2017.BSS.000114

Vortrag des Gemeinderats an den Stadtrat

Fallführungssystem citysoftnet: Höhere Betriebskosten und höhere Personalkosten im Sozialamt; Nachkredit zum Globalkredit 2024 des Sozialamts

1. Worum es geht

Die Stadt Bern hat im Rahmen des Projekts citysoftnet ein neues Fallführungssystem (FFS) für die Sozialhilfe und den Erwachsenen- und Kindesschutz beschafft. Im Juni 2023 wurde das FFS citysoftnet in Bern eingeführt; das Gesamtprojekt läuft aber bis zur Einführung in Basel im Sommer 2025 weiter und das FFS wird erst dann seine volle Funktionalität aufweisen. Bereits vor dem Golive in Bern zeichnete sich ab, dass die Betriebskosten für citysoftnet höher ausfallen werden als ursprünglich angenommen. Der Stadtrat hat bereits mit Stadtratsbeschluss Nr. 2023-92 vom 2. März 2023 (Bewilligung des Nachkredits zum Investitionskredit citysoftnet) zur Kenntnis genommen, dass der Gemeinderat ihm zu gegebener Zeit einen Nachkredit für die Betriebskosten von citysoftnet beantragen wird. Die höheren Betriebskosten haben sich nun in den ersten 12 Monaten des Betriebs bestätigt. Die Mittel zur Finanzierung des Betriebs von citysoftnet in der Stadt Bern sind sowohl für das Sozialamt als auch für das Amt für Erwachsenen- und Kindesschutz (EKS) im Globalkredit des Sozialamts eingestellt. Der Gemeinderat beantragt dem Stadtrat zur Finanzierung der höheren Betriebskosten beider Ämter daher einen Nachkredit zum Globalkredit 2024 des Sozialamts.

Gleichzeitig fallen im Zusammenhang mit der Einführung von citysoftnet im Sozialamt im laufenden Jahr höhere Personalkosten an, die nicht innerhalb des Globalkredits kompensiert werden können; diese höheren Kosten sind auf zusätzlichen Personalbedarf zur Bewältigung der Einführung und zur Kompensation von Krankheitsausfällen zurückzuführen. Auch hierfür beantragt der Gemeinderat dem Stadtrat einen Nachkredit zum Globalkredit 2024 des Sozialamts.

2. Ausgangslage

Das Fallführungssystem KiSS (Klienteninformationssystem), das in der Stadt Bern sowohl in der Sozialhilfe als auch im Bereich Erwachsenen- und Kindesschutz eingesetzt wurde, war am Ende seiner Lebensdauer angelangt. KiSS erfüllte heutige Anforderungen an ein Fallführungssystem (FFS) in verschiedener Hinsicht nicht mehr – nicht zuletzt auch im Bereich des Datenschutzes. Die Beschaffung und die Einführung eines neuen FFS erfolgten gemeinsam mit den Städten Basel und Zürich. Dazu hatten die drei Städte im Jahr 2014 den gemeinsamen Verein citysoftnet gegründet. Der Zuschlag für die Entwicklung des neuen FFS ging an die Firma emineo. Am 23. September 2018 genehmigte die Berner Stimmbevölkerung neben einem Investitionskredit für die Entwicklung und Einführung des neuen FFS auch einen Verpflichtungskredit in der Höhe von 4 Millionen Franken für den Betrieb der neuen Fallführungssoftware über 5 Jahre.

Per Anfang Juni 2023 konnte das neue FFS citysoftnet in Bern nach mehr als zehn Jahren Projektlaufzeit im Sozialamt und im EKS eingeführt werden und ist damit nun operativ. In einem nächsten Schritt wird das neue FFS bis Anfangs 2025 in Zürich eingeführt werden, anschliessend bis Sommer 2025 in Basel. Diese Einführungsreihenfolge stand schon zum Zeitpunkt der Abstimmung von 2018 fest. Bern ist die kleinste der drei Partnerstädte und arbeitete gleichzeitig ebenso wie Zürich mit KiSS. Durch den Start mit Bern konnten in einem kleineren Rahmen Erfahrungen mit der Umstellung von KiSS auf citysoftnet gesammelt werden. Basel arbeitet mit einem anderen Alt-System; durch die

Einführung am Schluss kann Zeit für die Vorbereitung dieser Umstellung gewonnen werden, die sich technisch von der Umstellung in Bern und Zürich unterscheidet. Die Ersteinführung brachte für Bern den Vorteil mit sich, dass die Feinjustierung der Software im Rahmen der Einführung stark auf die Bedürfnisse der Stadt Bern zugeschnitten werden und Bern die Software auf diese Weise stark prägen konnte. Gleichzeitig war die Ersteinführung aber auch mit Risiken und Nachteilen bezüglich der Funktionalität verbunden. Den vollen Funktionsumfang gemäss Bestellung wird das neue FFS erst nach der Einführung in Basel aufweisen. Das Gesamtprojekt citysoftnet wird gemäss aktueller Planung noch bis Sommer 2025 laufen.

