkannt und Optimierungen eingeleitet. Trotzdem und entsprechend unerwartet erwies sich die Performance von citysoftnet nach dem Go-Live im Juni 2023 wochenlang als unbefriedigend. Diverse sofort ergriffene Massnahmen haben nur bedingt zu einer Verbesserung geführt. Es hat sich bei der Analyse denn auch gezeigt, dass das Problem vielschichtig ist und in weiten Teilen mit dem komplexen Zusammenspiel der rund 10 Standardapplikationen zusammenhängt, die in citysoftnet eingebunden wurden. Die Belastbarkeit dieses Zusammenspiels zeigte sich erst nach einem Go-Live; diesbezüglich sind die Testmöglichkeiten «im Trockendock» beschränkt.

Viele der anfänglichen Probleme sind inzwischen zuverlässig behoben und die Performance hat sich stark verbessert (Stand Ende September); mittlerweile ist sie nur noch tageweise etwas schwächer. Es ist davon auszugehen, dass das Problem demnächst gänzlich behoben sein wird. Durch die mangelhafte Performance konnten aber viele wichtige Arbeiten nicht mit dem nötigen Tempo erledigt werden. Dieser Umstand ist der Hauptgrund dafür, dass die Zahl der Pendenzen unmittelbar nach dem Go-Live sowohl im EKS wie auch im Sozialamt rasch angestiegen ist.

### 3.2 Fehlerhaft oder nicht migrierte Dossiers

Dem Go-Live von citysoftnet ist eine umfangreiche und komplexe Migration vorausgegangen. Sämtliche Daten der Klient\*innen-Dossiers vonseiten EKS und Sozialamt wurden auf das neue System überspielt. Die Tests im Vorfeld und die Kontrollen nach der erfolgten Migration sind positiv verlaufen. Damit waren die Voraussetzungen für die Inbetriebnahme der neuen Software gegeben. Der Entscheid zur Inbetriebnahme wurde im Wissen darum gefällt, dass es Dossiers bzw. Daten geben wird, die fehlerhaft migriert werden. Bei derart umfangreichen Datentransfers und angesichts der Tatsache, dass der zu migrierende Datensatz im KiSS über viele Jahre geführt und geäuftet wurde, war mit Migrationsfehlern zu rechnen. Um ein möglichst gutes Migrationsresultat zu erreichen, wurden bereits bei den Vorbereitungshandlungen zur Einführung umfangreiche Bereinigungsarbeiten geplant und durchgeführt. Dennoch führte die Migration dazu, dass rund 250 Sozialhilfedossiers auf Grund von Migrationsfehlern blockiert und nun händisch aufgearbeitet werden müssen. Rund 500 Dossiers aus dem Bereich Kinderschutz sowie die Saldi der rund 1 700 Klientelkonten im Bereich Erwachsenenschutz konnten zudem nicht migriert werden und müssen nun im EKS händisch übertragen werden.

### 3.3 Verarbeitungsprobleme bei eingegangenen Rechnungen

Im Sozialamt werden pro Monat tausende von Rechnungen verarbeitet; vor allem im Bereich Krankenkasse wird fortlaufend eine hohe Anzahl Rechnungen eingebucht und bezahlt. Es fallen aber auch Mietrechnungen oder Rechnungen für Heimaufenthalte an. Die Verarbeitung der eingehenden Rechnungen bereitete vor allem bei der Zentralen Krankenkasse-Stelle des Sozialamts Probleme. Viele der im System vorhandenen Rechnungen konnten wegen einer technischen Unzulänglichkeit nicht verarbeitet werden. Das ursächliche Problem ist inzwischen behoben, allerdings ist ein grosser Pendenzenüberhang von mehreren tausend Rechnungen entstanden.

Auch im EKS werden pro Monat tausende von Rechnungen verarbeitet. Das EKS verwaltet für bestimmte Klient\*innen-Gruppen die Einkünfte und sorgt dafür, dass diverse Lebenshaltungskosten beglichen werden. Beispielsweise werden mit den an das EKS abgetretenen Löhnen und Renten Mieten, Rechnungen für Heimaufenthalte und Krankenkassenprämien bezahlt. Um die Verwaltung dieser Mittel sicherzustellen, führt das EKS pro Klient\*in eine eigene Buchhaltung, in der Einnahmen und Ausgaben abgebildet werden. Die Vermögens- und Einkommensverwaltung im Bereich Erwachsenenschutz ist komplex und stellt damit hohe Anforderung an eine Applikation. Der Anbieter emineo hat dafür eine Buchhaltungssoftware eingekauft, die in vielen Unternehmen im Einsatz ist. Diese konnte zwar getestet werden und hat sich im Rahmen der Tests als tauglich erwiesen. Unter realen Betriebsbedingungen zeigten sich nun jedoch Schwierigkeiten, namentlich bei den Schnittstellen zu anderen Applikationen, die in citysoftnet eingebunden sind.

