



# Informationen über das neue Fallführungssystem (NFFS)

## Das Wichtigste in Kürze

- Die Sozialdienste im Kanton Bern setzen heute unterschiedliche Fallführungssysteme ein. Diese müssen in nächster Zeit abgelöst oder umfassend erneuert werden. Für deren Betrieb und Finanzierung im Bereich der Sozialhilfe ist heute jede Gemeinde selber verantwortlich.
- Aufgrund der unterschiedlichen Systeme gibt es heute keine einheitliche Fallführung. Mit der Ablösung oder Erneuerung der bestehenden Systeme möchten die GSI, die DIJ, der VBG und die BKSE die Chance nutzen, ein einheitliches Fallführungssystem im Kanton Bern einzuführen. Dieses neue Fallführungssystem (NFFS) soll im Kanton Bern nicht nur bei den Sozialdiensten, sondern auch bei den KESB und in der Arbeitsintegration eingeführt werden.
- Mit einer einheitlicheren Fallführung sollen die administrativen Aufwände reduziert werden, damit mehr Zeit für die sozialhilfebeziehenden Personen vorhanden ist. Kanton und Gemeinden sollen eine bessere Übersicht über die Sozialhilfe und den Kindes- und Erwachsenenschutz erhalten. Zudem sollen die ICT-Betriebskosten bei den Sozialdiensten gesenkt werden.
- NFFS soll ab 2025 zunächst in Pilotsozialdiensten und ab 2026 schrittweise bei den übrigen Sozialdiensten eingeführt werden. Ziel ist es, dass ab 2029 alle Sozialdienste mit dem neuen Fallführungssystem arbeiten. Über den Kredit für die Beschaffung, Realisierung und Einführung von NFFS entscheidet der Grosse Rat in der Wintersession 2023. Wird dieser bewilligt, kann im Jahr 2024 mit der Realisierung von NFFS gestartet werden.
- Die Migration der Daten und Dossiers findet pro Sozialdienst in einem eigenen Projekt statt. Zur Unterstützung stellt der Kanton den Sozialdiensten jeweils eine Projektleitung zur Seite. Eine aktive Mitarbeit der Sozialdienste und der IT-Verantwortlichen ist für diese Migration unerlässlich, da in die bestehenden Software-Systeme vor Ort eingegriffen wird.
- Die Investitions- und Betriebskosten für die Realisierung und Einführung von NFFS sollen vollumfänglich durch den Kanton getragen werden. Der Kanton soll auch einen Grossteil der Kosten für die Migration übernehmen. Der IT-Betrieb nach Abschluss der Einführung soll vom Kanton und den Gemeinden gemeinsam finanziert werden. Die GSI beabsichtigt, dass sich der Kanton zukünftig an den ICT-Betriebskosten auch im Bereich der Sozialhilfe beteiligt.
- Mit der Einführung von NFFS soll eine gemeinsame Betriebsorganisation eingeführt werden. Diese setzt sich paritätisch aus Vertretenden der beteiligten Nutzerorganisationen, der Gemeinden und des Kantons zusammen.
- Die Auftraggeberschaft, die BKSE und der VBG sind überzeugt, dass NFFS den Sozialdiensten, den Gemeinden und dem Kanton viele Erleichterungen bringt. Diese sind umso grösser, je mehr Gemeinden NFFS nutzen. Deswegen und weil eine gemeinsame Finanzierung der Betriebskosten via Lastenausgleich nur möglich ist, wenn alle Gemeinden mitmachen, ist vorgesehen, dass dereinst alle Sozialdienste NFFS einsetzen müssen.

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1.</b>	<b>Ausgangslage – worum geht’s?</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Was ist bis anhin geschehen?</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Ziele – was soll mit NFFS erreicht werden?</b> .....	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Beteiligte – wer ist involviert?</b> .....	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Was wird mit NFFS umgesetzt und wie?</b> .....	<b>5</b>
5.1	Digitalisierte Fallführung .....	5
5.2	Einsicht in und Austausch von Daten und Dossiers .....	6
5.3	Erhebung einheitlicher Steuerungsdaten für Kanton und Gemeinden .....	6
<b>6.</b>	<b>Rahmenbedingungen zur Umsetzung von NFFS</b> .....	<b>7</b>
6.1	Datenschutz .....	7
6.2	Vereinheitlichung von Abläufen / Individualität der Sozialhilfe .....	7
<b>7.</b>	<b>Zeitplan – wann ist mit dem neuen Fallführungssystem zu rechnen?</b> .....	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>Migration der Daten und Dossiers auf NFFS</b> .....	<b>8</b>
<b>9.</b>	<b>Betriebsorganisation – welche Aufgaben und Rollen haben die Sozialdienste und Gemeinden zukünftig?</b> .....	<b>10</b>
<b>10.</b>	<b>Kosten – wer finanziert NFFS?</b> .....	<b>12</b>
10.1	Investitionen für die Bereitstellung und die Einführung von NFFS .....	12
10.2	Migrations- und Einführungskosten .....	13
10.3	Betriebskosten während der Einführung .....	14
10.4	Finanzierung des Normalbetriebs .....	14
<b>11.</b>	<b>Risiken</b> .....	<b>15</b>
<b>12.</b>	<b>Wie können sich die Gemeinden auf die Einführung von NFFS vorbereiten?</b> .....	<b>15</b>

## **1. Ausgangslage – worum geht's?**

Dieses Dokument stellt den politisch verantwortlichen sowie den fachlich verantwortlichen Personen der Gemeinden des Kantons Bern das Programm Neues Fallführungssystem im Kanton Bern (NFFS) vor. Mit diesem Programm soll ein neues und einheitliches Fallführungssystem für die Sozialhilfe, den Kindes- und Erwachsenenschutz und die Arbeitsintegration beschafft und eingeführt werden.

Die Sozialdienste im Kanton Bern arbeiten heute im Vollzug der Sozialhilfe und im Kindes und Erwachsenenschutz mit fünf verschiedenen Fallführungssystemen. Sowohl bei den Behörden für Kindes- und Erwachsenenschutz (KESB) als auch bei den Fachstellen, welche für die Fallführung im Bereich der Arbeitsintegration zuständig sind, kommen nochmals andere Fallführungssysteme zum Einsatz. Grundsätzlich hat jede Organisation ihr individuelles Fallführungssystem im Einsatz und hat dieses auf ihre individuellen Bedürfnisse angepasst. Im Kanton Bern besteht heute deswegen eine grosse Heterogenität in der Fallführung im Sozialhilfebereich und im Kindes- und Erwachsenenschutz.

Damit die Sozialdienste ihre Aufgaben wahrnehmen können, benötigen sie eine Vielzahl an Informationen von anderen Behördenstellen und Institutionen. Das Sammeln und Aufbereiten dieser Informationen ist aufwändig und erfolgt heute oft manuell.

Die Verantwortung für die IT-Infrastruktur im Sozialhilfebereich ist auf Gemeindeebene verankert. Eine kantonsweit einheitliche Fallführung innerhalb der Sozialhilfe gibt es nicht. Deswegen ist einerseits die Verfügbarkeit vergleichbarer Daten auf Kantonebene limitiert. Andererseits besteht auf Gemeindeebene die Schwierigkeit, dass ihre Bedürfnisse für notwendige Anpassungen bei der Herstellerfirma nur unzureichend wahrgenommen werden. Dazu kommt, dass umfassende Investitionen in die IT-Infrastruktur der Sozialdienste die Gemeindebudgets belasten. In nächster Zeit müssen die heutigen Fallführungssysteme abgelöst oder umfassend erneuert werden, was einen hohen Investitionsbedarf bei den Gemeinden auslösen würde, wenn NFFS nicht realisiert wird.