Mehrkosten beim Betrieb
Im Projektverlauf zeichnete sich schon länger ab, dass die Betriebskosten für das neue Fallführungssystem höher ausfallen werden als ursprünglich erwartet (vgl. nachfolgende Ziffer 3). Dieser Umstand wurde dem Stadtrat bereits im Rahmen des Vortrags zum Nachkredit zum Investitionskredit citysoftnet zur Kenntnis gebracht. Der Stadtrat hat mit Stadtratsbeschluss Nr. 2023-92 vom 2. März 2023 zur Kenntnis genommen, dass der Gemeinderat ihm zu gegebener Zeit einen Nachkredit für die Betriebskosten von citysoftnet beantragen wird. Dies erfolgt nun mit dem vorliegenden Geschäft.

Zusätzliche Personalkosten
Nach dem Go-Live von citysoftnet in Bern im Juni 2023 kam es bekanntlich zu verschiedenen Herausforderungen im Betrieb des neuen Fallführungssystems. Es traten unerwartete Probleme auf, sowohl bezüglich der Performance als auch bezüglich der Funktionalität der Software. Als Folge davon konnten unter anderem Rechnungen nicht fristgerecht abgewickelt und Zahlungen nicht ausgelöst werden. Die Projektleitung und die Abteilungsleitungen des Sozialamts und des EKS ergriffen verschiedene Massnahmen, um die negativen Auswirkungen einzudämmen. Die technischen Probleme wurden laufend behoben und die Funktion der Software verbessert. Gleichzeitig wurden und werden die betroffenen Mitarbeitenden gezielt unterstützt und geschult. Damit die entstandene Mehrbelastung im Tagesgeschäft bewältigt werden konnte, waren aber zusätzliche Personalressourcen nötig.

Der Gemeinderat stellte dem Stadtrat bereits für das Jahr 2023 einen entsprechenden Nachkreditantrag zu den Globalkrediten 2023 des EKS und des Sozialamts. Der Stadtrat hat diese mit SRB 2024-16 vom 18. Januar 2024 genehmigt. Bereits damals hat der Gemeinderat im Vortrag an den Stadtrat festgehalten, dass im Jahr 2024 weitere Mehrkosten zur Bewältigung der Einführung anfallen werden. Für die Mehrkosten im EKS im Jahr 2024 hat der Gemeinderat dem Stadtrat bereits am 18. September 2024 einen entsprechenden Nachkreditantrag gestellt. Der Stadtrat hat hier mit SRB Nr. 2024-448 vom 14. November 2024 eine Erhöhung des Globalkredits 2024 des Amts für Erwachsenen und Kindesschutz beschlossen.

Auch im Sozialamt fallen 2024 Mehrkosten an. Diese ergeben sich einerseits durch die Einstellung zusätzlichen Personals zur Bewältigung der Mehrbelastung im Tagesgeschäft, namentlich den Abbau des während der ersten Einführungsmonate entstandenen Pendenzenüberhangs und der Datenbereinigung (vgl. nachfolgende Ziffer 4.1), andererseits durch die Kompensation von krankheitsbedingten Personalausfällen (vgl. nachfolgende Ziffer 4.2).

3. Höhere jährliche Betriebskosten für das FFS

3.1 Kostenarten und Höhe der Betriebskosten
Mit der Einführung des neuen FFS fallen jährlich wiederkehrend Kosten für den Betrieb des Systems an. Die Betriebskosten für das Fallführungssystem citysoftnet lassen sich in fünf Kostenarten unterteilen:

1. **Wartung und Support** sowie laufende Aktualisierung des FFS durch die Software-Lieferantin emineo sowie Wartung und Support durch die Firma Optive (Scanning);

2. **Hosting** des FFS und Server-Support durch Organisation und Informatik Stadt Zürich (OIZ), inklusive Standleitung;

3. **Interne Informatikkosten Stadt Bern:** Kosten für internen Informatiksupport, SAP-Verursacherkosten und den Betrieb der in Bern nötigen Infrastruktur (u.a. lokale Server, Mietleitungen) durch Informatik Stadt Bern (interne Verrechnung, ohne Mehrwertsteuer);

4. **Software-Lizenzen:** Das neue FFS basiert auf Standard-Software wie beispielsweise SAP oder die Scanning-Software ELO, für die entsprechende Lizenzen gelöst werden müssen;

5. **Verein citysoftnet:** Der Verein citysoftnet soll ab 2025 dazu genutzt werden, die Verwaltung des gemeinsamen Eigentums sowie Entscheidungen über nötige Anpassungen und Optimierungen beim FFS zwischen den drei Städten Basel, Bern und Zürich zu koordinieren.

