

## **Interpellation Alexander Feuz/Janosch Weyermann/Ueli Jaisli/Thomas Glauser (SVP): Kritische Fragen zum Debakel Citysoftnet. Die Öffentlichkeit hat einen Anspruch auf Transparenz.**

### **Fragen**

Der Gemeinderat wird um Beantwortung folgender Fragen gebeten:

1. Ist die Stadt Bern die einzige Gemeinde im Kanton Bern, die mit der Sozialhilfesoftware vorgeprescht ist?
2. Wenn nein, welche andere auch?
3. Wenn ja, was war der Grund dafür? Anforderungen Datenschutz?
4. Wieso haben andere Gemeinden aus dem Kanton Bern nicht mitgemacht und warten die kantonale Lösung ab?
5. Erfolgte eine Prüfung mit den Grundsätzen ordnungsmässiger Abschlussprüfung? Wenn nein, warum nicht?
6. Seit wann ist dem Gemeinderat und den Verantwortlichen bekannt, dass der Kanton ein eigenes Projekt für die Sozialhilfe entwickeln wird?
7. Wieso wurde das Projekt angesichts der kantonalen Lösung und der grossen Schwierigkeiten nicht gestoppt?
8. Wie viele Personen mit besonderen fachlichen Kenntnissen/Kompetenzen haben ihre Stellen wegen der Problematik verlassen? Wie wurden diese Stellen neu besetzt? Konnte die fachliche Kompetenz erhalten werden, wenn ja, wie? Wenn nein, warum nicht? Ist dies auch in Zukunft sichergestellt? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
9. Wie können während der Einführung von Citysoftnet die Aufgaben erfüllt werden, ohne dass die fachliche Qualität und fachliche Kompetenzen leiden?
10. Könnte auf das bestehende Programm zurückgegriffen werden oder wurden die Brücken dazu abgebaut? Wurden keine Sicherungen der Daten auf dem alten Programm vorgenommen? Wenn nein, warum nicht?
11. War dieses Vorgehen ohne zusätzliche Sicherheiten/Brücke angesichts der Problematik sinnvoll und empfohlen?
12. Ist es unter den momentanen Umständen noch realistisch, dass Bernische Gemeinden eine Citysoftware-Lizenz erwerben? Wenn ja, warum? Wie wird die Stadt Bern dafür entschädigt?
13. Wenn nein, welche Konsequenzen zieht der Gemeinderat daraus?
14. Ist es unter den momentanen Umständen noch realistisch, dass ausserkantonale Gemeinden eine Citysoftware-Lizenz erwerben? Wenn ja, warum? Wie wird die Stadt Bern dafür entschädigt?
15. Wenn nein, welche Konsequenzen zieht der Gemeinderat daraus?
16. Wann wird Citysoftnet einwandfrei funktionieren?

### **Begründung**

Der Bericht von PwC liegt jetzt vor und hinterlässt viele offenen Fragen. Dies auch hinsichtlich der Konsequenzen, Kosten und der Zusammenarbeit mit Kanton Bern.

*«Die Dringlichkeit wird vom Büro des Stadtrats abgelehnt.»*

Bern, 27. Juni 2024

*Erstunterzeichnende: Alexander Feuz, Janosch Weyermann, Ueli Jaisli, Thomas Glauser*

*Mitunterzeichnende: Nik Eugster, Florence Pärli Schmid*

## **Antwort des Gemeinderats**

### *Zu Frage 1 und 2:*

Die Stadt Bern beschaffte nach Wissensstand des Gemeinderats als einzige Berner Gemeinde ein Fallführungssystem; allerdings handelt es sich dabei nicht um ein Vorpreschen. Citysoftnet wurde als Projekt vor über zehn Jahren gestartet. Damals war eine kantonale Applikation kein Thema.

### *Zu Frage 3:*

Die Applikation KiSS ist seit einigen Jahren «end of lifecycle» und basiert auf einer veralteten technischen Grundlage. KiSS erfüllt weder die Vorgaben des Datenschutzes und diverser anderer sichernder Rechtsregeln (Compliance) noch ermöglicht sie ein Arbeiten mit zeitgemässen Technologien.

### *Zu Frage 4:*

Es war von Anfang an die Absicht, mit citysoftnet einen neuen Standard für die soziale Sicherheit in der Schweiz zu schaffen. Entsprechend haben Interessent\*innen im Kanton Bern und ausserhalb mit der Beschaffung neuer Software abgewartet.

### *Zu Frage 5:*

Umfang und Ausrichtung der Überprüfung durch die Firma PricewaterhouseCoopers (PwC) sind im Bericht dargestellt. PwC begründet dort auch, was untersucht werden konnte und was nicht Gegenstand der Überprüfung war. PwC hat strenge Vorgaben und Qualitätsstandards. Beim vorliegenden Bericht ging es aber nicht um eine Abschlussrevision, sondern um eine Projektbeurteilung. Hier gelten andere Vorgaben als bei der Beurteilung einer Jahresrechnung.