Nach dem Go-Live musste die Buchhaltungssoftware in mehrfacher Hinsicht nachgeschärft werden, damit sie den Rahmenbedingungen genügt. Welche Schritte dafür nötig waren und wie vielschichtig sich die Problemstellung präsentiert, zeigte sich erst nach der Migration beziehungsweise nach dem Go-Live. Trotz umgehender Abklärungen benötigte die Problemlösung viel Zeit. Während dieser Phase konnten migrierte Rechnungen über Wochen nicht ausgelöst beziehungsweise beglichen werden. Die mangelnde Performance von citysoftnet (vgl. Ziffer 4.1) verhinderte zusätzlich ein rasches Abarbeiten der Rechnungen durch die Sachbearbeitenden. Auf diese Weise ist im EKS deshalb ein Pendenzenüberhang von mehreren tausend Rechnungen und Dokumenten entstanden, der nun abgearbeitet werden muss.

#### *3.4 Zuordnung von Zahlungseingängen*

Sowohl beim Sozialamt wie auch beim EKS gehen monatlich tausende von Zahlungen ein, unter anderem Akontozahlungen von Prämienverbilligungsmitteln, Rückerstattungen, abgetretene Forderungen von Klient\*innen, Löhne, Ergänzungsleistungen sowie Renten oder Leistungen vonseiten der Invalidenversicherung. Eigentlich sollten diese eingehenden Zahlungen im neuen Fallführungssystem automatisch dem jeweiligen elektronischen Falldossier zugewiesen werden. Derzeit funktioniert diese automatische Zuweisung jedoch noch nicht oder nicht korrekt, teilweise ist eine korrekte Einnahmenverbuchung blockiert. Dadurch entstehen Pendenzen, die in erster Linie händisch abgearbeitet werden müssen. Im EKS führt dieses Problem zusätzlich dazu, dass die Saldi der Klient\*innen-Budgets nicht stimmen. Die Beistand\*innen haben damit keine vollständige Übersicht über die Finanzen ihrer Klient\*innen. Infolgedessen müssen Rechnungen ausbezahlt werden, ohne vollständige Kontrolle darüber, ob die Klient\*innen über die nötigen Mittel verfügen.

#### *3.5 Funktionslücken beim Alimentenwesen*

Im Bereich des Alimentenwesens weist das neue Fallführungssystem im Vergleich zu anderen Leistungsbereichen ein eingeschränkteres Funktionalitätsniveau auf. Im Verlaufe des Projekts hat sich gezeigt, dass das Alimentenwesen spezifischere Prozesse aufweist, als ursprünglich angenommen. Zudem kam es in diesem Leistungsbereich im Verlaufe des Projekts zu Gesetzes- und Zuständigkeitsänderungen. Um das Gesamtprojekt nicht zu verzögern, hat man sich angesichts des wesentlich kleineren Mengengerüsts entschieden, beim Alimentenwesen lediglich die nötige Grundfunktionalität zu entwickeln und erst nach vollständiger Einführung weitere Spezifizierungen zu erarbeiten. Die durchgeführten Tests und die Beurteilung der Systemreife ergaben hinreichend positive Ergebnisse, so dass ein Go-Live als möglich eingeschätzt wurde. In Kombination mit den Performanceproblemen verhindert die eingeschränkte Funktionalität nun allerdings im Alimentenwesen ein effizientes Arbeiten auf dem neuen System. Zudem kam es in diesem Leistungsbereich gehäuft zu Migrationsfehlern, weil die Datenbasis aus dem Altsystem eine geringere Qualität aufwies. Viele Arbeiten müssen hier vorläufig händisch bewerkstelligt werden, was auch in diesem Leistungsbereich zu einem grossen Pendenzenüberhang geführt hat.