Die nachfolgende Tabelle zeigt, welche Kosten beim Betrieb des FFS anfallen (alle Werte auf Fr. 1 000.00 gerundet; zzgl. 8,1 % Mehrwertsteuer auf gekennzeichnete Kostenarten). Die Gründe für die Kostensteigerungen werden in den Kapiteln 3.2 bis 3.4 erläutert:

Kostenarten	**Ursprüngliche Kostenannahme 2018**	**Betriebskosten 2024**	**Erwartete Betriebskosten ab 2025**
Wartung + Support FFS Bern sowie laufende Optimierung* (emineo + Optive AG)	Fr. 384 000.00	Fr. 532 000.00	Fr. 557 000.00
Hosting + Server-Support FFS Bern* (OIZ)	Fr. 50 000.00	Fr. 449 000.00	Fr. 477 000.00
Interne Informatikkosten (Informatik Stadt Bern)	Fr. 214 000.00	Fr. 251 000.00	Fr. 252 000.00
Software-Lizenzen*	Fr. 76 000.00	Fr. 136 000.00	Fr. 129 000.00
Betrieb Verein citysoftnet		(Finanzierung über Investitionskredit)	Fr. 84 000.00
*zzgl. Mehrwertsteuer		Fr. 90 000.00	Fr. 94 000.00
Reserve	Fr. 72 000.00		
Total jährliche Betriebskosten	**Fr. 796 000.00**	**Fr. 1 458 000.00**	**Fr. 1 593 000.00**
Im Budget/AFP eingestellte Mittel	Fr. 800 000.00	Fr. 800 000.00	Fr. 800 000.00
Differenz		**Fr. 658 000.00**	**Fr. 793 000.00**

Basierend auf dem von der Berner Stimmbevölkerung im Jahr 2018 bewilligten Verpflichtungskredit sind im Budget 2024 und im AFP für die Jahre 2025-2027 für den Betrieb des FFS citysoftnet jährlich Mittel in der Höhe von Fr. 800 000.00 eingestellt. Diese Mittel sind im Globalkredit Sozialamt enthalten (inkl. Kostenanteil des EKS). Die nun effektiv anfallenden jährlichen Betriebskosten für das Fallführungssystem citysoftnet übersteigen die eingestellten Mittel. Aus diesem Grund wird ein **Nachkredit zum Globalkredit 2024 des Sozialamts in der Höhe von Fr. 658 000.00** nötig.

Ab dem Jahr 2025 werden die jährlichen Betriebskosten noch einmal ansteigen. Dies ist auf den für das Jahr 2025 geplanten Projektabschluss zurückzuführen; dieser hat unter anderem zur Folge, dass Kosten, die zurzeit noch über das Gesamtprojekt laufen, in die Betriebskosten übergehen werden (beispielsweise die Kosten für den Betrieb des gemeinsamen Vereins citysoftnet). Auch im Budget 2025 sind die höheren Betriebskosten nicht eingestellt. Das Sozialamt und das EKS werden versuchen, die entsprechenden Kosten so weit möglich innerhalb des Globalkredits zu kompensieren; es zeichnet sich aber ab, dass der Gemeinderat dem Stadtrat auch für 2025 einen entsprechenden Nachkredit zur Erhöhung des Globalkredits wird vorlegen müssen. Ab 2026 sollen die höheren Betriebskosten dann über den ordentlichen Prozess im Budget und im AFP eingestellt werden.

3.2 Ursachen für die höheren Betriebskosten: Grundproblematik

Die Beschaffung von IT-Systemen ist grundsätzlich immer mit hohen Unsicherheiten verbunden. Dies ist darauf zurückzuführen, dass zu Beginn einer Software-Beschaffung im Gegensatz zu anderen Beschaffungsfeldern lediglich eine zu lösende Problemstellung und gewisse Anforderungen bekannt sind; der konkrete Weg zur Lösung der Problemstellung ist hingegen zum Zeitpunkt der Bestellung noch nicht bekannt. Die Ausschreibung wird zwar so konkret und ausführlich wie möglich formuliert; die Entwicklung des Lösungswegs ist in der agilen Projektführung jedoch Teil des Projekts. Damit wird erst im Verlauf des Projekts klar, welches Produkt die Auftraggeberschaft am Ende effektiv kauft. Entsprechend sind auch die Betriebskosten zum Zeitpunkt der Bestellung schwer abzuschätzen.

Die ursprüngliche Schätzung der Betriebskosten, auf der auch der Verpflichtungskredit für die Betriebskosten beruhte, stammt aus dem Jahr 2018 und wurde damit noch vor Beginn der Entwicklungsarbeiten erstellt. Sieben Jahre sind im IT-Bereich eine lange Zeit; die Technologie, die beim FFS nun zum Einsatz kommt, war zum Zeitpunkt der ursprünglichen Kostenberechnung noch gar nicht verfügbar und der Technologiewandel der letzten sieben Jahre hat auch zu komplexeren und damit teureren Lösungen geführt. Die Schätzung der künftigen Betriebskosten war auf Grund der noch ausstehenden Entwicklung mit grossen Unsicherheiten behaftet; sie orientierte sich an Erfahrungswerten und der Kostenstruktur der Vorgänger-Software KiSS. KiSS ist auf Grund der sehr unterschiedlichen Software-Technologie und des unterschiedlichen Funktionsumfangs nur sehr begrenzt mit dem neuen FFS vergleichbar. Dies wurde bei der Berechnung zwar berücksichtigt, jedoch nicht in genügendem Ausmass. Die Unsicherheiten bezüglich der Betriebskosten waren in der Abstimmungsbotschaft von 2018 kein Thema; auch auf solche Umstände soll künftig bei der Kommunikation zu Softwareprojekten hingewiesen werden.