### *Zu Frage 6:*

Seit Mitte 2021.

### *Zu Frage 7:*

Mitte 2021 war der Kern der Applikation von citysoftnet entwickelt und das Städteprojekt war bereits in vollem Gange. Es gab keinen Grund, das Projekt abzubrechen und auf die getätigten Investitionen zu verzichten. Es ist davon auszugehen, dass eine kantonale Lösung frühestens 2028 vorliegen wird.

### *Zu Frage 8:*

Es kann nicht abschliessend beantwortet werden, wie viele Personen die betroffenen Dienststellen wegen citysoftnet verlassen haben. Die freiwillig gemachten Angaben zu den Kündigungsgründen weisen meist eine grosse Vielfalt auf. Die Fluktuation wurde durch die Einführung von citysoftnet und die damit verbundene digitale Transformation in den betroffenen Dienststellen sicherlich erhöht. Insgesamt hat sich die Fluktuation beim Sozialdienst seit 2022 eingependelt auf eine Rate von zwischen 13 und 15 Prozent, beim EKS hat sich die Fluktuation nach 20 Prozent 2023 im 2024 wieder beruhigt (bis Juli 2024 6 Prozent).

Die beeinflussbare Fluktuation hat in der Branche der sozialen Sicherheit nach der Pandemie generell stark zugenommen. Namentlich zeigt sich auch seit Jahren eine Abwanderung von Diensten, die öffentliche Sozialhilfe oder Leistungen des Kindes- und Erwachsenenschutzes sicherstellen, hin zu privaten Beratungsstellen oder in ganz andere Branchen (z.B. betriebliche Sozialarbeit in Pharma- oder IT-Unternehmen). Der derzeit gute Arbeitsmarkt, der Fachkräftemangel im Bereich der sozialen Sicherheit sowie die in der Stadt Bern u.a. gegenüber dem Kanton Bern tieferen Löhne erhöhen die Fluktuation zusätzlich.

Im Sozialamt konnten und können die vakanten Stellen bis dato allesamt wiederbesetzt werden. Die Wiederbesetzung erfolgte jedoch teilweise mit Verzögerung, weil keine adäquaten Bewerbungen eingegangen waren oder die Interessent\*innen höhere Lohnforderungen hatten, als die Stadt anbieten konnte. In Bezug auf den Ausbildungshintergrund der neuen Mitarbeitenden konnte die fachliche Kompetenz erhalten werden. Allerdings geht bei jedem Wechsel Erfahrungswissen verloren, das wieder aufgebaut werden muss. Die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden verursacht zudem einen nicht zu unterschätzenden Aufwand, der die Dienststellen zusätzlich belastet.

Im Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz konnten infolge Fachkräftemangel nicht alle Stellen wiederbesetzt werden. Teilweise gab es kaum Bewerbungen, wiederholt haben valable Bewerber\*innen aufgrund anderer Angebote mit besseren Löhnen abgesagt. Im Jahr 2023 verliessen zudem mehrere zentrale Wissensträger\*innen aus dem Projekt citysoftnet ihre Stelle im EKS – teilweise nach längeren Krankheitsabwesenheiten. Dieser Umstand führte im Rahmen des Projekts citysoftnet zu einem grossen Wissensverlust. Die fachliche Kompetenz musste teilweise mit grossem Aufwand wieder erarbeitet werden. Im 2024 hat sich die Situation im EKS in Bezug auf die Kündigungen leicht entspannt, der Fachkräftemangel und die Entlöhung sind jedoch immer noch ein grosses Thema.

#### *Zu Frage 9:*

Hier präsentiert sich die Situation im Sozialamt und im EKS ebenfalls unterschiedlich. Im Sozialamt mussten zwar Dienstleistungen (z.B. Öffnungszeiten, Erreichbarkeit der Mitarbeitenden, Dauer der Bearbeitung von Gesuchen, Wartezeit bis zum Erstgespräch usw.) eingeschränkt werden; die gesetzlichen Aufgaben konnten aber jederzeit erfüllt werden. Namentlich war eine Notfallversorgung bedürftiger Personen stets sichergestellt. Die sozialarbeiterische Begleitung der Klient\*innen konnte jedoch nicht in der gewohnten Qualität und Intensität gewährleistet werden. Das Personal benötigte Zeit, sich auf dem neuen System auszubilden, notwendige Datenbereinigungen vorzunehmen und Pendenzen aus der Umstellung aufzuarbeiten.