#### *3.6 Wahrnehmen der Sorgfaltspflicht*

Aufgrund des Umstands, dass die Beistand\*innen im EKS derzeit immer noch nicht die volle Übersicht über die Finanzen der Klient\*innen haben und der Pendenzenüberhang eine fristgerechte Überprüfung von Dokumenten und Rechtsfristen verunmöglicht, können die Beistand\*innen die ihnen von Gesetzes wegen auferlegte Sorgfaltspflicht gegenüber den Klient\*innen nicht mehr in vollem Umfang wahrnehmen. Vermögensschadensfälle sind dabei nicht auszuschliessen, aber bis dato noch nicht erhärtet.

Zudem bindet die Systemeinführung viel Zeit, die dann wiederum für eine adäquate Beratung und Betreuung der Klient\*innen fehlt. Das führt zu Betreuungslücken, die bei einem Teil der Klient\*innen auch rasch gefährlich werden können. Dass derzeit das Erfüllen der Sorgfaltspflicht beim EKS

infrage gestellt ist, erschwert es zudem, die offenen Stellen zu besetzen. Die entstandenen Vakanzen führen zu weiteren Pendenzen und einem Fortdauern der Betreuungslücken.

### *3.7 Belastung der Mitarbeiter\*innen*

Die Mehrfachbelastung mit Bewältigung des Tagesgeschäfts, Systemumstellung und Pendenzenlast ist für die Mitarbeiter\*innen des Sozialdiensts und des EKS sehr belastend. Insbesondere im EKS kam es seit April 2023 vermehrt zu Krankheitsausfällen und Kündigungen, die im Zusammenhang mit der Einführung von citysoftnet stehen.

## **4. Ergriffene Massnahmen**

Um die Situation zu verbessern, wurden nachfolgende Massnahmen ergriffen:

### *4.1 Sofortige Fehlerbehebung*

Die technischen Probleme in der Software werden in Zusammenarbeit mit emineo laufend behoben, damit die Funktionalität permanent verbessert wird. Das Team der Superuser\*innen arbeitet zusammen mit den Fachleuten von emineo mit hohem Engagement an der Behebung der festgestellten Fehler; so konnten bereits viele Verbesserungen und Fortschritte erzielt werden. Namentlich die Performanceprobleme sind deutlich zurückgegangen.

### *4.2 Priorisierung von Aufgaben*

Es wurde eine klare Priorisierung der Aufgaben vorgenommen, einerseits bei der Bearbeitung der Software-Probleme, andererseits bezüglich der Dienstleistungen von EKS und Sozialamt. Damit konnte sichergestellt werden, dass dringende und kritische Fälle zuerst bearbeitet werden. Insbesondere wurde der Fokus daraufgelegt, dass die Auszahlung an Klient\*innen und Drittstellen erfolgen konnten. Dies hat sich bewährt, führt aber dazu, dass die methodische Arbeit mit den Klient\*innen und die Erreichbarkeit der Dienste temporär eingeschränkt werden musste.

### *4.3 Schulungen und Unterstützung*

Die betroffenen Mitarbeitenden werden von den Power- und Superuser\*innen fortlaufend individuell und in Kleingruppen unterstützt und geschult, damit sie die neue Software besser verstehen und effizienter damit umgehen können.

### *4.4 Ressourcenerweiterung und externe Mandate*

Im Sozialamt und im EKS wurde laufend geprüft, ob durch interne Aufstockungen zusätzliche Ressourcen zur Bewältigung der Arbeitslast gewonnen werden können. Damit konnten die nötigen Kapazitäten aber nicht gänzlich geschaffen werden. Um die aufgestauten Pendenzen zügig abzuarbeiten, die wichtigsten Dienstleistungen zu garantieren und sicherzustellen, dass die Klient\*innen das Geld für ihren Lebensunterhalt erhalten, musste im EKS bereits im Juli 2023 Aushilfspersonal angestellt werden. Aufgrund der Vakanzen bei den Beistand\*innen musste dabei auch auf die Dienstleistungen zweier externer Büros, die Fachpersonal vermitteln, zugegriffen werden. Weiter konnte Ostermundigen mit Zustimmung der KESB dafür gewonnen werden, die neuen Fälle des EKS für die nächsten 4 Monate zu übernehmen. Im Sozialamt wurde im August 2023 zusätzliches Personal bei der Rechnungsverarbeitung im Bereich Krankenversicherung angestellt.