## **2. Was ist bis anhin geschehen?**

Im Auftrag des Direktors der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion (GSI) des Kantons Bern, Regierungsrat Pierre Alain Schnegg, wurde im Juni 2017 eine breit abgestützte Arbeitsgruppe gegründet, um Möglichkeiten zur Optimierung in der wirtschaftlichen Hilfe zu eruieren. So sollten insbesondere bestehende Instrumente auf ihre Effizienz und Effektivität geprüft und in der Folge Optimierungen umgesetzt oder neue Lösungen geprüft werden. Die Arbeitsgruppe hat in der Folge verschiedene Optimierungsvorschläge diskutiert und priorisiert. Einer der als wichtig sowie dringlich eingestuften Vorschläge war dabei die Vereinheitlichung der in den bernischen Sozialdiensten benutzten Fallführungssysteme.

2019 hat der Grosse Rat die Motion 150-2019 für eine einheitliche Fallführung durch eine einheitliche IT-Lösung in der Sozialhilfe überwiesen.

Die Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion (GSI) hat im Frühjahr 2020 zusammen mit der Direktion für Inneres und Justiz (DIJ), der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE) und dem Verband Bernischer Gemeinden (VBG) entschieden, die Einführung eines neuen einheitlichen Fallführungssystems gemeinsam anzustreben. Dieses Vorhaben wird in Form des Programms NFFS durchgeführt. Im Juni 2021 wurde dafür der Programmauftrag verabschiedet. Seither werden in mehreren Projekten und mit aktiver Beteiligung der Sozialdienste die konzeptionellen Grundlagen erarbeitet. Auf dieser Grundlage wurde 2023 eine öffentliche Ausschreibung zur Beschaffung des neuen Fallführungssystems durchgeführt.

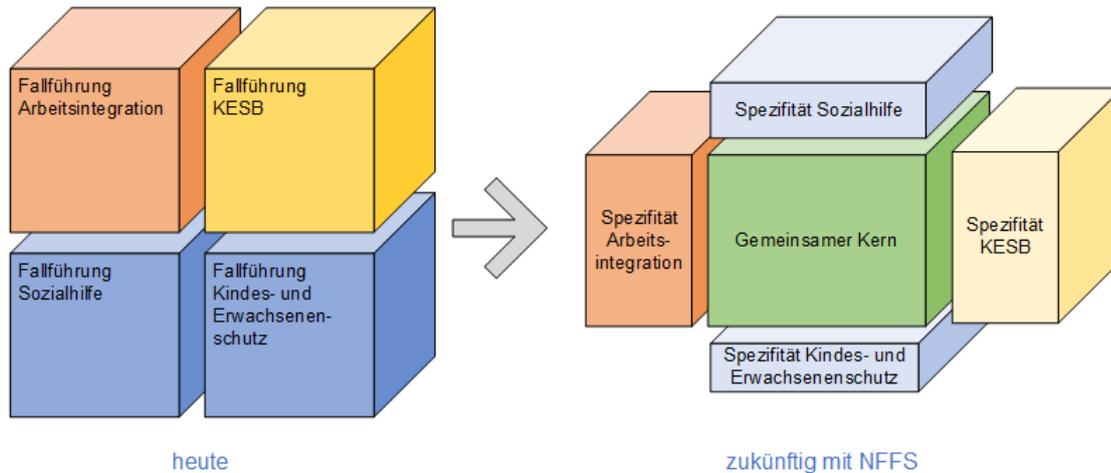


Abbildung 1: Heutige und zukünftige Situation der Fallführungssysteme

Zudem wurden die Gemeinden und Sozialdienste im Frühjahr 2023 mit einer Online-Umfrage zu ausgewählten Aspekten von NFFS befragt. Diese Befragung zeigt, dass die Einführung eines neuen einheitlichen Fallführungssystems grossmehrheitlich begrüsst wird: 85 Prozent der Umfrageteilnehmenden haben sich positiv dazu ausgesprochen. Gleichzeitig wurden Bedenken geäussert zum straffen Terminplan und zum Migrationsvorgehen. Diese Punkte wurden in der weiteren Planung berücksichtigt.

Der Grosse Rat hat 2021 erste Gesetzesgrundlagen geschaffen für ein einheitliches Fallführungssystem in den Sozialdiensten. So hat er per 01.01.2022 den Artikel 57k ins Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe (Sozialhilfegesetz SHG, BSG 860.1) aufgenommen, womit die Sozialdienste zur Verwendung eines einheitlichen Fallführungssystems verpflichtet werden können. Mit Artikel 57g hat der Grosse Rat eine weitere wichtige Rechtsgrundlage im SHG geschaffen, damit die GSI die wesentlichen Daten von den Trägerschaften der Sozialdienste erhält, die sie zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben benötigt. Des Weiteren wurde im SHG mit den Artikeln 79 Absatz 1 Buchstabe f und 80 Absatz 1 Buchstabe k verankert, dass Gemeinden und Kanton die anrechenbaren Aufwendungen für das festgelegte Fallführungssystem dem Lastenausgleich Soziales zuführen können.

### 3. Ziele – was soll mit NFFS erreicht werden?

Mit dem Programm NFFS werden drei Hauptziele angestrebt:

1. **Mehr Zeit für die sozialhilfebeziehenden Personen, indem die administrativen Aufwände reduziert werden.** Dies wird unter anderem damit erreicht, dass Daten elektronisch und automatisch mit anderen Systemen ausgetauscht werden, wo dies sinnvoll und wirtschaftlich ist. Mit NFFS wird der Informationsaustausch und die Dossierübergabe bei der organisationsübergreifenden Fallführung vereinfacht und damit effizienter.
2. **Bessere Übersicht über die Sozialhilfe, den Kindes- und Erwachsenenschutz und die Arbeitsintegration für Kanton und Gemeinden,** indem die jeweiligen Steuerungsdaten einheitlich und vollständig verfügbar sind, ohne dass bei den fallführenden Stellen zusätzlicher Aufwand entsteht.
3. **Weniger Infrastrukturkosten bei den Sozialdiensten.** Die heutigen Betriebskosten der Fallführungssysteme belaufen sich auf rund 6.5 Millionen Franken pro Jahr. Mit NFFS lassen sich diese Kosten reduzieren, womit insbesondere die Gemeinden finanziell entlastet werden.

**Was wird mit NFFS nicht angestrebt?** Es besteht keine Absicht, Personal bei den Sozialdiensten abzubauen. Ebenso sollen mit NFFS weder die heutige Aufgabenteilung noch die Organisationsstrukturen der Sozialdienste verändert werden. NFFS sorgt jedoch dafür, dass die heutigen Vollzugsdifferenzen soweit sinnvoll aufgehoben werden. Unter Mitwirkung der Nutzerorganisationen sollen Best Practice-Ansätze einheitlich ins NFFS implementiert werden.

NFFS wird zum wichtigsten Arbeitsinstrument für alle involvierten Institutionen, welche dereinst NFFS nutzen werden. Diese maximal 85 Nutzerorganisation setzen sich wie folgt zusammen:

- 66 Sozialdienste
- elf KESB
- maximal acht Fachstellen für Arbeitsintegration

Zusätzlich werden auch die zuständigen Stellen bei der GSI und der DIJ NFFS für ihre Aufgaben nutzen. Im Endausbau werden etwa 2'500 Anwenderinnen und Anwender jährlich rund 75'000 Einzelfälle bearbeiten.