3.3 Höhere Hosting-Kosten als wichtigster Kostentreiber

Ein wesentlicher Teil der Mehrkosten für den Betrieb des neuen FFS citysoftnet ist auf markant höhere Kosten für das Hosting zurückzuführen. Diese fallen rund Fr. 400 000.00 höher aus als geschätzt. Im Laufe des Projekts citysoftnet zeigte sich, dass der Betrieb des neuen FFS sehr viel anspruchsvoller wird als der Betrieb von KiSS. Dies ist unter anderem auf die hohe Komplexität der verwendeten Technologien sowie die strengen gesetzlichen Anforderungen an Datenschutz und Sicherheit zurückzuführen. Diese beiden Faktoren führten dazu, dass auch eine aufwändigere und damit teurere Hosting-Lösung nötig wurde. So ist es beispielsweise aus Sicherheits- und Datenschutzgründen nötig, das System mehrfach redundant zu betreiben. Der erforderliche Leistungsumfang für das Hosting war schliesslich deutlich umfassender und damit auch teurer als ursprünglich angenommen.

Ursprünglich war vorgesehen, dass die Stadt Bern ihr FFS durch Informatik Stadt Bern (IBE) hosten lässt. Bereits in der Abstimmungsbotschaft von 2018 wurde allerdings die Option eines gemeinsamen Hostings in Zürich genannt. Nach Abwägen der Vor- und Nachteile der beiden Lösungen hat sich die Stadt Bern – ebenso wie auch die Stadt Basel – für ein Outsourcing an OIZ entschieden.

Interne Abklärungen mit Informatik Stadt Bern (IBE) hatten ergeben, dass IBE die nötigen Rahmenbedingungen zum Betrieb eines solch komplexen Systems nicht hätte bieten können. Es wären grosse Investitionen erforderlich gewesen, um den Betrieb des FFS bei IBE zu ermöglichen. OIZ verfügte hingegen bereits über die nötigen technischen Voraussetzungen, die betriebliche Grösse und das Knowhow für den Betrieb des FFS citysoftnet. Zudem führt das gemeinsame Hosting aller drei Städte bei OIZ in Zürich zu Synergieeffekten und bietet damit finanzielle und qualitative Vorteile.

3.4 *Kostenzunahme bei weiteren Kostenarten*

Neben den Hosting-Kosten sind auch die Kosten für **Wartung und Support** durch die Firmen emineo und Optive rund Fr. 150 000.00 höher als erwartet. Einerseits hängen diese Kosten von den Anforderungen der Softwarelösung ab; diese war zum ursprünglichen Berechnungszeitpunkt noch nicht bekannt. Andererseits trägt auch ein allgemeiner Anstieg der Kosten für Informatik-Dienstleistungen zu den höheren Betriebskosten bei. Hier spielen Faktoren wie steigende Lohnkosten (u.a. auf Grund des Fachkräftemangels), steigende Mehrwertsteuern und die allgemeine Teuerung eine Rolle. Der städtespezifische Wartungsvertrag mit emineo wurde erst im Jahr 2023 abgeschlossen, der allgemeine Preisanstieg der letzten Jahre hat sich damit auf diesen Vertrag ausgewirkt.

Zu höheren Kosten kommt es auch bei den **Lizenzkosten**; diese fallen rund Fr. 60 000.00 höher aus als geschätzt. Das Fallführungssystem citysoftnet basiert – wie dies heute üblich ist – auf rund 15 verschiedenen Standardlösungen, die über einen Softwarecode zu einer gemeinsamen Applikation verbunden werden. Die Anforderungen der Software-Architektur von citysoftnet führen dazu, dass deutlich mehr SAP-Lizenzen benötigt werden als dies bei der ursprünglichen Kostenberechnung erwartet wurde. Dies führt zu einem Anstieg der Lizenzkosten. Beim Lizenzwesen kam es zudem in den letzten Jahren zu einem Paradigmenwechsel: Die Lizenzen werden heute nicht mehr auf Basis der Anzahl Arbeitsplätze, sondern auf Basis der Anzahl User*innen berechnet. Für Organisationen wie z. B. das Sozialamt und das EKS mit einem erhöhten Anteil an Teilzeitstellen ist diese Berechnungsgrundlage ganz grundsätzlich nachteilig.

