
Medienmitteilung

PwC-Bericht zu Citysoftnet bringt erhebliche Mängel zutage

Für Rückfragen

Corina Liebi, Stadträtin JGLP
corina.liebi@grunliberale.ch, 079 713 04 16

Gabriela Blatter, Stadträtin GLP
gabriela.blatter@grunliberale.ch, 078 623 27 42

25. Juni 2024

PwC-Bericht zu Citysoftnet bringt erhebliche Mängel zutage

Die Einführung des Fallführungssystems Citysoftnet in der Stadt Bern führte zu erheblichen Problemen und zahlreichen Kündigungen sowie Krankschreibungen. Eine externe Untersuchung durch PwC bringt gravierende Mängel in Projektmanagement, Ressourcenplanung und Führungskompetenz zum Vorschein. Die Grünliberale Partei kritisiert scharf, dass die Stadt Bern aus früheren IT-Projektfehlern nichts gelernt hat, und fordert dringend Konsequenzen und umfassende Verbesserungen.

Im Juni 2023 wurde das neue Fallführungssystem Citysoftnet nach langer Verzögerung und mehreren Nachkrediten im Sozialamt und im Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz (EKS) der Stadt Bern eingeführt. Die Einführung verlief jedoch problematisch und führte zu unzähligen Kündigungen und Krankschreibungen. Aufgrund dieser Vorkommnisse forderte die Kommission für Soziales, Bildung und Kultur (SBK) eine externe Untersuchung, die vom Gemeinderat in Auftrag gegeben und im Oktober 2023 vom Stadtrat mit einem Nachkredit genehmigt wurde.

Der nun vorliegende Bericht attestiert der Stadt Bern gravierende Mängel. „Der Bericht liest sich fast wie ein Ratgeber, wie Digitalisierungsprojekte auf keinen Fall durchgeführt werden sollten“, kommentiert GLP-Stadträtin Corina Liebi. „Fehlende Projektmanagement-Skills, unzureichende Ressourcenplanung und fehlende Kompetenzen im Umgang mit Veränderungsprozessen aller Führungsebenen sind für die Missstände verantwortlich.“ Citysoftnet ist nicht das erste gescheiterte Informatikprojekt der Stadt Bern. „Die Stadt hat leider nichts aus ihren Fehlern gelernt. Eine konsequente Aufarbeitung ist jetzt dringend notwendig“, kritisiert Gabriela Blatter, Stadträtin der Grünliberalen, und verweist auf das Projekt Base4Kids.

Die Untersuchung legt offen, dass es an notwendigem Know-how für ein Transformations- und IT-Projekt mit diesem Komplexitätsgrad fehlte. Probleme wurden nicht rechtzeitig erkannt und es wurde versäumt, zeitnah zu intervenieren. Die Risiken des Projekts wurden massiv unterschätzt und nicht ausreichend abgewogen. Mitarbeitende wurden unzureichend geschult, erhielten keine zusätzlichen Ressourcen für die IT-Projektmitarbeit und -planung und die verfügbaren Kompetenzen wurden falsch eingeschätzt, was zu fehlerhafter Ressourcenplanung und doppelten Belastungen führte. Schliesslich wurde das Testing der Software unzureichend geplant und es traten erhebliche Fehler bei der Performance auf, die erst im laufenden Betrieb entdeckt wurden und zu massiven Problemen führten.

Die Stadt Bern muss dringend Massnahmen ergreifen, um zukünftige Digitalisierungsprojekte besser zu planen und durchzuführen. Es darf nicht sein, dass weiterhin Steuergelder zum Fenster rausgeworfen werden und sich solch gravierende Vorfälle in regelmässigen Abständen wiederholen. Die GLP erwartet konkrete und sofortige Schritte, um diese Mängel in Zukunft zu vermeiden und die Gesundheit der Mitarbeitenden zu schützen.