### *4.5 Laufende Information der Klientel und der externen Partner\*innen*

Damit die Klient\*innen und die externen Partner\*innen von Sozialamt und EKS über den Grund der eingeschränkten Erreichbarkeit informiert sind, wurden diese mehrfach schriftlich (per Briefversand und per Mail) über die Situation in Kenntnis gesetzt. In den Ämtern selbst wurden Informationsanhänge gemacht und auf den Webseiten sind entsprechende Hinweise platziert. Ein besonderes Augenmerk wurde auf die Information der grösseren Liegenschaftsverwaltungen und

Krankenversicherer gelegt. Auch Pflegeinstitutionen und Heime wurden speziell angegangen. Die KESB Bern wurde als gesetzlich verantwortliche Zuweiserin der EKS-Fälle laufend über die schwierige Situation informiert.

#### *4.6 Laufende Information der Mitarbeiter\*innen und Austausch*

Sowohl im EKS wie auch im Sozialamt wurden die Mitarbeiter\*innen über den Projektstand, die Problemstellungen, die Lösungsansätze und die dafür nötigen Systemanpassungen laufend informiert. Diese Informationen erfolgten meistens per E-Mail, teilweise aber auch per Präsenzveranstaltungen. Die Leitungen beider Dienststellen stehen mit ihren Mitarbeiter\*innen im Dialog, dies mitunter über delegierte Gruppen, aber auch über Führungspersonen und spezielle Sitzungsgefässe.

#### *4.7 Anlaufstelle bei Schwierigkeiten infolge Mietzinsverzögerungen*

Auf Anregung von Mitarbeiter\*innen wurden im Sozialamt interne Ressourcen verschoben und eine Anlauf- und Koordinationsstelle für Probleme infolge nicht bezahlter Mieten geschaffen. Über diese Dienstleistung wird sichergestellt, dass Ausstände rasch geklärt werden können und es nicht zu Betreibungen und Exmissionen kommt.

#### *4.8 Anlaufstelle für offene Rechnungen*

Sowohl im Sozialamt wie auch im EKS wurden verantwortliche Personen bestimmt, die sich um Rechnungen aller Art bemühen, die umgehend beglichen werden sollten. Namentlich setzen sie sich mit den Gläubiger\*innen in Verbindung und sorgen für ein rasches Bezahlen der offenen Forderungen.

#### *4.9 Kontinuierliches Monitoring und Verbesserungen*

Die jeweils aktuelle Situation und die Wirkung der ergriffenen Massnahmen werden im Rahmen einer – anfangs mehrmals pro Woche tagenden – Task-Force analysiert und gesteuert. Anpassungen und neue Massnahmen werden, orientiert an den aktuellen Problemen, laufend ergriffen.

## **5. Zusätzliche Ressourcen für Pendenzenbereinigung und Problembehebungen**

Um die angesammelten Pendenzen abzarbeiten und die Problembehebungen zusammen mit emineo in der nötigen Geschwindigkeit vornehmen zu können, brauchte es umgehend zusätzliche personelle Ressourcen. Die Dringlichkeit liess es dabei nicht zu, zuerst einen Nachkredit zu stellen. Gewisse Ressourcen mussten sofort abgerufen werden, um die Situation zu stabilisieren.

### *5.1 Bedarf des Sozialamts*

Für die Erledigung der angestauten Pendenzen – vor allem bei den Rechnungen im Bereich Krankenversicherung und die händische Korrektur des Datenmaterials sowie die forcierte Einbuchung im Bereich Alimentenwesen – werden von September 2023 bis Ende 2023 rund 4 Vollzeitstellen benötigt. Es handelt sich hierbei um Arbeit, die eine kaufmännische Grundausbildung voraussetzt. Die Jahreskosten für eine solche Vollzeitstelle liegen bei rund Fr. 120 000.00.

Für die Problemanalyse, die Entwicklung von Lösungen und die Unterstützung sowie Schulung der Mitarbeiter\*innen werden von August 2023 bis Ende 2023 rund 2 Vollzeitstellen benötigt. Hier müssen wissenschaftlichen Mitarbeiter\*innen oder Personen mit Führungserfahrung zum Einsatz kommen. Die Jahreskosten für eine solche Vollzeitstelle liegen bei rund Fr. 140 000.00.

Bereits anlässlich des Geschäfts Nachkredit zum Investitionskredit 2022 wurde vom Gemeinderat beschlossen, im Rahmen eines externen Mandats eine vertiefte Analyse des Projekts citysoftnet aus Sicht der Stadt Bern vorzunehmen und aufzuzeigen, welche Lehren aus dem Projekt bezüglich des

Umgangs mit IT-Grossprojekten zu ziehen sind. Dieser Auftrag soll zusätzlich mit einer gezielten Überprüfung der Einführungsphase (Go-live) ergänzt werden.