Im EKS konnte die Betreuung der Klient\*innen demgegenüber nicht durchwegs und gemäss den gesetzlichen Vorgaben sichergestellt werden. Dies ist auf verschiedene Umstände zurückzuführen: Einerseits sichert das EKS gegenüber seinen Klient\*innen eine umfassendere und komplexere Betreuung als dies in der Regelsozialhilfe der Fall ist. Andererseits musste das EKS in den vergangenen Jahren alleine durch diverse Gesetzesänderungen auf Ebene Bund und Kanton bereits grosse Veränderungen bewältigen und war beim Wechsel auf citysoftnet entsprechend vorbelastet. Schliesslich gab es im EKS im Rahmen der Einführung von citysoftnet einschneidende Veränderungen, welche nur beschränkt vorbereitet werden konnten. So wurde mit dem neuen Fallführungssystem auch eine neue Buchhaltungs-Software eingeführt, welche vorgängig weder getestet noch geschult werden konnte. Dies hat zu Veränderungen geführt, welche die Strukturen und das Personal letztlich überlasteten. Das Amt war zeitweise nicht mehr in der Lage, wesentliche staatliche Leistungen wie beispielsweise die Verwaltung von Klient\*innenvermögen sicherzustellen. Das war dann auch der Grund, weshalb der Gemeinderat eine Taskforce einsetzte, um im EKS so rasch wie möglich die nötige Stabilisierung zu erreichen. Die Taskforce ist seit Ende Mai 2024 im Einsatz.

#### *Zu Frage 10:*

Die Möglichkeit eines «Rollback» zur alten Applikation KiSS bestand bei der Einführung von citysoftnet während der sogenannten «Cutover-Phase». Hätten nach dem Wechsel Kernfunktionen der Betriebe im Sozialamt und EKS in citysoftnet nicht funktioniert, so wäre diese Option zum Zug gekommen. Inzwischen ist eine Rückkehr nicht mehr möglich, weil bereits mehr als ein Jahr lang Daten auf dem neuen System verarbeitet wurden. Zudem ist eine Rückmigration von einem modernen System auf ein solches, das sich am «end of lifecycle» befindet, technisch kaum machbar.

und auch nicht sinnvoll. Es kann aber nach wie vor auf KiSS-Altdaten zugegriffen werden; diese sind ordentlich archiviert. Sie lassen die Historie bis Sommer 2023 nachvollziehen.

*Zu Frage 11:*

Es gab mit der Möglichkeit des Rollbacks während der Cutover-Phase eine ausreichende Rückfallebene; PwC hat diesbezüglich bei ihrer Überprüfung keinerlei Mängel festgestellt. Das gewählte Vorgehen war sinnvoll und empfohlen.

*Zu Frage 12:*

Die Systemlieferantin emineo wurde durch die drei Eignerinnen der Applikation, die Städte Bern und Zürich sowie den Kanton Basel-Stadt, dazu befähigt, citysoftnet für andere Interessent\*innen nutzbar zu machen. Diese Möglichkeit stünde auch bernischen Gemeinden grundsätzlich offen. Allerdings plant der Kanton Bern derzeit ein eigenes Fallführungssystem, verbunden mit der Vorgabe, dass Berner Gemeinden künftig auf diese Applikation des Kantons wechseln.

Die Software citysoftnet wird künftig in der ganzen Schweiz vertrieben werden. Gemäss dem mit emineo abgeschlossenen Lizenzvertrag haben die drei Bestellerinnen bei einer Vergabe von Sublizenzen an andere Gemeinwesen einen Anspruch auf eine Vergütung. Die Maximalvergütung für alle drei Städte gemeinsam beträgt 3,68 Mio. Franken in Form eines Guthabens für die Weiterentwicklung der Software. Die Stadt Bern hätte entsprechend ihrem Eigentumsanteil an der Software Anspruch auf rund 30 Prozent dieser Vergütungen.

*Zu Frage 13:*

Die Frage, ob bernische Gemeinden citysoftnet einführen und entsprechende Lizenzen erwerben, hat keinen Einfluss darauf, ob das System in der Stadt Bern beibehalten oder wie die Zukunft damit gestaltet wird. Die Finanzierung der Entwicklung wurde nie davon abhängig gemacht, dass aus einem Vertrieb der Lösung ein Gewinn erwirtschaftet wird.

*Zu Frage 14:*

Ja. Aktuell gibt es kein System für den Sozialbereich, das weiterentwickelt ist als citysoftnet. Entsprechend gibt es auch Trägerschaften aus der ganzen Schweiz, die Interesse an einem Lizenzerwerb haben.

*Zu Frage 15:*

Die Entwicklung von citysoftnet wurde nicht an die Bedingung gebunden, aus einem Weitervertrieb Gewinn zu erwirtschaften. Es sind entsprechend keine Konsequenzen zu ziehen, wenn andere Gemeinden oder Städte nicht auf citysoftnet wechseln.

*Zu Frage 16:*

Es war von Anfang an geplant, dass die volle Funktionalität erst nach der Einführung des Systems in Basel erreicht werden wird. Diese ist 2025 geplant.

Bern, 16. Oktober 2024

Der Gemeinderat