



Beschluss des Stadtrats

vom 25. September 2024

GR Nr. 2024/326

Nr. 2881/2024

Schriftliche Anfrage von Samuel Balsiger, Michele Romagnolo und Roger Bartholdi betreffend Sozialhilfe-Software Citysoftnet, Gesamtkosten für die Entwicklung und Einführung der Software sowie Kosten für die Stadt Zürich, Sistierung der Einführung aufgrund der Erfahrungen in Bern und Prüfung alternativer Systeme im Ausland sowie weiteres Vorgehen der Stadt Basel

Am 26. Juni 2024 reichten die Mitglieder des Gemeinderats Samuel Balsiger, Michele Romagnolo und Roger Bartholdi (alle SVP) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2024/326, ein:

Die Städte Bern, Basel und Zürich haben gemeinsam die Sozialhilfe-Software Citysoftnet entwickelt. Die Stadt Bern hat diese bereits eingeführt - und heute stehen dort zwei Ämter aufgrund der massiven Software-Problemen am Abgrund. Statt einer schlanken Digitalisierung entpuppt sich Citysoftnet als Katapult zurück ins analoge Zeitalter. Auf den Ämtern stapeln sich die Mahnungen und Klienten erhalten Kündigungsandrohungen für ihre Wohnungen und Versicherungen.

Die Missstände sind so massiv, dass in der Stadt Bern in einem betroffenen Amt 2023 gar jeder Vierte der 185 Mitarbeitenden den Job an den Nagel gehängt hat. Hinzu kommen unzählige Krankschreibungen, eine davon betrifft die Amtsleiterin des EKS.

Nach Angaben des Sozialdepartements hat die Stadt Zürich bisher rund 11,7 Millionen Steuerfranken für die neue Fallführungssoftware ausgegeben. Von Seiten des Stadtrates heisst es: «Das Projekt verläuft wie geplant». Der Termin für die Einführung der Sozialhilfe Software Citysoftnet werde bald festgelegt.

Führt der Stadtrat die Sozialhilfe-Software Citysoftnet verfrüht ein, ist ein gigantisches Chaos und menschliches Leid vorprogrammiert. Die ungelösten Probleme in Bern zeigen, dass Citysoftnet noch lange nicht «marktreif» ist.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Stadtrat um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Die Stadt Bern hat für das IT-Projekt bereits über 20 Millionen Steuerfranken ausgegeben, Zürich bereits 11,7 Millionen Steuerfranken (Basel dürfte auch einen Millionenbetrag eingesetzt haben). Wie hoch sind über alle Städte gerechnet die Gesamtkosten für die Entwicklung und Einführung der Sozialhilfe-Software Citysoftnet? Falls kein konkreter Betrag genannt werden kann, möchten wir eine ungefähre Schätzung erhalten.
2. Welchen Betrag in Millionen Steuerfranken dürfte die Stadt Zürich die Entwicklung und Einführung der Sozialhilfe-Software Citysoftnet schlussendlich kosten (inklusive der internen Personalkosten etc.)? Falls kein konkreter Betrag genannt werden kann, möchten wir eine ungefähre Schätzung erhalten.
3. Wie viele Bürger (Sozialhilfeempfänger, Rentner etc.) wären von der Einführung der Software Citysoftnet betroffen (über alle Departemente und Ämter gerechnet) und um welchen Auszahlungsbetrag in Franken pro Monat geht es?
4. Warum sistiert die Stadt Zürich die Einführung der Sozialhilfe-Software Citysoftnet nicht, da in Bern die damit verbundenen Missstände massiv sind?
5. Gibt es bei der Entwicklung und Einführung der Sozialhilfe-Software Citysoftnet bislang Kostenüberschreitungen? Falls ja, in welcher Höhe?



