

NZZ

KOMMENTAR

Schrecklich schlechte IT-Projekte: Wenn Behörden digitalisieren, gibt es zu oft ein Fiasko

Das Debakel beim Softwareprojekt der Zürcher Justizdirektion muss aufgearbeitet werden.

Fabian Baumgartner

32 Kommentare →

29.08.2024, 05.00 Uhr ⌚ 3 min



Noch immer müssen sich Mitarbeiter des Zürcher Justizvollzugs mit einer bereits 2008 veralteten Software herumschlagen.

Pius Amrein / NLZ

Eigentlich ging es nur darum, eine neue Software für die Zürcher Justiz zu beschaffen. Doch mittlerweile sind sechzehn Jahre verstrichen, und noch immer warten die Justizbehörden auf eine Ablösung einer völlig veralteten Software.

Es ist eines der grössten IT-Debakel, die Zürich je gesehen hat – und kaum jemand interessiert sich dafür. Das muss sich ändern: Es braucht eine Aufarbeitung der Vorgänge in der Justizdirektion von Regierungsrätin Jacqueline Fehr.

Kurz lässt sich das Scheitern so zusammenfassen: zu komplex, zu gross und zu intransparent. Man setzte auf kostspielige Eigenentwicklungen, man überfrachtete das Projekt mit Sonderwünschen, man ignorierte Warnungen, und

man informierte kaum über Probleme. Und zu alledem kam noch eine Prise Pech dazu.

Alles begann mit vollmundigen Versprechungen. Der damalige grüne Regierungsrat Martin Graf kündigte sie einst als einzige Software an, die alle Funktionen der Strafuntersuchungs- und Vollzugsbehörden abdecke.

Doch das entpuppte sich schon bald als fatale Fehleinschätzung. Es kamen immer mehr Zweifel an der angeblichen Wundersoftware auf. Die Eigenentwicklung wurde teurer und teurer – und funktionierte doch nicht wie gewünscht. Auch nach einem Neustart unter der SP-Frau Jacqueline Fehr kam das Projekt nicht zum Fliegen.

Sie wollte auf ein günstigeres Standardprodukt setzen und landete dann doch wieder bei einer Neuentwicklung. Und auch diese scheiterte. Die verantwortliche Firma Abraxas schrieb in einer Medienmitteilung im letzten Dezember, wichtige Meilensteine hätten nicht erreicht und vereinbarte Liefertermine nicht eingehalten werden können. Kurz: Die Software erfüllte die Anforderungen nicht.

Auch mit der jüngsten Entwicklung ist die Geschichte noch nicht ausgestanden. Die Justizdirektion hat sich nach zahlreichen Fehlplanungen nun zwar für eine neue Software entschieden. Doch der Preis dafür ist markant höher als ursprünglich vorgesehen (32,7 Millionen Franken), der Zuschlag wurde unter Zeitdruck und ohne Mitbewerber zu prüfen, erteilt.

Das Vorgehen muss kritisch hinterfragt werden. Denn Warnungen gab es in den letzten Jahren viele. Es braucht deshalb eine sorgfältige Aufarbeitung des Falls durch die GPK des Kantonsrats. Denn eines ist klar: Ein solches IT-Debakel kann sich Zürich nicht leisten.

Es bleibt zudem ein beunruhigendes Fazit: Wenn Behörden digitalisieren, dann muss man ein Debakel fürchten. Denn das pannenreiche Projekt in der Direktion Fehr ist längst nicht der einzige IT-Problemfall bei Schweizer Behörden.

In der Rangliste der Fiaskos weit oben landet etwa der Insieme-Skandal. Über 100 Millionen Franken hat das Informatikprojekt des Bundes verschlungen, das mehrere veraltete IT-Systeme der Steuerverwaltung ersetzen sollte. Vor elf Jahren beerdigte die zuständige Bundesrätin Eveline Widmer-Schlumpf das Projekt, nachdem die Kosten völlig aus dem Ruder gelaufen waren.

Die Lektion aus den vergangenen Problemfällen muss deshalb lauten: aus Fehlern lernen, weniger Sonderwünsche und mehr bewährte Produkte, Warnungen von Fachleuten ernst nehmen, Kosten und Deadlines laufend kontrollieren. Sonst wird es nicht lange dauern, bis Behörden in das nächste IT-Debakel rasseln.

Ein solches könnte sich bereits ankündigen. Dieses Mal in den Städten Bern, Basel und Zürich. Diese haben in den letzten Jahren gemeinsam eine Software für die Fallführung im Sozialwesen namens Citysoftnet entwickelt.

