



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

REFERAT VON ESTER MEIER, LEITERIN AMT FÜR ERWACHSENEN- UND KINDES-
SCHUTZ

Es gilt das gesprochene Wort

Liebe Franziska, und lieber Reto
Geschätzte Medienschaffende

Eine Beistandschaft dient dazu, das Wohl und den Schutz einer hilfsbedürftigen Person sicherzustellen. Dazu gehört fast immer auch die Abwicklung aller administrativen wie auch finanziellen Belange wie das Verwalten der Einkommen und Vermögen.

Emineo, der Anbieter von Citysoftnet, hat dafür eine Buchhaltungssoftware eingekauft und ins Fallführungssystem integriert.

Die Vielschichtigkeit der Anforderungen an die Buchhaltungssoftware zeigte sich erst nach der Migration. Während einiger Wochen konnten die Geldeingänge den Klientinnen und Klienten nicht zugeordnet und somit auch keine Rechnungen ausgelöst werden.

Es entstand eine hohe Restanz von mehreren tausend Rechnungen und nicht verbuchten Eingängen. Das Buchhaltungsprogramm hatte ebenfalls mit der mangelnden Performance zu kämpfen und verhinderte ein rasches Abarbeiten der Pendenzen.

Für die Beiständinnen und Beistände war die Situation speziell schwierig, da sie die ihnen von Gesetzes wegen auferlegte Sorgfaltspflicht gegenüber ihren Klientinnen und Klienten nicht mehr wahrnehmen konnten. Es fehlte der Überblick über die Finanzen, wie auch die Zeit für eine adäquate Beratung und Betreuung der Klient*innen.

Wir haben anfangs Juni umgehend Massnahmen zur Behebung dieses Zustandes ergriffen:

Sofortige Fehlerbehebung

In guter und enger Zusammenarbeit mit emineo und der Firma der Buchhaltungssoftware wurden die technischen Probleme und die Performance mit höchster Priorität angegangen. Es konnten rasche Erfolge erzielt werden.

Kontinuierliches Monitoring

Wir erhöhten die Managementattention. Die Geschäftsleitung des EKS traf sich in den ersten Monaten täglich mit Vertreter*innen der Buchhaltung, Sachbearbeitung und Beistand*innen des EKS. So war ein gemeinsamer Kenntnissstand gesichert, und dringende Handlungsoptionen konnten besprochen und sofort umgesetzt werden.

Priorisierung von Aufgaben

Es wurde eine klare Priorisierung der Aufgaben vorgenommen, um sicherzustellen, dass dringende und kritische Fälle zuerst bearbeitet werden.

Der Fokus lag prioritär auf der Auslösung der Lebensunterhaltsgelder für die Klientinnen und Klienten wie Löhne und Renten und der raschen Bezahlung insbesondere von Mieten und Heimrechnungen. Eine speziell eingerichtete Stelle nahm Beschwerden entgegen.

Informationsfluss

Ein grosses Anliegen war uns, dass die Mitarbeitenden laufend über die neusten Informationen verfügten (tägliches Abendmail; Floorwalker). Es fanden regelmässige Vollversammlungen statt, um auch die Anliegen der Mitarbeitenden und ihre Sorgen zu kennen. Ein definierter Eskalationsweg ermöglichte den Mitarbeitenden ein rasches Weiterleiten von technischen Problemen nach oben. Klient*innen und Partnerorganisationen wurden laufend informiert.

KESB

Die KESB Bern wurde angefragt, ob sie, zur Entlastung, die neuen Fälle der nächsten vier Monate an andere Sozialdienste übertragen könnten. Sie unterstützten unser Anliegen sehr; Ostermundigen sagte zu.

Schulung und Unterstützung

Die betroffenen Mitarbeitenden wurden von den Superuser*innen laufend individuell und in Kleingruppen gezielt geschult, um die neue Software besser zu verstehen und effizienter damit umgehen zu können.

Die Mitarbeitenden konnten sehr niederschwellig Beratung bei einer Mentorin beanspruchen.

Zusätzliche Ressourcen

Die Belastungssituation ist hoch und dauert nun schon lange. Es kam auch zu Kündigungen und Krankheitsabwesenheiten. Leider war es aufgrund des besonders in der Sozialarbeit bemerkbaren Fachkräftemangels fast unmöglich, die offene Stellen im EKS zu besetzen. Die Mitarbeitenden konnten die Dossiers der kündigungs-, aber auch krankheitsbedingt ausgefallenen Kolleg*innen nebst ihrer eigenen Arbeit nicht zusätzlich übernehmen.

So wurde bereits im Juli erste personelle Unterstützung von aussen geholt. Mit der Verbesserung der Performance konnte ab August mit weiterem Ersatzpersonal der Abbau der angestauten Pendenzen in der Buchhaltung, aber auch in der Sachbearbeitung zügig angegangen werden. Zur Unterstützung der Beiständinnen und Beistände mussten externe Dienstleistungsunternehmen, welche in Vertretung Beistandschaften führen, beauftragt werden.

Das EKS benötigt, neben kleineren personellen Ausgaben im Juli, von August bis Dezember zehn befristete Vollzeitstellen. Das Profil entspricht Personen mit kaufmännischer Grundausbildung und die Kosten belaufen sich auf insgesamt rund 500'000 Franken. Die Kosten für die Dienstleistung der externen Unternehmen werden sich auf rund 200'000 Franken belaufen.

Wir sind überzeugt, wir sind heute auf einem guten Weg. Mitte Oktober sollten wir so weit sein, dass wir tagesfertig buchen können. In den darauffolgenden Wochen erfolgt ein detailliertes Finanzcontrolling der einzelnen Buchhaltungen der Klient*innen und die Aufarbeitung weiterer Pendenzen. Damit kann der Qualitätssicherung Rechnung getragen werden.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.