2/5

6. Wer ist der Software-Anbieter und wurde geprüft, ob im Ausland bereits marktreife System vorhanden sind, anstatt eigenständig alles neu aufzusetzen?
7. Welches Vorgehen hat die beteiligte Stadt Basel gewählt (läuft dort die Einführung ebenfalls weiter)?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

FFS (Fallführungssystem) Citysoftnet ist eine gemeinsame Entwicklung einer Fallführungssoftware im Sozialwesen der Städte Bern und Zürich und des Kantons Basel-Stadt. Ziel der Einführung ist es, eine nachhaltige Lösung für die abzulösenden Systeme der drei Städte zu schaffen und einen gesamtschweizerischen Standard für ein Fallführungssystem im Sozialwesen zu etablieren. Dies soll die Zusammenarbeit mit Bund und Kantonen verbessern und individuelle Anpassungen der Städte vermeiden. Die Software basiert auf einer modernen, modularen Architektur und hat eine Lebensdauer von rund 20 Jahren. Sie soll die Leistungserbringung in der Sozialhilfe, Kinder- und Jugendhilfe sowie zivilrechtlichen Mandaten unterstützen und dabei Datenschutz und Revisionsfähigkeit gewährleisten. Die Lösung ist flexibel parametrierbar und bietet eine intuitive Benutzerführung.

In der kreditschaffenden Weisung vom 3. Oktober 2018 (Stadtratsbeschluss [STRB] Nr. 879/2018; Soziale Dienste (SOD) und Support Sozialdepartement (SDS), Projekt «Fallführungssystem Citysoftnet», IT-Ausgaben und Vergabe) wurde von der Entwicklung des FFS-Kerns bis 2022 und der Inbetriebnahme der neuen Software in den drei Städten bis 2023 ausgegangen.

Aufgrund des Projektverlaufs und der fachlichen sowie technischen Herausforderungen wurde Mitte 2021 eine Änderung der Strategie zur Entwicklung des FFS-Kerns und der städtenspezifischen Betriebsreife sowie der Einführung beschlossen. Neu sah der Plan die Entwicklung der Betriebsreife Bern und Go-Live Bern bis Anfang 2023, die Weiterentwicklung zur Betriebsreife Zürich und Einführung in Zürich bis Q1 2024 und die Fertigentwicklung und Einführung in Basel bis Ende Q2 2024 vor. Der Projektabschluss sollte per Ende 2024 erfolgen.

Schwierigkeiten bei der Entwicklung der Betriebsreife und der Produktivsetzung in Bern führten zu Verzögerungen der Folgetermine um gut ein halbes Jahr. Zürich sollte nun im Q3/4 2024 «live» gehen, sofern umfassende fachliche und funktionale Szenarientests eine genügende technische Betriebsreife bestätigen.

Diese Szenarientests konnten bis Mitte Juni 2024 vollständig abgeschlossen werden. Sie bestätigten einen hohen Reifegrad, brachten aber auch diverse Go-Live-relevante Mängel zutage, die in der Folge neu geplant wurden und nun von der Lieferantin bis Ende August 2024 umgesetzt wurden. Zudem wurde – als zentrales Learning aus dem Go-Live Bern – eine viermonatige Phase für die Sicherstellung der organisatorischen Betriebsreife (Schulung, Migration, Bereinigung der Geschäftsprozesse und Organisationsstrukturen, Bereitstellung der Betriebsorganisation, usw.) definiert. Aktuell ist nun geplant, Zürich per 6. Januar 2025 und drauffolgend Basel in der zweiten Hälfte 2025 produktiv zu setzen. Das Projekt soll per Ende 2025 abgeschlossen werden.

Nach diesen einleitenden Bemerkungen können die Fragen wie folgt beantwortet werden:



3/5

Frage 1

Die Stadt Bern hat für das IT-Projekt bereits über 20 Millionen Steuerfranken ausgegeben, Zürich bereits 11,7 Millionen Steuerfranken (Basel dürfte auch einen Millionenbetrag eingesetzt haben). Wie hoch sind über alle Städte gerechnet die Gesamtkosten für die Entwicklung und Einführung der Sozialhilfe-Software Citysoftnet? Falls kein konkreter Betrag genannt werden kann, möchten wir eine ungefähre Schätzung erhalten.