#### **4. Beteiligte – wer ist involviert?**

Das Programm NFFS hat ein breites Wirkungsspektrum im Sozialbereich. Es wird deshalb gemeinsam vom Direktor der GSI, Regierungsrat Pierre Alain Schnegg, und von der Direktorin der DIJ, Regierungsrätin Evi Allemann, verantwortet. Die Federführung liegt bei der GSI. Die Programmleitung ist dementsprechend bei der GSI und dort im Amt für Integration und Soziales (AIS) angesiedelt.

NFFS ist auch bei den Stakeholdern auf Gemeindeebene solide verankert. Zwei Umfragen bei den Sozialdiensten 2019 und 2023 haben gezeigt, dass eine grosse Mehrheit der Umfrageteilnehmenden ein einheitliches Fallführungssystem begrüsst. Entsprechend wird NFFS auch vom VBG und der BKSE mitgetragen und auf Programm- und Projektebene aktiv mitgestaltet. So sind der VBG und die BKSE im Steuerungsausschuss NFFS vertreten, wo über die strategische Ausrichtung des Programms entschieden wird. Gleichzeitig haben sie sich in den einzelnen Projekten operativ in die Vorbereitungsarbeiten zur Beschaffung von NFFS eingebracht.

#### **5. Was wird mit NFFS umgesetzt und wie?**

##### **5.1 Digitalisierte Fallführung**

Mit NFFS steht allen Organisationen, die mit der Fallführung in der Sozialhilfe, der Arbeitsintegration oder dem Kindes- und Erwachsenenschutz beauftragt sind, ein vollumfängliches Fallführungssystem zur Verfügung. Unabhängig von der Grösse des Sozialdienstes können alle Anwenderinnen und Anwender all diejenigen Module nutzen, die sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Mit NFFS soll eine digitale Transformation bei allen Nutzerorganisationen und bei allen weiteren Behördenstellen, welche Informationen mit den Nutzerorganisationen austauschen, angestossen werden. Die Fallführung soll zukünftig durchgängig organisationsübergreifend ausgestaltet werden.

Der heutige administrative Aufwand der jeweiligen Organisationen soll unter anderem dadurch reduziert werden, dass die Schnittstellen zu Umsystemen und zu anderen Institutionen, welche die Organisationen zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen, digitalisiert und automatisiert werden, wo dies sinnvoll und wirtschaftlich ist. Dies geschieht unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben.

Mit NFFS wird die administrative Dossierführung einheitlich geregelt, d. h. es gibt nur noch ein Dossier pro Fall. Die einzelnen, individuellen Fälle können auf diese Art organisationsübergreifend und weitgehend medienbruchfrei administriert werden. Dies ist eine Grundvoraussetzung für die Vereinfachung der administrativen Abläufe.

## **5.2      Einsicht in und Austausch von Daten und Dossiers**

Jede Organisationseinheit bearbeitet nur die Fälle in ihrem Zuständigkeitsbereich. Organisationsübergreifende Dossiereinsicht und Datenbearbeitung sind dort möglich, wo mehrere Organisationseinheiten am gleichen Fall arbeiten. Für den Kindes- und Erwachsenenschutz bedeutet dies beispielsweise, dass der heutige postalische Schriftenverkehr zwischen den Sozialdiensten und den KESB genauso entfällt wie die heutige Doppelerfassung von Daten und der langwierige Abgleich unterschiedlicher Datenbestände. Der Informationsaustausch findet direkt innerhalb von NFFS statt. Sowohl für den Kanton als auch für die Sozialdienste und die KESB ergeben sich daraus massive administrative Entlastungen.

Ein grosses Anliegen der Sozialdienste ist zudem die elektronische Übertragung eines Dossiers, wenn die Zuständigkeit für dieses Dossier an einen anderen Sozialdienst übergeht. Beispielsweise verursacht heute ein Wohnortwechsel eine vollständige Schliessung des Dossiers in der Wegzugs-Gemeinde und eine komplette Neuerfassung und Neubeurteilung des Falles in der Zuzugs-Gemeinde. Solche Vorkommnisse sind recht häufig und können mit einem einheitlichen Fallführungssystem viel einfacher abgewickelt werden.

## **5.3      Erhebung einheitlicher Steuerungsdaten für Kanton und Gemeinden**

Mit NFFS sollen umfassende Steuerungsdaten einfach erhoben und ausgewertet werden können, die der Analyse und strategischen Ausrichtung der Sozialhilfe dienen. Die für den Kanton relevanten Steuerungsdaten, die er zur Erfüllung seiner Aufgaben benötigt, sollen automatisch aus NFFS ausgelesen und auf einer separaten Auswertungsplattform einsehbar sein. Bei diesen Steuerungsdaten handelt es sich um anonymisierte Individualdaten der sozialhilfebeziehenden Personen im Kanton Bern sowie um Metadaten der Sozialdienste. Die Anforderungen an die Steuerungsdaten sind abgestimmt mit der Modernisierung der Sozialhilfeempfängerstatistik. Die Daten für die zukünftigen Erhebungen des Bundesamtes für Statistik und die Steuerungsdaten sollen von NFFS generiert und ohne manuellen Aufwand der Sozialdienste aus NFFS ausgelesen werden können.

Die Erhebung dieser Daten und die Einsicht kantonaler Stellen in die Steuerungsdaten geschieht im Rahmen der geltenden Datenschutzvorgaben.

Auch für die Sozialdienste (und somit für die Gemeinden) soll das neue System Steuerungsdaten liefern können, welche im Sinne eines vergleichbaren und einfach zu bedienenden Reportings genutzt werden können. So ist sichergestellt, dass das System auch für die operative Leitung Monitoring-Daten erleichtert zugänglich macht, welche für die Fall- und die Belastungssteuerung wie auch für die Kostenkontrolle wesentlich sind. Das schliesst insbesondere Daten zum Personalaufwand, der internen Organisation (Einheiten) sowie der Kosten mit ein.

## 6. Rahmenbedingungen zur Umsetzung von NFFS

### 6.1 Datenschutz

Der Austausch von Dossiers und Daten bedingt einen sorgsamem und verantwortungsvollen Umgang mit Personendaten. Dem Datenschutz und der Informatiksicherheit wird daher hohe Priorität eingeräumt. Im Rahmen einer gesonderten Analyse wurden sämtliche Sicherheitsanforderungen erhoben, welche während der Realisierung sukzessive auf der organisatorischen und der technischen Ebene umgesetzt werden. Dabei muss jederzeit klar bleiben, wer für die Inhalte eines Dossiers und für die Richtigkeit der Daten zuständig ist und wer welche Daten einsehen und bearbeiten darf. NFFS ändert nichts an den heutigen Zuständigkeiten. NFFS sorgt aber dafür, dass jede Änderung an den Inhalten eines Dossiers und an den Daten nachvollzogen werden können.

NFFS ändert auch nichts daran, dass die Gemeinden Eigentümerinnen ihrer Daten sind. Sie bleiben damit verantwortlich für den datenschutzkonformen Umgang mit diesen Daten.