Auch die **internen Informatikkosten** bei Informatik Stadt Bern fallen um rund Fr. 40 000.00 höher aus. Die zu erwartenden Kosten konnten vor Entwicklung der Lösung nur geschätzt werden, weil die internen Informatikkosten stark von der gewählten Softwarelösung und deren Architektur abhängen und teilweise auch variabel sind (abhängig von der effektiven Nutzung von Supportleistungen); zu den Informatikkosten zählen beispielsweise die für den Betrieb erforderlichen Server, Kostenanteile an Mietleitungen sowie SAP-Support und SAP-Verursacherkosten. Die hier effektiv anfallenden Kosten haben sich nun erst mit dem Vorliegen der definitiven Software und der Betriebsaufnahme gezeigt.

In der ursprünglichen Kostenschätzung nicht berücksichtigt waren die Kosten für die **Weiterführung des Vereins citysoftnet** nach Projektabschluss. 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 nötigen Anpassungen des gemeinsamen Softwarekerns zwischen den drei Städten zu koordinieren und 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. Deshalb soll der Verein citysoftnet nach Abschluss des Beschaffungsprojekts ab Sommer 2025 mit angepasstem Vereinszweck weitergeführt werden. Durch den Betrieb der Vereins-Geschäftsstelle ist gemäss aktuellen Schätzungen zunächst mit Kosten von insgesamt Fr. 280 000.00 pro Jahr zu rechnen. Diese Kosten sind leicht tiefer als die Vereinskosten während des Projekts. Es wird erwartet, dass in den ersten Jahren der Koordinationsaufwand hoch bleiben wird, bis das Lieferantenmanagement abgeschlossen und der Betrieb konsolidiert werden konnte Die Stadt Bern trägt von den Vereinskosten – entsprechend dem geltenden Verteilungsschlüssel zwischen den drei Städten –

einen Anteil von 30 Prozent, 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.

4. Zusätzliche Personalkosten Sozialamt 2024

Im Jahr 2024 fallen im Sozialamt zusätzliche Personalkosten an, die nicht innerhalb des Globalkredits kompensiert werden können. Die Mehrkosten sind erstens auf die Bewältigung der Mehrbelastung im Tagesgeschäft, die durch die Einführung von citysoftnet entstanden ist, zurückzuführen. Zweitens entstehen Mehrkosten durch krankheitsbedingte Personalausfälle im Sozialdienst, die über die letzten Jahre stetig zugenommen haben; auf Grund dieser Ausfälle konnte eine im Budget 2024 enthaltene Kürzung beim Personal des Sozialdiensts nicht umgesetzt werden. Drittens entstehen Mehrkosten durch zusätzliche Führungsunterstützung zur Entlastung der Amtsleitung während der Übernahme der Leitung der operativen Taskforce EKS.

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die erwarteten zusätzlichen Personalkosten im Sozialamt im Jahr 2024:

Personalressourcen zur Bewältigung der Mehrbelastung im Tagesgeschäft - Nicht genutzter Nachkredit zum Globalkredit 2023 für zusätzliche personelle Ressourcen: Kosten fallen nun 2024 an - Weitere personelle Massnahmen zur Bewältigung der Mehrbelastung im Tagesgeschäft im Jahr 2024	 Fr. 255 000.00 Fr. 650 000.00
Kompensation krankheitsbedingter Personalausfälle/nicht umgesetzte Kürzung beim Personalbestand	Fr. 420 000.00
Führungsunterstützung Amtsleitung (Entlastung Leitung Taskforce EKS)	Fr. 60 000.00
Nachkredit für zusätzliche Personalkosten	**Fr. 1 385 000.00**

Insgesamt waren im Sozialdienst während des Jahrs 2024 durchschnittlich rund 1 400 Stellenprozente mehr besetzt als im Budget 2024 vorgesehen. Dies führt gemäss aktuellen Hochrechnungen zu zusätzlichen Personalkosten in der Höhe von Fr. 1 385 000.00. Der für zusätzliche Personalkosten beantragte Nachkredit basiert auf den bis Ende September 2024 bereits aufgelaufenen Mehrkosten sowie Hochrechnungen bis Ende 2024. Die Gründe für die Kostensteigerungen werden in den Kapiteln 4.1 bis 4.4 erläutert.

4.1 Personalressourcen zur Bewältigung der Mehrbelastung im Tagesgeschäft

Der Gemeinderat hat bereits im Vortrag zum Nachkreditantrag zum Globalkredit 2023 vom 15. November 2023 für zusätzliche Personalressourcen im Jahr 2023 ausführlich dargelegt, dass die Einführung des FFS citysoftnet im Sozialdienst zu grossem Mehraufwand und zu einem Pendenzenüberhang im Tagesgeschäft geführt hat.