Die Gesamtkosten für das Projekt bestehen aus den Kosten, die die drei Städte gemeinsam für den Kern der Softwareentwicklung aufwenden sowie aus den Kosten, die in den einzelnen Städteprojekten aufgewendet werden.

Die Kosten für den Kern belaufen sich auf rund 26 Millionen Franken. Daran beteiligt sich die Stadt Zürich mit rund 40 Prozent und die Stadt Bern bzw. der Kanton Basel-Stadt mit je rund 30 Prozent.

Für die Entwicklung der Fallführungssoftware FFS Citysoftnet und ihre Einführung in der Stadt Zürich bewilligte der Stadtrat mit STRB Nr. 879/2018 einen Rahmenkredit von 26,4 Millionen Franken. Darin sind sowohl die Entwicklungskosten der Lieferantin Emineo AG wie auch die Kosten der Organisation und Informatik Zürich (OIZ) und die wesentlichen Eigenleistungen enthalten. Dieser Kreditrahmen kann eingehalten werden.

Für die Städteprojekte in Bern und Basel liegen uns keine detaillierten Kostenschätzungen vor.

Fragen 2

Welchen Betrag in Millionen Steuerfranken dürfte die Stadt Zürich die Entwicklung und Einführung der Sozialhilfe-Software Citysoftnet schlussendlich kosten (inklusive der internen Personalkosten usw.)? Falls kein konkreter Betrag genannt werden kann, möchten wir eine ungefähre Schätzung erhalten.

Siehe Antwort zu Frage 1: Die Kosten für die Entwicklung und Einführung der neuen Sozialhilfe-Software Citysoftnet belaufen sich auf rund 26,4 Millionen Franken.

Frage 3

Wie viele Bürger (Sozialhilfeempfänger, Rentner usw.) wären von der Einführung der Software Citysoftnet betroffen (über alle Departemente und Ämter gerechnet) und um welchen Auszahlungsbetrag in Franken pro Monat geht es?

Von der Einführung des neuen Fallführungssystems betroffen sind rund 17 000 Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Zürich. Im Detail sind es:

- etwa 11 000 Personen mit wirtschaftlicher Sozialhilfe (inklusive Krankenkassenprämien-Übernahme)
- etwa 4000 Personen mit Einkommens- und Vermögensverwaltung (meist im Rahmen einer Erwachsenenschutzmassnahme)
- etwa 2000 Personen ohne finanzielle Leistungen (Beratung, zivilrechtliche Massnahmen ohne Einkommens- und Vermögensverwaltung, Vermittlung von ergänzenden Hilfen zur Erziehung usw.)



4/5

Der Auszahlungsbetrag pro Monat beträgt durchschnittlich etwa 43 Millionen Franken und verteilt sich wie folgt:

- etwa 22 Millionen Franken wirtschaftliche Sozialhilfe (inklusive Krankenkassenprämien)
- etwa 21 Millionen Franken im Rahmen der Einkommens- und Vermögensverwaltung

Frage 4

Warum sistiert die Stadt Zürich die Einführung der Sozialhilfe-Software Citysoftnet nicht, da in Bern die damit verbundenen Missstände massiv sind?

Die Stadt Bern hat die Firma PricewaterhouseCoopers (PWC) mit der Evaluation der Einführung von FFS Citysoftnet in Bern beauftragt. In ihrem Bericht kommt PWC zum Schluss, dass die massiven Probleme, mit denen Bern nach dem Go-Live zu kämpfen hatte, nicht auf die Konzeption oder den Reifegrad der neuen Software, sondern primär auf die organisationalen Rahmenbedingungen (ungenügende Vorbereitung der Mitarbeitenden, mangelhafte Einführungsplanung, Personalausfälle/Fluktuation, strukturelle Defizite, Mängel in der Aufbau- und Ablauforganisation, usw.) zurückzuführen sind.