Damit nicht jede Gemeinde das neue System einzeln auf die Datenschutzkonformität überprüfen muss, ist vorgesehen, dass die Datenschutzkontrolle vor Inbetriebnahme von NFFS durch die kantonale Datenschutzaufsichtsstelle durchgeführt wird.

### 6.2 Vereinheitlichung von Abläufen / Individualität der Sozialhilfe

Ein einheitlicher elektronischer Austausch von Dossiers und Daten bedingt, dass die dafür notwendigen Verfahren standardisiert werden. Die involvierten Organisationen müssen sich untereinander einigen, wie diese Prozesse ausgestaltet werden sollen. Ebenso müssen sie festlegen, wie beispielsweise die Datenpflege, die administrative Dossierführung und das Dokumentenmanagement gehandhabt wird. Dafür soll im Rahmen der Betriebsorganisation das Vorgabeteam eingesetzt werden (siehe dazu Kapitel 9).

Nicht von dieser Standardisierung betroffen ist das eigentliche Handwerk der Sozialarbeit wie die Beratung und Betreuung von Menschen, die Unterstützung bei deren Bewältigung des Alltags und deren Eingliederung ins soziale Umfeld sowie in die Erwerbsarbeit. In diesen Bereichen bleibt die individuelle Ausgestaltung der Fallbearbeitung bei den zuständigen Organisationen. Zudem bleibt die Autonomie bezüglich der Organisation der Sozialdienste auch mit NFFS bei den Gemeinden.

## 7. Zeitplan – wann ist mit dem neuen Fallführungssystem zu rechnen?

Abbildung 2 zeigt den Vorgehensplan zur Einführung von NFFS:

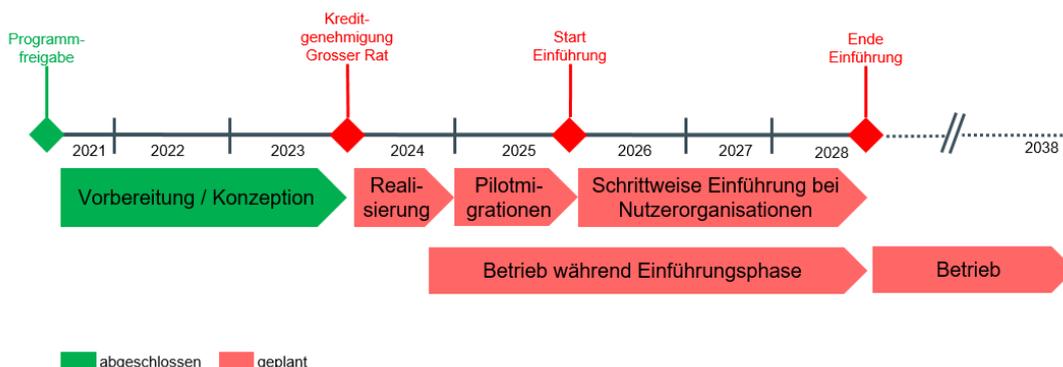


Abbildung 2: Vorgehensplan zur Einführung von NFFS

Gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern der Sozialdienste, der BKSE und des VBG wurden die Konzeption von NFFS und die Grundlagen für den Kreditantrag zuhanden des Grossen Rates erarbeitet. Basierend darauf wurde das System NFFS in einem öffentlichen Beschaffungsverfahren ausgeschrieben. Im Juli 2023 ist der Zuschlag an die Firma Glaux Soft AG erfolgt. Diese Arbeiten geschahen in den drei Projekten *Prozesse & Anforderungen (P&A)*, *Geschäftsmodell* und *Ausschreibung*, die mittlerweile abgeschlossen sind. Im Projekt *Konzept* werden bis Mitte 2024 die konzeptionellen Arbeiten zur Einführung von NFFS bei den Nutzerorganisationen finalisiert und abgeschlossen.

Ausgehend von den Ergebnissen der bereits abgeschlossenen drei Projekte wird dem Grossen Rat in der Wintersession 2023 der Kreditantrag zur Beschaffung, Realisierung und Einführung von NFFS im Zeitrahmen von 2024 bis 2028 vorgelegt.

Sollte dieser Kredit genehmigt werden, wird anschliessend im 2024 das neue Fallführungssystem bereitgestellt. 2025 sollen mit ausgewählten, repräsentativen Nutzerorganisationen Pilote durchgeführt werden, bevor NFFS 2026 bis 2028 schrittweise bei allen 85 Nutzerorganisationen eingeführt wird. Bei der Einführung werden Daten und Dossiers aus den heutigen Systemen ins NFFS migriert. Diese teilweise sehr aufwändigen Verfahren werden jeweils in eigenen Projekten abgewickelt. Gleichzeitig muss während der Einführungsphase der ICT-Betrieb sichergestellt werden für all jene Organisationen, die NFFS bereits produktiv nutzen. Damit diese Einführung gelingt, müssen in Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten einige wichtige organisatorische Vorbereitungen getroffen werden. Mit diesen Arbeiten soll bereits im Jahr 2023 gestartet werden (siehe dazu auch Kapitel 12). Ebenso muss auf Gemeindeebene die Budget- und Ressourcenplanung für die Ablösung der heutigen Systeme frühzeitig angegangen werden. Sozialdienste, die im Jahr 2026 migrieren wollen, sollten entsprechende finanzielle Mittel und Ressourcen bereits fürs 2025 vorsehen.

Parallel zur Einführung von NFFS laufen zwei Rechtsetzungsprojekte:

- Es ist vorgesehen, dass die rechtlichen Voraussetzungen mit einer Anpassung der Sozialhilfeverordnung geschaffen werden, damit NFFS so finanziert und betrieben werden kann, wie es im vorliegenden Dokument beschrieben wird. Im Rahmen eines ordentlichen Vernehmlassungsverfahrens können sich die Gemeinden voraussichtlich 2024 zu diesen Verordnungsänderungen äussern.
- Die notwendigen Anpassungen auf Gesetzesstufe sind im Rahmen der SHG-Totalrevision vorgesehen.

## **8. Migration der Daten und Dossiers auf NFFS**

Vorweg sei darauf hingewiesen, dass alle Sozialdienste im Kanton Bern im Laufe der nächsten Jahre unabhängig von NFFS ihr bestehendes Fallführungssystem ablösen und ihre Daten und Dossiers auf ein neues System migrieren oder ihre bisherigen Systeme umfassend technisch und inhaltlich erneuern müssen. Die diesbezüglichen Aufwände würden somit auch ohne NFFS anfallen.

Es ist vorgesehen, dass die Migration der Daten und Dossiers aus den heutigen Fallführungssystemen in NFFS innerhalb der dreijährigen Einführungsphase zwischen 2026 und 2028 stattfindet. In dieser Zeitspanne sollen ausreichend viele Zeitfenster für die Sozialdienste angeboten werden, an denen ihre Daten und Dossiers auf NFFS migriert werden können. Die Sozialdienste sollen ein für sie passendes Zeitfenster für die Migration buchen können. Angedacht ist, dass eine Projektleitung von NFFS ausgehend von diesen Buchungsterminen frühzeitig auf die einzelnen Sozialdienste zugeht und mit ihnen das Migrationsprojekt aufsetzt. Die Projektleitung führt das Migrationsprojekt und bindet die Mitarbeitenden der Sozialdienste und die IT-Verantwortlichen der heutigen Fallführungssysteme mit genügend zeitlichem Vorlauf ein, damit sie bei den Migrationsarbeiten entsprechend mitwirken können. Der Kanton finanziert

zudem die Erstausbildung der Anwenderinnen und Anwender von NFFS sowie deren Unterstützung bei der Einführung.

