



Medienkonferenz «Bilanz und Massnahmen bei Citysoftnet» vom Donnerstag, 21. September 2023

REFERAT VON CLAUDIA HÄNZI, LEITERIN DES SOZIALAMTES

Es gilt das gesprochene Wort

Liebe Franziska, lieber Reto, liebe Ester
Geschätzte Medienschaffende

Ich möchte Ihnen nach den Ausführungen zur Situation im EKS auch noch Auskunft über die Situation im Sozialamt der Stadt Bern nach Einführung von Citysoftnet geben.

Seit dem «Go-live» von Citysoftnet Anfang Juni 2023 geht es auch im Sozialamt turbulent zu. Das neue System fordert uns jeden Tag. Aber trotz aller Schwierigkeiten: Das System funktioniert im Sozialamt grundsätzlich; die Kernprozesse laufen erfolgreich ab. Dies haben wir vor allem dem Umstand zu verdanken, dass viele unserer erfahrensten Mitarbeiter*innen seit Jahren mit hohem Engagement an der Entwicklung von Citysoftnet mitarbeiten. Sie teilen ihr Fachwissen mit unserer Softwareherstellerin emineo und ermöglichen damit, dass die Programmier*innen von emineo ein praxisorientiertes, zeitgemässes Produkt konstruieren.

Seit Juni stemmen alle unsere Mitarbeiter*innen sowohl die Transformation in ein papierloses Sozialamt als auch die Etablierung eines neuen Fallführungssystems. Sie sind damit grossen Veränderungen ausgesetzt, sie leisten viel Bereinigungsarbeit und es wird eine hohe Agilität von ihnen verlangt. Sie sichern gleichzeitig das Tagesgeschäft, gehen mit der Tatsache um, dass die Dienstleistungen derzeit nicht auf dem üblichen Niveau erbracht werden und stellen sich allen Reklamationen. Dafür gebührt ihnen Anerkennung, Dank und Respekt. Trotz der langen Doppelbelastung verzeichnen wir aber glücklicherweise weder auffällig viele Krankheitsausfälle noch eine erhöhte Fluktuation.

Damit dies so bleibt, die Mitarbeiter*innen sich weiter engagieren, Citysoftnet rasch an Funktionalität gewinnt und die Dienstleistungen wieder vollumfänglich erbracht werden

können, müssen aber auch im Sozialamt zusätzliche Ressourcen bereitgestellt werden. Die unvorhersehbaren Probleme nach dem «Go-live», namentlich die schlechte Leistungsfähigkeit beim Tempo, in dem das System arbeitet, und die vorab nicht sichtbaren Mängel bei der Zusammenarbeit der verknüpften Standardsoftwares hatten auch Folgen im Sozialamt. Es sind dies im Wesentlichen:

- Es haben sich vielen Pendenzen angesammelt.
- Die Probleme beim Scanning führten zu einer Vielzahl unklarer Zuweisungen von Dokumenten, die händisch abgearbeitet werden müssen.
- Es konnten vor allem wegen der Performanceprobleme, aber auch aus technischen Gründen viele Rechnungen vor allem im Bereich Krankenversicherung nicht bezahlt werden.
- Die Einnahmen können noch nicht sauber zugeordnet und verbucht werden. Auch hier entstehen Pendenzen.

Die sofort ergriffen Massnahmen sind im Sozialamt weitgehend dieselben wie im EKS. Namentlich werden Fehlermeldungen zentral gesammelt, von einem Fachteam gesichtet, gruppiert und den Teilprojektteams von emineo zur sofortigen Lösung zugewiesen.

Die gesamte Geschäftsleitung des Sozialamtes ist fokussiert auf die Problembewältigung. Wir üben ein dichtes Monitoring über die aktuellen Problemstellungen aus, wir setzen Prioritäten bei der Bewältigung und wir ergreifen zeitnah die nötigen Massnahmen. Die Kommunikation nach aussen und nach innen geniesst viel Gewicht. Die Führungspersonen stehen im Austausch mit den Mitarbeitenden; es gibt ebenfalls Präsenzveranstaltungen, Mailings und eine Mitarbeiterdelegation, die sich mit mir trifft. Wir haben eine interne Fachstelle definiert, die sich um die Bezahlung dringlicher Rechnungen kümmert. Es zeigt sich denn auch eine kontinuierliche Verbesserung; die Massnahmen wirken.

Damit wir nun aber nicht weiter Zeit verlieren und mit den Problemlösungen vorankommen, sind zusätzlich Investitionen nötig:

- Es braucht personelle Ressourcen, um die angestauten Pendenzen im Sozialamt rasch abarbeiten zu können.
- Die Projektmitarbeitenden müssen weiter entlastet werden, dass sie die Entwicklung zusammen mit emineo vorantreiben können.

- Das Personal brauchen zusätzliche Begleitung und Schulung, damit es die Veränderung weiterhin trägt und Krankheitsausfälle und Fluktuation auf dem aktuellen Niveau gehalten werden kann.

Dafür brauchen wir im 2023 zusätzliche Mittel im Umfang von rund 250'000 Franken.

Die Einführung von Citysoftnet ist ein Digitalisierungs- und Changeprojekt, das nur einmal pro Generation durchgeführt wird. Der Weg ist steinig, der Aufstieg noch steil. Aber wir schreiten gut voran. Ich bin überzeugt, dass wir dank der zusätzlichen Ressourcen im Frühling 2024 eine gute Stabilität erreicht haben und wir Ende 2024 zusammen mit Zürich und Basel mit einem Fallführungssystem arbeiten werden, das einen neuen Standard in der sozialen Sicherheit setzen wird.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.