Mit SRB Nr. 2024-16 vom 18. Januar 2024 hatte der Stadtrat einen Nachkredit zum Globalkredit 2023 des Sozialamts zur Bewältigung der Einführung von citysoftnet in der Höhe von Fr. 355 000.00 gesprochen. Von den bewilligten Fr. 355 000.00 waren Fr. 255 000.00 für zusätzliche personelle Ressourcen vorgesehen. Auf Grund der Dauer der Rekrutierungsprozesse konnte das zusätzliche Personal jedoch erst im Jahr 2024 die Arbeit aufnehmen. Die vom Stadtrat genehmigten zusätzlichen Mittel für das Jahr 2023 wurden entsprechend nicht in Anspruch genommen. Stattdessen fallen diese Kosten nun im Jahr 2024 an. Gleichzeitig hatte der Gemeinderat bereits im damaligen Stadtratsvortrag festgehalten, dass im Jahr 2024 weitere Mehrkosten zur Bewältigung der Einführung anfallen werden. Das Projekt FFS citysoftnet sowie die damit verbundenen Nachfolgearbeiten zur Einführung

laufen nach wie vor und binden im Sozialdienst substanziell Ressourcen, die aktuell zulasten der Erbringung des eigentlichen Kernauftrags gehen.

4.2 Kompensation krankheitsbedingter Personalausfälle

In den Bereichen Sozialdienst und Support ist seit mehreren Jahren eine Zunahme der Krankheitstage festzustellen. Die Ursache dafür sind nicht primär Langzeitabsenzen, sondern vielmehr eine Zunahme kürzerer krankheitsbedingter Absenzen, vor allem auch während der Wintermonate. Gleichzeitig sind auch die Kosten für krankheitsbedingte Personalausfälle in den Bereichen Sozialdienst und Support seit dem Jahr 2020 kontinuierlich angestiegen:

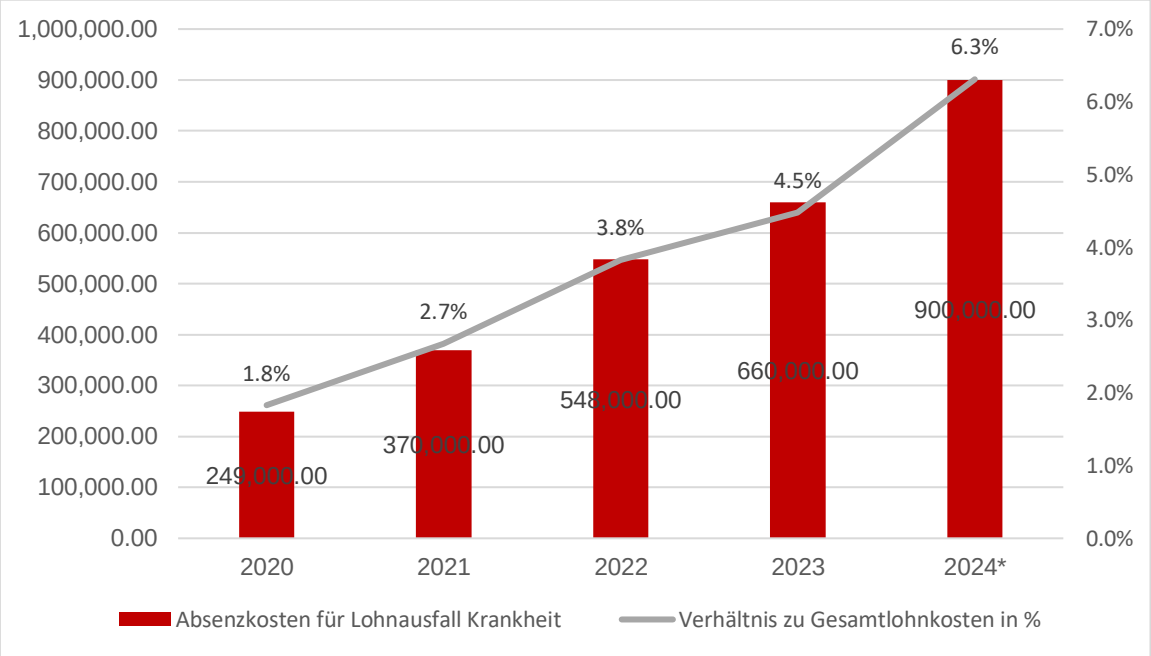

*Abbildung 1: Entwicklung Kosten für krankheitsbedingte Personalausfälle und Anteil an Gesamtlohnsumme in den Bereichen Sozialdienst/Support (Quelle: DPD BSS; *2024: Hochrechnung; Prozentangabe im Verhältnis zu budgetierten Gesamtlohnkosten)*

Der Anstieg der Krankheitstage und der Krankheitskosten in den letzten Jahren ist auf verschiedene Faktoren zurückführen. Sie sind zum einen eine Folge der Mehrbelastung durch die Corona-Pandemie und den Krieg in der Ukraine (während der ersten Kriegsmonate haben die Mitarbeiter*innen des Sozialdiensts mitgeholfen, die hohe Aufgabenlast im Asylsozialdienst aufzufangen); eine Rolle spielt aber auch die hohe Fallbelastung in der Sozialhilfe (Anzahl betreute Fälle pro Sozialarbeiter*in), die zunehmende Komplexität der Begleitungen sowie die geringe Reputation dieses Leistungsfelds. Die Kumulation dieser verschiedenen Belastungsfaktoren zehrt bei den Mitarbeiter*innen seit geraumer Zeit an der Substanz.