Sollte es zu unerwarteten Kapazitätsengpässen kommen, sodass ein Sozialdienst ohne sein Verschulden seine Daten und Dossiers nicht migrieren kann, wird ihm eine verlängerte Frist bis zur Kostenübernahme gewährt, falls die Migration innerhalb der dreijährigen Einführungsphase nicht mehr möglich ist. Falls die Migration nicht möglich ist, weil der Sozialdienst seine Verpflichtungen in den Vorbereitungsarbeiten nur ungenügend wahrgenommen hat, muss er sich an den Betriebskosten von NFFS beteiligen, auch wenn die Migration in der Einführungsphase nicht möglich ist.

Bevor die Migration bei den Nutzerorganisationen gestartet wird, soll die Migration bei mehreren Nutzerorganisationen pilotiert werden. Aufgrund der Erkenntnisse aus diesen Pilotmigrationen soll das Vorgehen während der Einführung konkretisiert und die Migrationsaufwände präzise eingeschätzt werden. Für die Pilotierung werden fünf Sozialdienste, eine Fachstelle für Arbeitsorganisation sowie eine KESB als Pilotorganisation rekrutiert. Für die Migration dieser Pilotorganisationen finanziert der Kanton die notwendigen externen Dienstleistungen sowie die internen Aufwände der Pilotorganisationen.

Die Migration der Daten und Dossiers der Nutzerorganisationen auf NFFS erfolgt sowohl im Rahmen der Pilotierung als auch während der Einführung in eigenen Migrationsprojekten.

Die Migration wird in drei Schritten erfolgen, die jeder Sozialdienst individuell durchläuft:

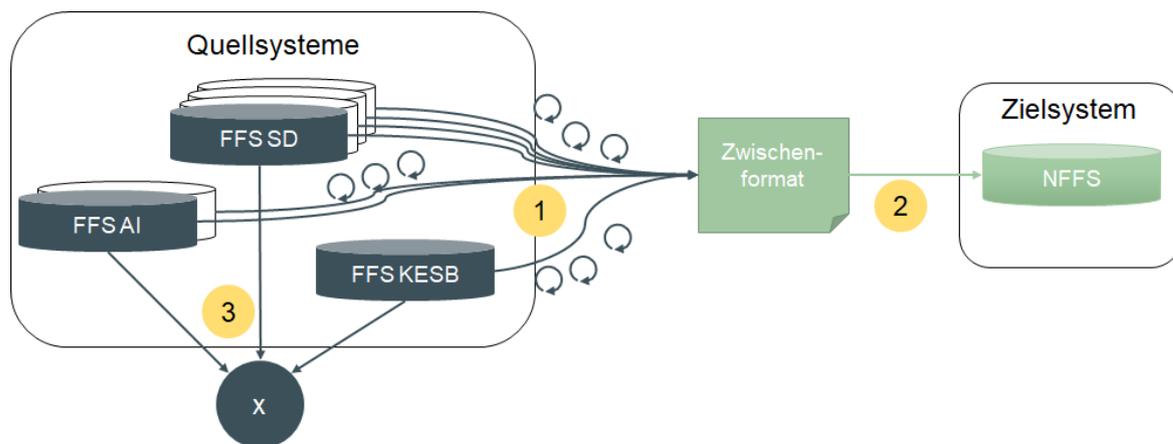


Abbildung 3: Migrationsvorgehen

1

### Überführung in Zwischenformat

Im ersten Schritt überführen die Sozialdienste zusammen mit ihren IT-Verantwortlichen ihre Daten und Dossiers aus den heute im Einsatz stehenden Fallführungssystemen (Quellsysteme) in mehreren Durchgängen in ein definiertes Zwischenformat. Dieses Zwischenformat wird während der Realisierung von NFFS bereitgestellt. Zur Überführung der Daten in das Zwischenformat wird den Sozialdiensten vom Programm NFFS eine Anleitung zur Verfügung gestellt. Die Sozialdienste werden mehrere Monate Zeit haben, um die Überführung ins Zwischenformat schrittweise vorzunehmen. Letztlich müssen beim Transfer tagesaktuelle Daten übertragen werden, welche formal dem Zwischenformat entsprechen müssen, damit sie im neuen System sogleich zur Verfügung stehen. Da die Fallführungssysteme unterschiedlich ausgestaltet und in den jeweiligen Kontext der Sozialdienste eingebettet sind, gibt es im Rahmen des Programms NFFS pro Sozialdienst ein eigenes Migrationsprojekt. Die Sozialdienste werden bei der Migration jeweils von einer Projektleitung unterstützt, die das Programm NFFS bereitstellt.

2

### Migration nach NFFS

Die Lieferantin von NFFS migriert die Daten aus dem Zwischenformat automatisiert ins NFFS. Bei diesem Schritt fallen für die Sozialdienste keine Arbeiten an.

3

### Ausserbetriebnahme Altsysteme

Nach erfolgreicher Migration der Daten ins NFFS werden die Quellsysteme ausser Betrieb genommen. Die Verantwortung dafür liegt beim jeweiligen Sozialdienst bzw. der jeweiligen Gemeinde. Hinsichtlich einer elektronischen Langzeitarchivierung wird im Rahmen des Programms NFFS an einem entsprechenden kantonsweiten Vorhaben mitgearbeitet.

Da die Ausgangslage bei den Sozialdiensten sehr unterschiedlich ist, fallen im Rahmen der Migration auch unterschiedlich hohe personelle und finanzielle Aufwände an. Die Daten müssen vor der Migration je nach dem aufbereitet und bereinigt werden, Dossiers müssen soweit notwendig digitalisiert und vervollständigt, ausgesondert oder archiviert werden. Diese Arbeiten, die teilweise unabhängig von NFFS anfallen, sollen wenn möglich ab sofort an die Hand genommen werden (siehe dazu auch Kapitel 12).

Entscheidend für die Höhe der Aufwände ist die Komplexität der Migration. Die folgende Tabelle zeigt eine Schätzung der Migrationsaufwände bei den Sozialdiensten in Abhängigkeit der Migrationskomplexität:

Migrationskomplexität	Bereinigungsaufwand in h	Externe Kosten in CHF	Anzahl Sozialdienste
gering	300	10'000.-	13
mittel	700	30'000.-	46
hoch	2'500	100'000.-	7

Tabelle 1: Geschätzter Migrationsaufwand bei den Sozialdiensten

Nicht zuletzt ist bei der Einführung von NFFS eine entsprechende initiale Schulung der Mitarbeitenden essenziell, damit diese mit dem neuen System arbeiten können. Diese Schulung wird durch das Programm NFFS organisiert und durch den Kanton finanziert.

## 9. Betriebsorganisation – welche Aufgaben und Rollen haben die Sozialdienste und Gemeinden zukünftig?

Aktuell ist die Betriebsorganisation und der Betrieb des jeweiligen Fallführungssystems jedem Sozialdienst selbst überlassen. Mit NFFS gibt es zukünftig eine gemeinsame Betriebsorganisation, die sich aus Vertretenden aus allen Nutzerorganisationen zusammensetzt. Diese Organisation wird zu Beginn der Einführungsphase konstituiert.