In technischer Hinsicht spricht der PWC-Bericht von einer erfolgreichen Umsetzung des Projekts, und er attestiert der Software eine gute Funktionalität und die Erfüllung zeitgemässer Anforderungen an eine Fallführungssoftware.

Aufbauend auf den Erfahrungen aus Bern arbeitet das Städteprojektteam der Stadt Zürich in enger Zusammenarbeit mit der Lieferantin Emineo AG daran, die städtespezifischen Anforderungen für Zürich umzusetzen, sodass eine Produktivsetzung des Systems zum 6. Januar 2025 gewährleistet werden kann. Obwohl die inhaltlichen Herausforderungen anspruchsvoll sind, gibt es aktuell keine Gründe, das Projekt bzw. die Einführung zu sistieren. Zudem kann festgehalten werden, dass in der Stadt Zürich die Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Produktivsetzung besser sind als vor einem Jahr in Bern, denn:

- Der Reifegrad der Software wurde um ein Jahr weiterentwickelt.
- Die Learnings aus Bern wurden ausgewertet und sind in die Zürcher Projektplanung eingeflossen.
- Zürich hat nicht dieselben organisatorisch-strukturellen Herausforderungen wie Bern (Stichwort: zwei getrennte Ämter mit unterschiedlichen strukturellen, organisatorischen und kulturellen Bedingungen)
- Die zentrale Voraussetzung für die Einführung von FFS, ein zentrales Scanning aller fallführungsrelevanten Dokumente, wurde in Zürich bereits vor drei Jahren umgesetzt.
- Bessere Einplanung einer Vorbereitungsphase für die organisatorische Betriebsreife (Schulung, Migration, Bereinigung der Geschäftsprozesse und Organisationsstrukturen, Bereitstellung der Betriebsorganisation, usw.).



5/5

Frage 5

Gibt es bei der Entwicklung und Einführung der Sozialhilfe-Software Citysoftnet bislang Kostenüberschreitungen? Falls ja, in welcher Höhe?

Siehe Antworten zu Fragen 1 und 2: Die Projektkosten bewegen sich innerhalb des mit STRB Nr. 879/2018 bewilligten Projektkredits.

Frage 6

Wer ist der Software-Anbieter und wurde geprüft, ob im Ausland bereits marktreife System vorhanden sind, anstatt eigenständig alles neu aufzusetzen?

Bei der Software-Lieferantin handelt es sich um die Firma Emineo AG mit Sitz in Baar ZG und Zürich. Emineo ist ein IT-Beratungs- und Softwareengineering-Unternehmen mit über 200 Mitarbeitenden. Seit 2022 gehört es der CONET-Gruppe an.

Dem ordentlichen GATT-/WTO-Submissionsverfahren von 2016/17, in welchem sich Emineo erfolgreich durchgesetzt hat, ist eine intensive Analyse des Marktes im Inland und deutschsprachigen Ausland vorangegangen.

An der Submission haben sich keine ausländischen Firmen beteiligt.

Frage 7

Welches Vorgehen hat die beteiligte Stadt Basel gewählt (läuft dort die Einführung ebenfalls weiter)?

Gemäss Projektplan wird der Kanton Basel-Stadt nach der Produktivsetzung der Software in Zürich die Fallführungssoftware bei sich einführen. Die Detailplanung zum Städteprojekt in Basel befindet sich unmittelbar vor Abschluss, sodass bald ein definitiver Go-Live-Termin genannt werden kann. Es ist davon auszugehen, dass Basel die Software in der zweiten Hälfte 2025 einführt.

Im Namen des Stadtrats
Der Stadtschreiber
Thomas Bolleter