Das Sozialamt hat die Mehrkosten auf Grund der Personalausfälle in den Jahren 2020 bis 2023 vorwiegend durch organisatorische Massnahmen und im Rahmen des Globalbudgets kompensiert. Angesichts der sinkenden Sozialhilfequote und der damit verbundenen Sparvorgaben, verzichtete das Sozialamt im Jahr 2022 auf einen Antrag um zusätzliche Ressourcen. Mit Einführung von citysoftnet im Sommer 2023 konnte die Arbeitslast dann jedoch nicht mehr mit den vorhandenen Kräften bewältigt werden. Ende 2023 beantragte der Gemeinderat dem Stadtrat deshalb erstmals einen Nachtragskredit für zusätzliche Personalressourcen (vgl. Ziffer 4.1). Das Sozialamt konnte die personellen Ressourcen angesichts des Fachkräftemangels jedoch nicht genügend rasch erhöhen. So dauerte die angespannte Personalsituation auch im Jahr 2024 zunächst weiter an; gleichzeitig blieb die zusätzliche Belastung für das Personal durch die Einführung der neuen Software trotz kontinuierlicher Fortschritte beim Einsatz von citysoftnet bestehen. Der laufende Trend bei den kurzzeitigen Krankheitsabsenzen konnte entsprechend nicht gewendet werden, sondern wurde weiter verstärkt.

Im Verlaufe des Jahrs 2024 konnten dann dank der Ende 2023 angestossenen Rekrutierungsprozesse die personellen Ressourcen im Sozialdienst schliesslich erhöht werden was zu einer Entlastung führte

Gemäss Hochrechnungen des Direktionspersonaldiensts BSS werden sich die Krankheitskosten in den Bereichen Sozialdienst und Support im Jahr 2024 auf rund Fr. 900 000.00 belaufen. Dies sind rund 6.3 % der für das Jahr 2024 budgetierten Gesamtpersonalkosten der beiden Bereiche.

4.3 Nicht umgesetzte Kürzung beim Personalbestand

Der Kanton Bern bezahlt den Gemeinden pro Fall eine jährliche Fallpauschale zur Abgeltung der Besoldungsaufwendungen. Auf Grund rückläufiger Fallzahlen in der Sozialhilfe budgetierte die Stadt Bern für das Jahr 2024 mit einem Rückgang der Fallpauschalen. Entsprechend hätten die Personalkosten im Sozialdienst eigentlich durch den Abbau von Personal um rund Fr. 420 000.00 gesenkt werden sollen (3,7 Vollzeitstellenäquivalent). Unter den gegebenen Umständen konnte das Sozialamt diese Kürzung beim Personal nicht umsetzen. Vielmehr musste zusätzliches Personal eingestellt werden, damit das Sozialamt seine gesetzlichen Aufgaben trotz der unter Ziffer 4.2 genannten Ausfälle wahrnehmen konnte. Inzwischen sind die Fallzahlen in der Sozialhilfe wieder steigend.

4.4 Führungsunterstützung Amtsleitung (Entlastung Taskforce EKS)

Der Gemeinderat hat mit GRB Nr. 2024-518 vom 8. Mai 2024 die Einsetzung einer Taskforce-Projektorganisation zur Stabilisierung der Situation im EKS beschlossen. Dabei hat er die Leiterin des Sozialamts für den Taskforce-Lenkungsausschuss nominiert und ihr gleichzeitig die Leitung der operativen Taskforce übertragen. Um die Amtsleitung im Rahmen dieser zusätzlichen Aufgabe zu entlasten, hat das Sozialamt zusätzliche personelle Ressourcen in der Führungsunterstützung geschaffen. Dafür fallen im Jahr 2024 Kosten in der Höhe von Fr. 60 000.00 an.

5. Weitere Mehrkosten und nicht verwendete Mittel

5.1 Weitere sich abzeichnende Mehrkosten

Im Zusammenhang mit dem Projekt citysoftnet zeichnen sich im Jahr 2025 weitere Mehrkosten ab:

- **Höhere Betriebskosten FFS citysoftnet 2025:** Die unter Ziffer 3 aufgeführten höheren Betriebskosten fallen jährlich an. Im Budget 2025 sind die höheren Betriebskosten noch nicht berücksichtigt. Hier sind Mehrkosten in der Höhe von Fr. 793 000.00 zu erwarten. Der Gemeinderat wird dem Stadtrat zu gegebener Zeit einen entsprechenden Nachkredit stellen.

  Höhere Personalkosten Sozialdienst 2025: Der Personalbestand beim Sozialdienst kann nicht ohne weiteres reduziert werden; dies würde sowohl die Erbringung des Tagesgeschäfts als auch die nach wie vor laufenden Einführungsarbeiten zu citysoftnet gefährden. Es zeichnet sich bereits jetzt ab, dass die Personalkosten auch im Jahr 2025 höher ausfallen als im Budget vorgesehen.