In der Betriebsorganisation wurde berücksichtigt, dass einerseits ein einheitliches, zentrales Lieferanten- und Servicemanagement für das neue Fallführungssystem gewährleistet ist. Diese Aufgaben werden von der GSI übernommen. Sie tritt als alleinige Verhandlungspartnerin gegenüber der zukünftigen Softwarelieferantin und der Betreiberin auf. Andererseits müssen die Nutzerorganisationen wie die Gemeinden und die Sozialdienste massgeblich in die zukünftige Betriebsorganisation eingebunden sein. Sie müssen ihre

Anliegen an die Nutzung des Systems einbringen und bei der Weiterentwicklung von NFFS mitentscheiden können.

Um dieser Konstellation gerecht zu werden, wurde folgende Betriebsorganisation definiert:

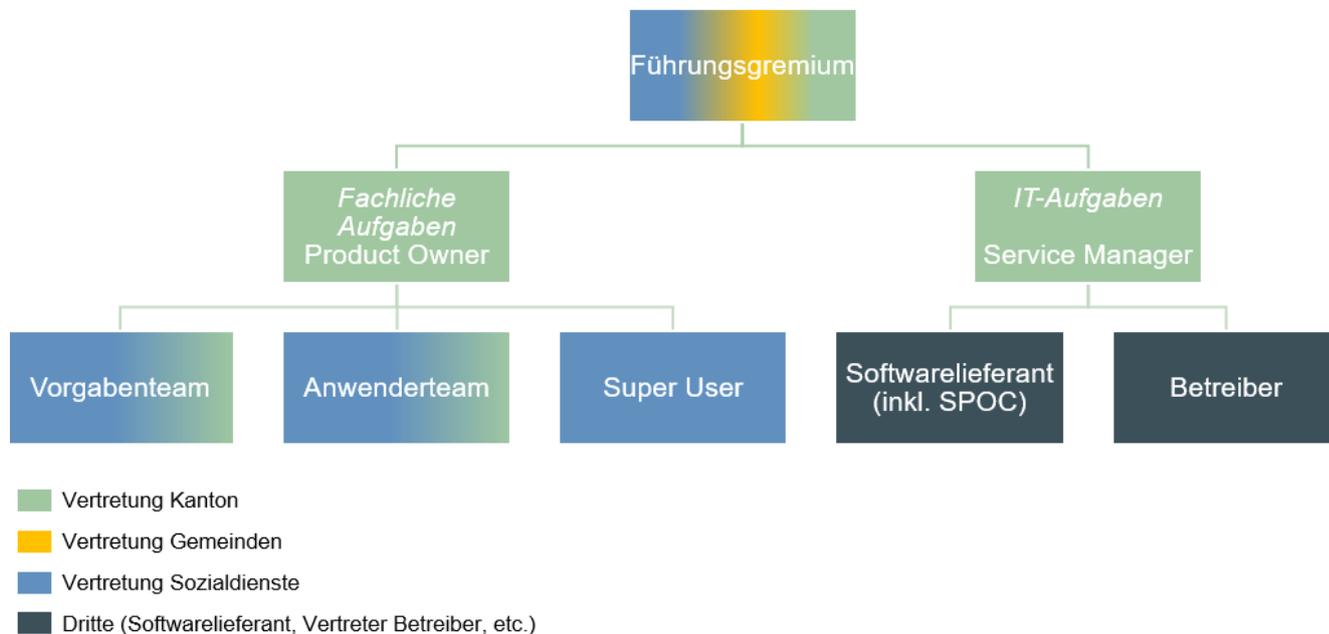


Abbildung 4: Betriebsorganisation NFFS

Das **Führungsgremium** ist für die strategischen Führungsaufgaben zuständig. Es setzt sich paritätisch aus Vertretenden des Kantons (Fach und IT der Direktionen GSI und DIJ), der Gemeinden, der Sozialdienste und gegebenenfalls der Fachstellen für Arbeitsintegration zusammen. Dieses Gremium entscheidet beispielsweise über die Weiterentwicklungs-Roadmap oder über verbindliche Vorgaben zur Anwendung von NFFS.

Der **Product Owner** führt die Fachteams und den fachlichen Bereich der NFFS-Betriebsorganisation. Er nimmt Einsitz im Führungsgremium und führt das Product Backlog (= Anforderungskatalog). Dabei sammelt, konkretisiert und priorisiert er die Anliegen der unterschiedlichen Benutzergruppen und sorgt dafür, dass sie geordnet ins Change- und Releasemanagement einfließen. Im Weiteren sorgt er zusammen mit den Super Usern für eine reibungslose Unterstützung der Anwenderinnen und Anwender. Diese professionelle Product Ownership soll durch die GSI wahrgenommen werden, damit die strategische Weiterentwicklung und die Wartbarkeit der Software gewährleistet sind.

Der **Service Manager** führt die IT-Teams und den IT-Bereich der NFFS-Betriebsorganisation. Er nimmt ebenfalls Einsitz im Führungsgremium und ist insbesondere fürs Lieferanten- und Service-Level-Management verantwortlich. Er leistet damit einen wichtigen Beitrag dafür, dass der Kanton die Lieferantin und die Betreiberin steuert und nicht umgekehrt.

Das **Vorgabenteam** arbeitet Vorgaben zur Nutzung von NFFS aus und analysiert bei bevorstehenden Rechtsanpassungen deren allfälligen Auswirkungen auf NFFS. In diesem Team sind die BKSE und die Sozialdienste vertreten sowie bei Bedarf Vertreterinnen der KESB und der Arbeitsintegration.

Das **Anwenderteam** sammelt und konkretisiert neue Bedürfnisse und Anforderungen an NFFS und ist für die Schulung der Anwenderinnen und Anwender zuständig. Dieses Team setzt sich aus Vertretenden der Anwenderorganisationen zusammen, also der Sozialdienste, der KESB und aus dem Bereich der Arbeitsintegration.

Die **Super User** sind die Ansprechstelle für die Anwenderinnen und Anwender bei Fragen und beheben als 1<sup>st</sup> Level Support Störungen und Probleme. Zudem verwalten sie die Berechtigungen auf NFFS. Pro Sozialdienst wird es einen Super User geben. Die Aufwände für den 1<sup>st</sup> Level Support sollen von den Nutzerorganisationen getragen werden.

Auch die **Softwarelieferantin** und die **Betreiberfirma** sind in die Betriebsorganisation eingebunden. Im Rahmen der öffentlichen Ausschreibung wurde der Zuschlag für die Realisierung und Einführung des Fallführungssystems NFFS an die Firma Glaux Soft AG vergeben. Als Betreiberfirma ist die Bedag Informatik AG vorgesehen.

Die Kompetenzen dieser neuen Betriebsorganisation, insbesondere die Kompetenzen des Führungsgremiums, den Gemeinden verbindliche Vorgaben zu machen und über die Weiterentwicklung von NFFS zu entscheiden, bedürfen einer gesetzlichen Regelung, die im Rahmen der SHG-Totalrevision geschaffen werden soll. Vorgängig sollen die verschiedenen Rollen im Sinne einer Einführungsorganisation geschaffen werden, sodass sie bereits während der Einführung soweit sinnvoll im operativen Betrieb und in der Weiterentwicklung mitwirken können.

## 10. Kosten – wer finanziert NFFS?

Die folgende Grafik zeigt, wann und wofür Kosten bis zur Inbetriebnahme von NFFS anfallen und von wem sie getragen werden sollen.