Zusammengefasst ergibt sich für das Sozialamt zur Einführung von citysoftnet damit bis Ende 2023 ein Bedarf an zusätzlichen Mitteln im folgenden Umfang:

Zusätzliche personelle Ressourcen mit kaufmännischem Profil (4 Vollzeitstellen à Fr. 120 000.00 p.a. während 4 Monaten)	Fr. 160 000.00
Zusätzliche personelle Ressourcen mit Profil Wissenschaftliche Mitarbeiter*innen (2 Vollzeitstellen à Fr. 140 000.00 p.a. während 4 Monaten)	Fr. 95 000.00
Externe Evaluation	Fr. 100 000.00
<b>Nötiger Nachkredit zum Globalkredit SoA 2023</b>	<b>Fr. 355 000.00</b>

### 5.2 Bedarf des Amts für Erwachsenen- und Kinderschutz

Für die Erledigung der angestauten Pendenzen – vor allem bei den Rechnungen im Bereich Unterhalt, Miete und Heimrechnungen, bei der händischen Korrektur des Datenmaterials sowie die Zuordnung der Einbuchungen – werden von August 2023 bis Ende 2023 rund 10 Vollzeitstellen benötigt. Es handelt sich hierbei um Arbeit, die eine kaufmännische Grundausbildung voraussetzt. Die Jahreskosten für eine solche Vollzeitstelle liegen bei rund Fr. 120 000.00.

Die Kosten für die Dienstleistung von externen Büros für die Führung von Beistandschaften werden sich bis Ende 2023 auf Fr. 200 000.00 belaufen. Sollte es zu weiteren Kündigungen von Beistand\*innen kommen, muss erneut auf die teuren Dienstleistungen von externen Büros zugegriffen werden.

Zusammenfassend ergibt sich für das EKS zur Einführung von citysoftnet damit bis Ende 2023 ein Bedarf an zusätzlichen Mitteln in folgender Höhe:

Zusätzliche personelle Ressourcen mit kaufmännischem Profil (10 Vollzeitstellen à Fr. 120 000.00 p.a. während 5 Monaten)	Fr. 500 000.00
Vermittlungskosten externe Büros	Fr. 200 000.00
<b>Nötiger Nachkredit zum Globalkredit EKS 2023</b>	<b>Fr. 700 000.00</b>

Die meisten Aufstockungen bzw. Anstellungen mussten bereits vollzogen werden, damit die Pendenzenlast unverzüglich abgebaut werden kann. Priorität hat die Sicherstellung des Mittelflusses zur Auslösung des Gelds an die Klient\*innen (Bestreiten des Lebensunterhalts), das Verhindern von Betreibungen, Heimausschlüssen, Mietwohnungsverlust, etc. Dafür müssen die eingehenden Mittel nun rasch den richtigen Dossiers zugeordnet und die Rechnungen ausgelöst werden können. Ebenso müssen die Fehlerbehebungen und Systemnachentwicklungen rasch vollzogen werden, damit die benötigte Funktionalität und Effizienz zügig erreicht werden. Gleichzeitig ist eine gute Unterstützung der Mitarbeitenden bei der Bewältigung der Systemumstellung durch Schulungen und bedarfsorientiertes Coaching unverzichtbar, namentlich auch um weitere Ausfälle wegen Überlastung, längere Erkrankungen oder Kündigungen zu verhindern.

### 5.3 Finanzkompetenz

Gemäss Artikel 52 Absatz 2 der Gemeindeordnung der Stadt Bern (GO; SSSB Nr. 101.1) beschliesst der Stadtrat Nachkredite von mehr als Fr. 200 000.00 zu Globalkrediten der Dienststellen. Entsprechend liegen die beiden nötigen Nachkredite in Stadtratskompetenz.

Ist das Einholen eines Nachkredits beim Stadtrat vor dem Eingehen weiterer Verpflichtungen nur mit bedeutenden nachteiligen Folgen möglich, darf der Gemeinderat unaufschiebbare Verpflichtungen

eingehen. Der Gemeinderat unterrichtet sofort die zuständige Kommission des Stadtrats. Die Ausgabe ist dem Stadtrat bei erster Gelegenheit zum Beschluss vorzulegen (GO Art. 140 Abs. 3).