Doch die Software bereitet Bern seit der Einführung im vergangenen Jahr grosse Probleme. Laut Berichten in den Tamedia-Zeitungen funktionieren fundamentale Prozesse wie Zahlungen oder Datenerfassungen teilweise nicht. Auf den Ämtern stapelten sich die Mahnungen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kehrten der Verwaltung entnervt den Rücken.

In der Stadt Bern könnte die Software zudem bald schon ausgedient haben. Grund: Der Kanton Bern will ein eigenes, einheitliches System für das Sozialwesen aufgleisen. Er könnte die Stadt dann dazu verpflichten, auf das kantonale System zu setzen. In der Stadt Zürich gibt man sich unbeeindruckt:

Das Sozialdepartement will die Software trotz allen Problemen Anfang 2025 einführen. Ein Abbruch sei nie zur Diskussion gestanden.

Besonders beruhigend ist das nicht.

32 Kommentare

Tobias Suter vor 4 Tagen

Die Thematik des Kommentars betrifft nicht nur Behörden sondern IT Projekte an sich. Das Problem ist doch häufig, dass man eine „Eier legende Wollmilchsau“-Lösung haben will, mit der man (mindestens) 100% aller „Fälle“ lösen kann. Aus Erfahrung bin ich der Meinung, dass eine Lösung 80% der Fälle lösen können muss um erfolgreich (und vernünftig) zu sein. Der Aufwand und die zunehmende Komplexität zur Lösung für die restlichen 20% stehen in keinem sinnvollen Verhältnis zum Resultat, das man damit erreicht / erreichen will. Es ist also nicht verwunderlich, dass die Kosten solcher Projekte häufig ausser Kontrolle geraten und die Zeitpläne Makulatur werden. Das hat also weniger mit Behörden als mit der angestrebten „Perfektion“ einer Lösung zu tun. Mut zur Lücke ist immer mal wieder gut.

[22 Empfehlungen](#)

Markus Thüring vor 4 Tagen

Im Artikel wird auf meinen damaligen Gastbeitrag zum Insieme-Skandal verlinkt. Dort weise ich darauf hin, dass zu viele IT-Grossprojekte scheitern und beileibe nicht nur in der Öffentlichen Verwaltung. In meinen Vorträgen zu diesem Thema beschreibe ich jeweils die "Pyramide des Scheiterns", welche im Wesentlichen drei Themengebiete um-fasst: 1. Die Qualität der Projektleitung mit den Disziplinen Teamführung, Handwerk, Change Management und Projektorganisation. 2. Die Governance, üblicherweise mit den Schwachstellen Interessenkonflikte, unklare Verantwortlichkeiten, Entscheidungsqualität und Risikomanagement. 3. Aufsicht und Kontrolle, die sich bei Reviews nicht nur auf Empfehlungen beschränken darf, sondern auch verbindliche Auflagen machen muss.

[12 Empfehlungen](#)

Alle Kommentare anzeigen

Passend zum Artikel



16 Jahre und zwei Flops später: Die Zürcher Justizdirektion hat endlich eine neue Software für ihre Verwaltung. Doch der Preis für das IT-Debakel ist hoch

27.08.2024 ⌚ 5 min



GASTKOMMENTAR

Das Zürcher IT-Debakel ist nicht einfach so passiert – es kam zu Versäumnissen und Fehlleistungen

07.06.2024 ⌚ 4 min



13 Jahre für nichts? Wie ein millionenteures IT-Projekt die Zürcher Behörden zur Verzweiflung treibt

16.08.2021



Mehr von Fabian Baumgartner (fbi) >



Das Bestechungsgeld lag auf dem Autoreifen: Zwei Männer führen das Zürcher Strassenverkehrsamt zwei Jahre lang an der Nase herum

27.08.2024 ⌚ 5 min



Caroline H. gilt als die gefährlichste Frau der Schweiz. Sie sagt: «Ich habe die mir präsentierten Tötungsdelikte zu meinen eigenen gemacht»

24.08.2024 ⌚ 6 min



Ein Israeli bucht in Zürich ein Ferienappartement. Dann schreibt ihm die Vermieterin: «Wie kann Ihre Regierung Tausende unschuldige Palästinenser töten?»

17.08.2024 ⌚ 6 min



Ein psychisch verwirrter Mann giesst Benzin vor den Eingang einer Zürcher Synagoge. Nach kurzer Zeit in Polizeihaft kommt er wieder auf freien Fuss

16.08.2024 ⌚ 3 min





KOMMENTAR

Die einst übermächtige CDU in Sachsen hat nur knapp gewonnen. Die Regierungsbildung stellt sie vor grosse Probleme.