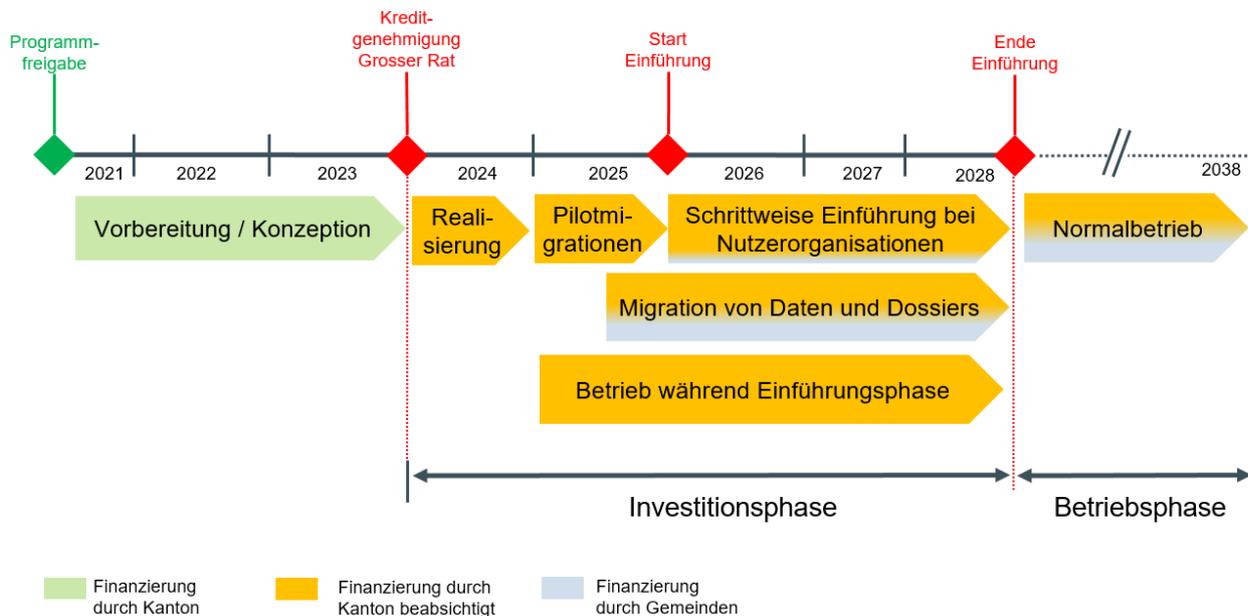


Abbildung 5: Finanzierung bis zum Normalbetrieb von NFFS

### 10.1 Investitionen für die Bereitstellung und die Einführung von NFFS

Die Investitionskosten für die Bereitstellung und die schrittweise Einführung von NFFS sollen vollumfänglich durch den Kanton getragen werden. Darin enthalten sind auch die externen Kosten für die initiale Schulung der Anwender und Anwenderinnen von NFFS. Für die Gemeinden fallen in dieser Phase personelle Aufwände für die Mitarbeit bei der Realisierung des Systems und der Vorbereitung der Einführung an. Es ist vorgesehen, dass diese Projektaufwände über den Lastenausgleich Soziales abgegolten werden.

## **10.2 Migrations- und Einführungskosten**

Ausgehend vom Migrationsvorgehen, das in Kapitel 8 beschrieben wird, ist die Finanzierung der Migration wie unten dargestellt vorgesehen. In diesem Migrationsprozess fallen Aufwände seitens Kanton und seitens Gemeinden an. Die kantonsseitigen Aufwände sind Gegenstand des Kreditantrags, über den der Grosse Rat entscheidet. Die Finanzierung der kommunalen Aufwände, wofür in Kapitel 8 eine Schätzung vorliegt, sind Gegenstand kommunaler Bewilligungsprozesse.

### **1 Überführung in Zwischenformat**

Die Aufwände für Schritt 1 sollen von den jeweiligen Eignern der Quellsysteme getragen werden. Der Kanton beteiligt sich an diesen Kosten mit einem einmaligen Betrag.

### **2 Migration nach NFFS**

Der Aufwand für diesen Schritt soll vollumfänglich vom Kanton getragen werden.

### **3 Ausserbetriebnahme Altsysteme**

Den Aufwand für diesen Schritt sollen die jeweiligen Eigner der Quellsysteme tragen.

Wie in Kapitel 8 erwähnt, kommen unabhängig von NFFS grosse Investitionskosten im IT-Bereich der Sozialdienste auf die Gemeinden zu: Die heute verwendeten Fallführungssysteme sind grösstenteils end of life und müssen ersetzt oder technisch und inhaltlich umfassend erneuert werden.

Zur Vorbereitung der Migration müssen die Daten aller zukünftigen Nutzerorganisationen in ein einheitliches Format gebracht werden. Diese teilweise sehr aufwändige Aufgabe liegt in der Verantwortung der Nutzerorganisationen. Der Kanton beteiligt sich an den Aufwänden der Gemeinden mit einem einmaligen Betrag, der den einzelnen Gemeinden gutgeschrieben wird. Dabei wird das Prinzip des Lastenausgleichs Soziales angewandt, wonach für die Bestimmung der Gemeindeanteile die Wohnbevölkerung massgebend ist (Art. 25 FILAG).

Bevor die Migration bei den Nutzerorganisationen gestartet wird, soll die Migration bei mehreren Nutzerorganisationen pilotiert werden. Aufgrund der Erkenntnisse aus diesen Pilotmigrationen soll das Vorgehen während der Einführung konkretisiert und die Migrationsaufwände präzise eingeschätzt werden. Für die Pilotierung werden fünf Sozialdienste, eine Fachstelle für Arbeitsorganisation sowie eine KESB als Pilotorganisation rekrutiert. Für die Migration dieser Pilotorganisationen finanziert der Kanton die notwendigen externen Dienstleistungen sowie die internen Aufwände der Pilotorganisationen.

Die Migration der Daten und Dossiers der Nutzerorganisationen auf NFFS erfolgt sowohl im Rahmen der Pilotierung als auch während der Einführung in eigenen Migrationsprojekten. Seitens des Programms NFFS übernimmt der Kanton dabei die Koordination und stellt für jedes Migrationsprojekt eine Projektleiterin oder einen Projektleiter und finanziert die Erstausbildung der Anwenderinnen und Anwender von NFFS sowie deren Unterstützung bei der Einführung.

Schliesslich stellt der Kanton das Zielformat für die Daten und Dossiers zur Verfügung und sorgt für die automatische Übernahme der angelieferten Daten und Dossiers ins NFFS. Zudem ist der Kanton für die Migration des kantonseigenen Systems bei den KESB und für die Migration der Fallführungssysteme in der Arbeitsintegration zuständig.

Anzumerken gilt, dass die Kosten, welche aufgrund der allfälligen Umsetzung individueller Bedürfnisse entstehen, durch die jeweiligen Verursacher getragen werden müssen.

### **10.3 Betriebskosten während der Einführung**

Die Betriebskosten während der Einführungsphase sollen vollumfänglich durch den Kanton getragen werden.

### **10.4 Finanzierung des Normalbetriebs**

Ab 2029 fallen jährlich wiederkehrende Ausgaben für Betrieb, Wartung und Support an. Die Aufwendungen für den 1<sup>st</sup> Level Support sollen dabei von den jeweiligen Nutzerorganisationen getragen werden. Die restlichen Kosten sollen von Kanton und Gemeinden gemeinsam über den Lastenausgleich Soziales finanziert werden. Dies betrifft die Kosten für den Betrieb, für die Wartung und den Support durch die Softwarelieferantin sowie für die Betriebsorganisation und Informationssicherheit & Datenschutz (ISDS).