Der Gemeinderat, vertreten durch die Direktorin BSS und den Direktor SUE hat die Kommission für Bildung Soziales und Sport am 16. Oktober 2023 über die Probleme nach der Einführung von citysoftnet und den damit verbunden Nachtragskredit detailliert informiert.

## 6. Übersicht Gesamtkosten und weitere anfallende Mehrkosten

### 6.1 Übersicht Gesamtkosten

Für das Projekt citysoftnet sind bis anhin folgende Kosten angefallen:

Investitionskredit citysoftnet (von den Stimmberechtigten am 23. September 2018 bewilligt)	Fr. 14 900 000.00
Nachkredit zum Investitionskredit citysoftnet (vom Stadtrat mit SRB Nr. 2023-92 vom 2. März 2023 bewilligt)	Fr. 2 535 000.00
Nachkredit zu den Globalkrediten SoA und EKS für den Weiterbetrieb des Fallführungssystem KiSS im Jahr 2023 (vom Gemeinderat mit GRB Nr. 2023-78 vom 25. Januar 2023 bewilligt)	Fr. 194 000.00

Neben dem ursprünglichen Investitionskredit und dem durch den Stadtrat bewilligten Nachkredit zum Investitionskredit wurde vom Gemeinderat im Januar 2023 auch der in der Tabelle aufgeführte Nachkredit für den Weiterbetrieb des bisherigen Fallführungssystems KiSS im Jahr 2023 bewilligt. Auf Grund der verzögerten Einführung der FFS citysoftnet konnte das Altsystem KiSS nicht wie geplant im Jahr 2022 ausser Betrieb gesetzt werden. Der entsprechende Wartungsvertrag mit der Firma Diartis konnte deshalb nicht wie geplant per Ende 2022 gekündigt werden und verlängerte sich um ein Jahr bis Ende 2023.

### 6.2 Weitere sich abzeichnende Mehrkosten

Neben den bisherigen Projektkosten und den mit dem vorliegenden Geschäft beantragten Nachkrediten zeichnen sich im Zusammenhang mit dem Projekt citysoftnet weitere Mehrkosten ab. Dem Gemeinderat ist es ein Anliegen, volle Transparenz zu schaffen und den Stadtrat im Folgenden bereits zum jetzigen Zeitpunkt auf die weiteren Mehrkosten aufmerksam zu machen.

- **Zusätzliche Personalressourcen 2024:** Der vorliegende Nachkredit für zusätzliche Personalressourcen zur Bewältigung der Einführung von citysoftnet bezieht sich auf das Jahr 2023. Die laufenden personellen Massnahmen zur Bewältigung der aktuellen Herausforderungen werden aber auch im Jahr 2024 weitergeführt werden müssen. Dauer und Umfang hängen dabei stark von der Projektentwicklung ab und sind zum jetzigen Zeitpunkt nicht abschätzbar. Die betroffenen Dienststellen werden versuchen, die Mehrkosten im Rahmen ihrer Globalkredite 2024 zu kompensieren. Gegebenenfalls wird hier aber ein weiterer Nachkredit nötig sein.
- **Die Höheren Unterhalts- und Betriebskosten FFS:** Auch die Kosten der Stadt Bern für den Unterhalt und den Betrieb des neuen FFS citysoftnet werden höher ausfallen als erwartet. Diese Mehrkosten sind im Wesentlichen auf höhere Kosten für das Hosting des FFS zurückzuführen. Zusammen mit dem Investitionskredit citysoftnet hat die Stimmbewölkerung der Stadt Bern am 23. September 2018 für den künftigen Betrieb des neuen FFS einen Verpflichtungskredit in der Höhe von 4 Mio. Franken über fünf Jahre gutgeheissen (Fr. 800 000.00 pro Jahr). Es zeichnet sich ab, dass bei den Unterhalts- und Betriebskosten des neuen Systems jährliche Mehrkosten in der Höhe von Fr. 400 000.00 zu erwarten sind (2 Mio. Franken über fünf Jahre).



Entsprechend wird zu einem späteren Zeitpunkt ein Antrag um einen Nachkredit zum Verpflichtungskredit citysoftnet nötig werden. Der Stadtrat hat dies bereits mit SRB Nr. 2023-9 zur Kenntnis genommen.

