Stadt Zürich
Gemeinderat

GR Nr. 2026/ 593

28. Oktober 2026

Dringliche Schriftliche Anfrage

von Marita Verbali (FDP),
Ariane Buchli, (FDP)
und Karin Stepinski (Die Mitte)
und 27 Mitunterzeichnenden

Die Einführung der «Fallführungssoftware (FFS) citysoftnet» bei den Sozialen Diensten im Januar 2025 hat zu anhaltend hoher Arbeitsbelastung, technischen Mängeln und finanziellen Mehrbelastungen geführt. Medienberichte und der Ombudsmann verweisen zudem auf verzögerte oder nicht mögliche Rückforderungen zu Unrecht bezogener Beträge.

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

1. Wie hoch ist der Umfang der seit Januar 2025 angehäuften Überstunden bei den Sozialen Diensten über alle Abteilungen hinweg, auch inklusive der Finanzabteilung des Sozialdepartements? Wie viele davon wurden kompensiert, wie viele bar ausbezahlt, und welche Kosten sind dadurch bisher entstanden oder noch offen?
2. Welche zusätzlichen Personal-, Support- und sonstigen Mehrkosten sind der Stadt Zürich im Zusammenhang mit der Einführung und dem Betrieb von FFS citysoftnet über den ursprünglichen Kreditrahmen von 26,4 Mio. Franken hinaus entstanden? Welche Nachkredite oder Budgetanpassungen sind erfolgt oder geplant?
3. Wie viele Fehlzahlungen (falsche Empfänger, Doppelzahlungen etc.) sind seit der Einführung aufgetreten, wie hoch ist das Volumen, und welcher Anteil konnte bisher zurückgefordert werden?
4. In welchem Umfang konnten Auszahlungen an Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger, Rückforderungen von zu Unrecht bezogenen Sozialhilfeleistungen und Fehlzahlungen aufgrund fehlender oder unzureichender Systemfunktionen nicht oder nur verzögert durchgeführt werden? Wie hoch ist der geschätzte finanzielle Schaden bzw. die noch ausstehende Rückforderungssumme?
5. Welche Auswirkungen hat die anhaltende Mehrbelastung durch FFS citysoftnet auf Personalfluktuation, Krankschreibungen und die Arbeitsfähigkeit der Sozialen Dienste, und wie beurteilt der Stadtrat die mittelfristige Tragbarkeit?
6. Welche konkreten Massnahmen zum Schutz der Mitarbeitenden vor übermässiger Belastung (Arbeitnehmerschutz) hat das Sozialdepartement ergriffen oder plant es, insbesondere hinsichtlich Überstundenabbau, Gesundheitsvorsorge, Unterstützung bei systembedingter Überlastung und Verhinderung von Krankheitsausfällen?
7. Ist der Betrieb von FFS citysoftnet inzwischen stabil und sind die wesentlichen technischen und funktionalen Mängel behoben? Falls weiterhin Probleme bestehen, welche sind dies, welche konkreten Massnahmen hat der Stadtrat zu deren Behebung ergriffen oder geplant und bis wann ist mit einem vollständig funktionsfähigen und reibungslosen Betrieb zu rechnen?
8. Welche Lehren zieht der Stadtrat aus der Einführung von FFS citysoftnet für künftige grosse IT-Projekte der Stadt Zürich, insbesondere hinsichtlich Betriebsreife vor Inbetriebnahme, Kostenkontrolle und Schutz der Mitarbeitenden?

Stadt Zürich
Gemeinderat

Unterschriftenliste Mitunterzeichnende

	Vorname, Name, Partei in Druckschrift:	Unterschrift:
1	Patrick Brunner / FDP	
2	Brenda Mazzo FDP	
3	Anthony Goldstein FDP	
4	Andreas Egli FDP	
5	Martina Zürcher, FDP	
6	Jehuda Spielman, FDP	
7	Sebastian Vogel, FDP	
8	Alex Guggenheim FDP	
9	Simon Hebl. FDP	
10	Emanuel Tschanun FDP	
11	Valentina Fazlija, FDP	
12	Alana Gerdes FDP	A. GERDES
13	Deborah Wettstein FDP	
14	Roger Meier FDP	
15	Christian Huser FDP	
16	Stéphane Brauns FDP	
17	Martin Bürki, FDP	
18	Murat Acar, FDP	
19	Markus Hasselbach, Die Mitte	
20	Benedikt Gerth, Die Mitte	

Stadt Zürich
Gemeinderat

Unterschriftenliste Mitunterzeichnende

	Vorname, Name, Partei in Druckschrift:	Unterschrift:
21	Karin Weyermann, Die Mitte	
22	Thomas Bachmann, Die Mitte	
23	Wolfgang Kwiatek, die Mitte	
24	Thomas Hofstetter, FDP	
25	Christian Traber, Die Mitte	
26	Pierpaolo Avolio, FDP	
27	Roger Suter FDP	
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		