Der angeordnete Kindes- und Erwachsenenschutz ist eine Kantonsaufgabe. Die bei den Sozialdiensten anfallenden ICT-Betriebskosten für die Abwicklung dieser Fälle muss deshalb weiterhin durch den Kanton finanziert werden. Dies geschieht heute über die Fallpauschale im angeordneten Kindes- und Erwachsenenschutz. An diesem Grundprinzip soll nichts geändert werden.

Im Bereich der Sozialhilfe und des einvernehmlichen Kindes- und Erwachsenenschutzes tragen heute die Gemeinden die ICT-Betriebskosten ihrer dafür eingesetzten Fallführungssysteme. Dieses Prinzip soll geändert werden: Zukünftig soll sich der Kanton auch an diesen Kosten beteiligen. Sie sollen dem Lastenausgleich Soziales zugeführt werden. Einzig die Personalkosten für die Super User, die bei den einzelnen Sozialdiensten angesiedelt sind, sollen wie bisher ausschliesslich von den Gemeinden getragen werden.

Die ICT-Betriebskosten bei der Fallführung im Bereich der Arbeitsintegration sollen gleichermassen finanziert werden wie heute, nämlich über den Lastenausgleich Soziales und damit hälftig vom Kanton und den Gemeinden.

Aufgrund dieser Neuverteilung soll der Kanton zukünftig knapp 68 % der Betriebskosten übernehmen. Nicht inbegriffen sind dabei die Kosten für den 1<sup>st</sup> Level Support, wie oben ausgeführt.

Bei diesen Betriebskosten handelt es sich um Ausgaben, die heute schon als Betriebskosten für diejenigen Systeme anfallen, die mit NFFS abgelöst werden. Es sind dies kantonsseitig die Fallführungssysteme der KESB und der Fachstellen für Arbeitsintegration sowie gemeindeseitig die Fallführungssysteme der Sozialdienste. Da sich der Kanton zukünftig auch an den IT-Betriebskosten in den Bereichen des einvernehmlichen Kindes- und Erwachsenenschutzes und der Sozialhilfe beteiligt, entstehen zudem neue Ausgaben für den Kanton, während die Gemeinden dadurch entlastet werden.

Nebst den jährlichen IT-Betriebskosten soll ein jährliches Weiterentwicklungsbudget veranschlagt werden. Diese Kosten sollen je nach Anpassungsbedarf verursacherspezifisch zwischen Kanton und Gemeinden aufgeteilt werden.

Der Regierungsrat legt die Ausführungsbestimmungen zur Kostentragung nach der Einführungsphase im Rahmen einer Revision der Verordnung vom 24. Oktober 2001 über die öffentliche Sozialhilfe (Sozialhilfeverordnung SHV, BSG 860.111) fest.

## 11. Risiken

NFFS ist eine grosse Chance für die Gemeinden, birgt aber auch Risiken:

**Hoher Investitionsbedarf:** NFFS hat einen hohen Investitionsbedarf. Auch wenn die Wirtschaftlichkeit klar ausgewiesen wird, besteht das Risiko, dass der Grosse Rat dem Investitionskredit nicht zustimmt. Diesem Risiko wird mit einer transparenten und frühzeitigen Kommunikation begegnet. Eine Kommunikationsmassnahme stellt dieses Informationsdokument dar. Mit dieser und weiteren Massnahmen sollen die politischen Entscheidungsträger wie auch die involvierten verwaltungsinternen Stellen über den Umfang und den Nutzen des Vorhabens informiert und dafür sensibilisiert werden.

**Vertrauen in NFFS schwindet:** 2019 wie 2023 hat sich ein Grossteil der Sozialdienste im Rahmen zweier Umfragen für ein einheitliches Fallführungssystem ausgesprochen. Dies zeugt von Vertrauen in das Programm NFFS. Diese Akzeptanz wurde mit den bisherigen Arbeiten in den verschiedenen Projekten aufgebaut und gestärkt. Es braucht jedoch nicht viel, um diese Errungenschaft wieder zu verlieren. Diesem Risiko wird mit regelmässiger und transparenter Kommunikation zuhanden der verschiedenen Anspruchsgruppen, aktivem Stakeholdermanagement sowie einer weiterhin realistischen Planung und plangetreuer Durchführung begegnet.

**Vorhaben ist zu komplex:** Digitalisierungsvorhaben mit der Grösse und der Komplexität von NFFS sind stark risikobehaftet. Ein unabhängiges und professionelles Qualitäts- und Risikomanagement, professionelles Projektmanagement und hohe Aufmerksamkeit für das Projekt bei der Leitung der involvierten Stellen beim Kanton und den Gemeinden können den Risiken entgegenwirken, die mit IT-Projekten dieser Grösse einhergehen.

**Der Anbieter unterschätzt die Komplexität und kalkuliert falsch:** Die zum vorherigen Risiko genannten Massnahmen sowie der konsequente Einbezug der Sozialdienste in die Entwicklungsarbeiten dienen der Minderung dieses Risikos. Der Komplexität von NFFS wurde zudem im Rahmen des öffentlichen Beschaffungsverfahrens mit umfassenden Ausschreibungsunterlagen und entsprechenden Anforderungen an die Anbieterin und an das zu erstellende IT-System Rechnung getragen, deren Erfüllung die Zuschlagsempfängerin bestätigt hat.

## 12. Wie können sich die Gemeinden auf die Einführung von NFFS vorbereiten?

Die Gemeinden und Sozialdienste werden aus dem Programm NFFS mit genügend Vorlauf über konkrete Vorbereitungsarbeiten informiert und erhalten entsprechende Anleitungen und FAQ.

Unabhängig davon, wie das neue Fallführungssystem aussehen wird, können die Sozialdienste bereits mit Bereinigungsarbeiten starten, um sich auf die Migration der Daten und Dossiers vorzubereiten, die für die Fallführung in NFFS benötigt werden. Dies umfasst primär das Sicherstellen der Datenqualität der laufenden Fälle hinsichtlich Vollständigkeit und Korrektheit der erfassten Daten. Allfällige Papierdossiers, welche die Sozialdienste für ihre Aufgabenerfüllung weiterhin benötigen, sollten wenn immer möglich bereits jetzt digitalisiert werden.

Den Gemeinden und Sozialdiensten wird empfohlen, für die Migrationsprojekte frühzeitig eigene Abklärungen zu treffen. Zudem sind hinsichtlich der Personalressourcen und der Finanzen die nötigen Schritte für eine rechtzeitige Entscheidungsfindung auf Gemeindeebene vorzunehmen und die entsprechenden Voraussetzungen bei den Sozialdiensten zu schaffen, damit diese nach dem Entscheid des Grossen Rates rechtzeitig das Migrationsprojekt für den Wechsel ins NFFS initiieren können.

Diejenigen Sozialdienste, die 2025 oder 2026 migrieren wollen, sollten im 2024 die bestehenden Verträge mit ihren Software-Lieferantinnen und mit den Betreibern überprüfen, um nach dem Entscheid des Grossen Rates rechtzeitig eine Kündigung einzuleiten. Ebenso muss die Budget- und Ressourcenplanung für die Ablösung der heutigen Systeme frühzeitig angegangen werden. Entsprechende finanzielle Mittel und Ressourcen sollten für die Jahre 2025 und 2026 bereits vorgesehen werden.

August 2023