- Rückbau- und Archivierungskosten: Für den Rückbau des Altsystems KiSS sowie für die Überführung der KiSS-Altdateien in das Stadtarchiv werden ebenfalls Kosten anfallen, die bis anhin nicht budgetiert waren. Die genauen Kosten sind zurzeit noch Gegenstand von Abklärungen. Gemäss ersten Abschätzungen werden sich diese in einer Grössenordnung von bis zu Fr. 100 000.00 bewegen. Hier wird gegebenenfalls im 2024 ein Nachkredit nötig sein.
- Weiterführung Verein citysoftnet: Der Verein wurde 2014 zusammen mit den Städten Basel und Zürich zur gemeinsamen Beschaffung des FFS gegründet; der Vorstand setzt sich aus Vertretungen der Exekutiven der drei Städte zusammen. Der Verein betreibt eine Geschäftsstelle, die mit der Gesamtprojektleitung des Beschaffungsprojekts betraut ist. Im Rahmen der Diskussionen um das künftige Betriebsmodell des gemeinsamen Softwarekerns wurde erkannt, dass auch nach Abschluss des Projekts citysoftnet eine Austauschplattform nötig sein wird, um die Weiterentwicklung des gemeinsamen Softwarekerns zwischen den drei Städten zu koordinieren und gemeinsame Anpassungen zu beschliessen. Zudem ist eine gemeinsame Kontaktstelle der Städte gegenüber emineo nötig, damit die Städte gegenüber emineo auch künftig geeint auftreten können und emineo eine klare Anlaufstelle hat. Es ist zu diesem Zweck angedacht, dass der Verein citysoftnet nach Abschluss des Beschaffungsprojekts ab Sommer 2024 mit einem angepassten Vereinszweck weitergeführt werden soll. Durch den Betrieb einer Vereins-Geschäftsstelle entstehen Kosten, die im bisherigen Verpflichtungskredit nicht berücksichtigt sind. Gemäss aktuellen Schätzungen ist für den Betrieb des Vereins im Jahr 2024 zunächst mit Kosten von insgesamt Fr. 280 000.00 zu rechnen; die Stadt Bern würde davon – entsprechend dem geltenden Verteilungsschlüssel zwischen den drei Städten – einen Anteil von 30 Prozent zu tragen haben, also rund Fr. 84 000.00. In den Folgejahren ist dann mit tieferen Kosten zu rechnen. Die Diskussionen zwischen den Städten über die effektive Organisationsform und die genauen Kosten laufen zurzeit noch.

## 7. Ausblick

Die mit dem vorliegenden Geschäft beantragten Nachkredite decken die benötigten Mittel für das Jahr 2023 ab. Das Projekt citysoftnet läuft einerseits bis zur vollständigen Einführung in Zürich und Basel weiter; andererseits werden die Einführungs- und Nacharbeiten in Bern auch noch im ersten Semester 2024 weiterlaufen. Damit werden auch im Jahr 2024 zusätzliche Personalressourcen benötigt werden, um die Umstellung im Sozialamt und im EKS solide abzuschliessen und für die Bevölkerung eine zeitgemässe, digitalisierte Dienstleistung anbieten zu können. Aktuell lässt sich nicht abschätzen, wie hoch dieser Bedarf sein wird. Ziel ist es, diese mit den vorhandenen Globalkrediten des Sozialamts und des EKS abzudecken.

## Antrag

1. Der Stadtrat nimmt Kenntnis vom Vortrag des Gemeinderats betreffend Fallführungssystem citysoftnet: Zusätzliche Personalressourcen zur Bewältigung der Einführung; Nachkredite zu den Globalkrediten 2023 des Sozialamts und des Amts für Erwachsenen- und Kinderschutz.
2. Er erhöht den Globalkredit 2023 des Sozialamts mittels Nachkredit in der Höhe von Fr. 355 000.00 auf Fr. 114 946 300.25 für zusätzliche Personalressourcen zur Bewältigung der Einführung des neuen Fallführungssystems citysoftnet.

3. Er erhöht den Globalkredit 2023 des Amts für Erwachsenen- und Kinderschutz mittels Nachkredit in der Höhe von Fr. 700 000.00 auf Fr. 6 980 418.98 für zusätzliche Personalressourcen zur Bewältigung der Einführung des neuen Fallführungssystems citysoftnet.
4. Der Gemeinderat wird mit dem Vollzug dieses Beschlusses beauftragt.

Bern, 15. November 2023

Der Gemeinderat