- **Rückbau- und Archivierungskosten KiSS:** Für den definitiven Rückbau des Altsystems KiSS sowie für die Überführung der KiSS-Altdaten 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 im Jahr 2025 gegebenenfalls ebenfalls ein Nachkredit nötig sein.

5.2 Nicht verwendete Mittel Investitionskredit Weiterentwicklung KiSS

Neben dem nicht verwendeten Nachkredit für Personalkosten 2023 (vgl. Ziffer 4.1) wurden auch Mittel aus dem Investitionskredit für die Weiterentwicklung KiSS nicht vollständig verwendet. Das Sozialamt hat im Juni 2024 den vom Stadtrat mit SRB Nr. 053 vom 16. Februar 2012 beschlossenen Investitionskredit zur Weiterentwicklung des Klienteninformationssystems KiSS (IN310-001002) abgerechnet. Dieser war im Jahr 2012 lange vor dem Start des Projekts citysoftnet gesprochen worden, um KiSS in der Stadt Bern in der 2010er-Jahren laufend an veränderte Vorgaben und organisatorische Abläufe anpassen zu können; namentlich wurden damit bis zum Jahr 2019 die Funktionen in den Bereichen Fallsteuerung und Abrechnung in KiSS verbessert. Mit dem Beginn der Umsetzung des Projekts citysoftnet wurden Anpassungen an KiSS nur noch mit grösster Zurückhaltung vorgenommen. Durch die 2023 erfolgte Ausserdienstsetzung von KiSS wurde der Investitionskredit nicht vollumfänglich beansprucht und konnte abgerechnet werden. Von den ursprünglich gesprochenen 2,4941 Millionen Franken wurden schlussendlich insgesamt knapp Fr. 740 000.00 verwendet. Der Kredit wurde damit um rund 1,76 Millionen Franken unterschritten.

6. Nachfolgearbeiten zur digitalen Transformation

Das Projekt citysoftnet hat gezeigt, dass es bei IT-Projekten zunehmend nicht mehr einfach um die Beschaffung von Softwarelösungen geht. Vielmehr bringt die fortschreitende Digitalisierung eine tiefgreifende Transformation für die öffentliche Verwaltung mit sich. Arbeitsinhalte, Prozesse und das Arbeitsumfeld werden durch neue Softwarelösungen grundlegend verändert. Sowohl im Sozialamt als auch im EKS werden im Nachgang zur Einführung von citysoftnet Transformationsarbeiten für die strukturelle und organisatorische Entwicklung nötig sein. Zurzeit werden die nötigen Arbeiten konzipiert. Sie sollen dem finanzkompetenten Organ im Jahr 2025 zur Beschlussfassung vorgelegt werden.

7. Fazit

Beim künftigen Betrieb des neuen Fallführungssystems citysoftnet kommt es zu jährlichen Mehrkosten. Der Gemeinderat beantragt dem Stadtrat für die zusätzlichen Betriebskosten im Jahr 2024 einen **Nachkredit zum Globalkredit 2024 des Sozialamts in der Höhe von Fr. 658 000.00.**

Gleichzeitig sind zur Bewältigung der durch die Schwierigkeiten bei der Einführung entstanden Mehrbelastung im Tagesgeschäft und zur Kompensation der Krankheitsausfälle zusätzliche Personalressourcen nötig, die nicht vollständig innerhalb des Globalkredits kompensiert werden können. Hierfür beantragt der Gemeinderat dem Stadtrat einen **Nachkredit zum Globalkredit 2024 des Sozialamts in der Höhe von Fr. 1 385 000.00.**

Antrag

1. Der Stadtrat nimmt Kenntnis vom Vortrag des Gemeinderats betreffend Fallführungssystem citysoftnet; Nachkredit Betriebskosten citysoftnet.

2. Er genehmigt einen Nachkredit in der Höhe von Fr. 2 043 000.00 zur Deckung der höheren Betriebskosten für das Fallführungssystem citysoftnet und für zusätzliche Personalressourcen zur Bewältigung der durch die Schwierigkeiten bei der Einführung entstanden Mehrbelastung im Tagesgeschäft und zur Kompensation der Krankheitsausfälle und erhöht den Globalkredit 2024 des Sozialamts um Fr. 2 043 000.00 auf Fr. 107 265 858.78.

3. Der Gemeinderat wird mit dem Vollzug dieses Beschlusses beauftragt.

4. Der Stadtrat nimmt zur Kenntnis, dass die Betriebskosten für das Fallführungssystem citysoftnet und die Personalkosten im Sozialamt auch im Jahr 2025 höher ausfallen werden. Das Sozialamt wird versuchen, die Mehrkosten so weit möglich zu Lasten des Globalkredits 2025 zu kompensieren. Sollte dies nicht gelingen, würde der Gemeinderat zu gegebener Zeit einen entsprechenden Nachkredit-Antrag zuhanden des finanzkompetenten Organs stellen. Ab 2026 sollen die höheren Kosten im ordentlichen Budget eingestellt werden.

Bern, 11. Dezember 2024

Der Gemeinderat