Aktualisiert vor 21 Minuten ⌚ 3 min



KURZMELDUNGEN

Wirtschaft: Der hypothekarische Referenzzinssatz bleibt bei 1,75 Prozent

Aktualisiert vor 28 Minuten





KURZMELDUNGEN

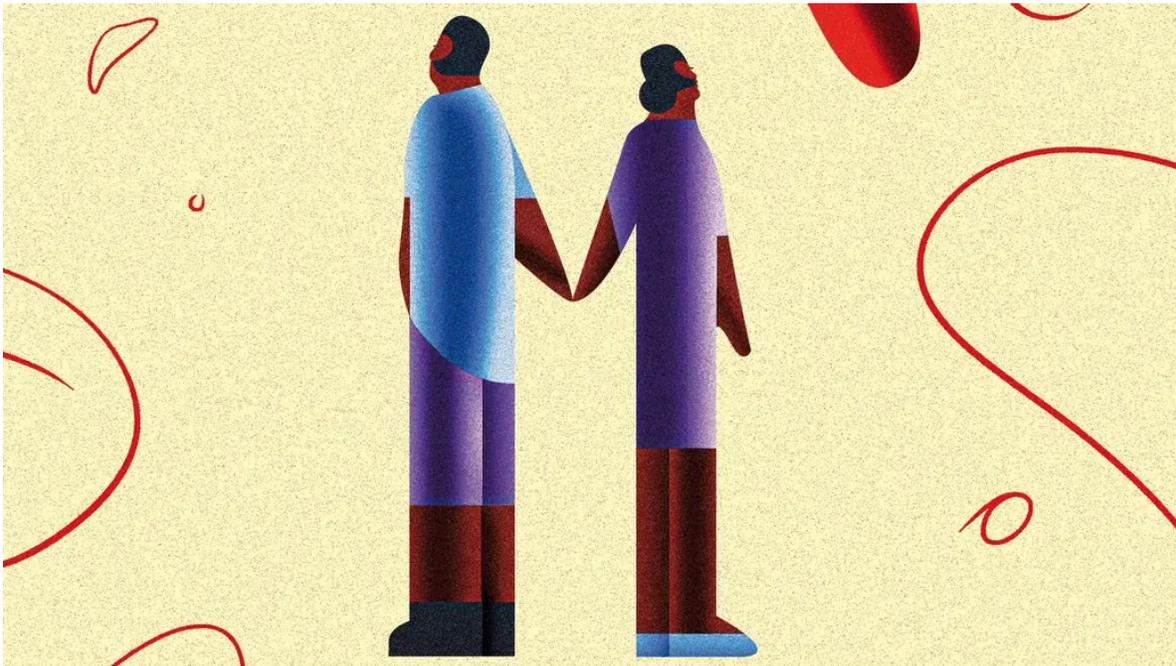
Schweiz: Der Gotthard-Basistunnel ist wieder offen

Aktualisiert vor 56 Minuten



Heftige Gewitter in der Deutschschweiz: 230 Notrufe in Zürich empfohlen >

Aktualisiert vor 2 Stunden ⌚ 1 min



Die Liebe in den Zeiten der Sichelzellanämie

31.08.2024 ⌚ 21 min



Pro

Zum Warten verdammt: In Pakistan lähmt eine neue Filter-Technologie das Internet

vor 4 Stunden ⌚ 4 min





Unsinnige Bauvorschriften: Architekten sagen, welche Regeln den Wohnungsbau besonders behindern

vor 4 Stunden ⌚ 3 min



Eine Journalistin der «New York Times» gibt persönliche Daten von Hunderten jüdischen Bürgern weiter. Es folgen Drohungen und Beschimpfungen von propalästinensischen Aktivisten

vor 4 Stunden ⌚ 3 min



KOMMENTAR

Auch in der Atomfrage schlägt Pragmatismus jede Ideologie

31.08.2024 ⌚ 2 min



NZZ AKZENT

«Überkorrekt und ziemlich langsam» – in China sorgen fahrerlose Taxis für Aufruhr

vor 4 Stunden 🔊 16 min



Ingeborg Bachmann: «Ich kann nicht leben mit einem Mann» – unveröffentlichte Aufzeichnungen der Dichterin offenbaren ihre Zerrissenheit

vor 4 Stunden ⌚ 5 min



Die sehbehinderte Trans-Athletin Valentina Petrillo befeuert an den Paralympics die Geschlechterdebatte

vor 4 Stunden ⌚ 4 min



Copyright © Neue Zürcher Zeitung AG. Alle Rechte vorbehalten. Eine Weiterverarbeitung, Wiederveröffentlichung oder dauerhafte Speicherung zu gewerblichen oder anderen Zwecken ohne

vorherige ausdrückliche Erlaubnis von Neue Zürcher Zeitung ist nicht gestattet.