



## **Medienkonferenz Massnahmenpaket in der Sozialhilfe von Dienstag, 3. November 2009**

REFERAT VON FELIX WOLFFERS, LEITER SOZIALAMT

*Es gilt das gesprochene Wort*

Sehr geehrte Medienvertreterinnen,  
Sehr geehrte Medienvertreter

Ich werde Ihnen einen kurzen Überblick über den Stand der Umsetzung der 132 Massnahmen und Empfehlungen für die Sozialhilfe geben. Dabei werde ich nicht nur auf bereits fertig bearbeitete Massnahmen eingehen, sondern Ihnen auch aufzeigen, wo die Arbeiten für laufende, besonders wichtige Projekte stehen.

### **Vorweg einige allgemeine Hinweise:**

- 1) Bei den per Ende April 2009 bereits umgesetzten Massnahmen handelt es sich tendenziell um solche, welche mit begrenztem Aufwand und in der Regel ohne besondere Projektorganisation für die einzelnen Massnahmen realisiert werden konnten. Das bedeutet umgekehrt, dass die Umsetzung der noch pendenten Massnahmen grundsätzlich mit einem höheren Aufwand verbunden ist. Vor allem aber können viele der noch pendenten Massnahmen und Empfehlungen nicht mehr allein durch das Sozialamt bearbeitet werden. Es bestehen zunehmend **Verflechtungen und Abhängigkeiten**, insbesondere mit der GEF und der Lieferfirma für das Klienteninformationssystem KISS.
- 2) Ein bedeutender Teil der noch pendenten Massnahmen soll durch die **Fallführungssoftware KISS** elektronisch unterstützt werden. Dies bedingt einen entsprechenden Programmieraufwand. Für die kurzfristig zu realisierenden Massnahmen hat der Gemeinderat mit GRB 1477 vom 09.09.09 einem Kredit von Fr. 297 500.00 zugestimmt. Für die Jahre 2010 bis und mit 2013 sind in

der Investitionsplanung weitere 3,2 Mio. Franken für den Ausbau des KISS vorgesehen.

- 3) Für Massnahmen, welche im Kompetenzbereich des **Kantons** liegen, muss vielfach die laufende Revision des Sozialhilfegesetzes abgewartet werden. Die entsprechenden Arbeiten können deshalb voraussichtlich erst anfangs 2012 abgeschlossen werden.

### **Aktueller Umsetzungsstand nach Themen gegliedert**

Für die nachfolgende Übersicht werde ich die Massnahmen und Empfehlungen in folgende Kategorien gliedern:

- Grundlagen der Unterstützung (gesetzliche Grundlagen, Stichwörter)
- Internes Kontrollsystem, Dossierführung
- Arbeitsorganisation, Abläufe, Prozesse
- Datenbeschaffung, Datentransfer, Datenschutz
- Fallbelastung, Beizug von Spezialdiensten
- Arbeitsaufnahme, Arbeits- und Integrationsangebote
- Information, Kommunikation, Statistik

#### **a) Grundlagen der Unterstützung (gesetzliche Grundlagen, Stichwörter)**

Im Zentrum dieses Massnahmenblocks steht die **Überarbeitung der ca. 120 Stichwörter** (vgl. insbesondere die Massnahme IKS-2), welche als verwaltungsinterne Richtlinien im Rahmen des übergeordneten Rechts wesentlich die Art und Höhe der Sozialhilfe mitbestimmen. Neben einer inhaltlichen und rechtlichen Überprüfung aller Stichwörter erfolgt eine formale Harmonisierung der entsprechenden Dokumente. Dadurch wird eine wesentliche Vorarbeit für die Aufschaltung der Stichwörter im Internet geleistet. Gemäss Projektplanung soll die Überarbeitung der Stichwörter bis Ende März 2010 im Wesentlichen abgeschlossen sein. Heute sind trotz erheblicher Ressourcenprobleme im Sozialdienst bereits ca. zwei Drittel der Stichwörter aktualisiert, so dass mit einem planmässigen Verlauf der Arbeiten gerechnet werden kann.

## **b) Internes Kontrollsystem, Dossierführung**

Die diversen Massnahmen zur Verbesserung des internen Kontrollsystems haben vor allem folgende Ziele:

- besseres Risikomanagement
- Vermeidung von unberechtigten Zahlungen
- systematisches Einfordern von Rückerstattungen

Während die Arbeiten für den Aufbau eines umfassenden Risikomanagements (Massnahme IKS-5) aus Kapazitätsgründen erst 2010 in Angriff genommen werden. Bereits heute wird bei allen abgeschlossenen Sozialhilfedossiers systematisch die Rückerstattungspflicht geprüft und durchgesetzt (Empfehlung SBK 15).

Kernelemente des internen Kontrollsystems sind die Schaffung des Sozialinspektorats (Massnahme IKS-10) und des Sozialrevisorats (Massnahme IKS-9) im Juli 2008. Dank diesen Fachstellen können heute zahlreiche Dossiers systematisch überprüft und in Einzelfällen, bei Verdacht auf strafbare Handlungen, auch vertiefte Abklärungen gemacht werden. Die beiden Instrumente wurden in den letzten Monaten intensiv genutzt und haben sich sehr bewährt. Weitere Verbesserungen im internen Kontrollsystem ergeben sich durch in die Wege geleitete Anpassungen des Klienteninformationssystems KISS.

## **c) Arbeitsorganisation, Abläufe, Prozesse**

Die **Standardisierung von Prozessen** dient einerseits der Rationalisierung der Abläufe, andererseits der Vermeidung von Fehlern. Die Arbeiten für eine informatikgestützte Prozessdokumentation und ein Dokumentenmanagement wurden 2009 intensiv vorangetrieben (Massnahme IKS-7). Diese Massnahme wird noch als in Arbeit geführt, weil die Mitarbeitenden erst ab Dezember 2009 von den neuen Arbeitsinstrumenten profitieren können.

Der weiteren Systematisierung der Arbeit dient auch das neu entwickelte Gesuchsformular (vgl. FI 15/SB a). Zur Unterstützung der Sozialarbeitenden und als Hilfsinstrument für die Führung wurde im August 2009 der Aufbau einer **elektronischen Pendenzenverwaltung** in Auftrag gegeben (vgl. Empfehlung

FI 17). Diese wird vor allem auch für das Kader des Sozialdienstes zu einem wichtigen Führungs- und Kontrollinstrument werden.

Die neu geschaffene **Zentrale Krankenkassenstelle** hat im September 2009 ihre Tätigkeit aufgenommen. Sie ist in Zukunft für alle Krankenkassenwechsel und alle Krankenkassenabrechnungen zuständig und entlastet die Sozialarbeitenden wirksam von administrativen Aufgaben (Empfehlungen FI 19 und FI 21).

#### **d) Datenbeschaffung, Datentransfer, Datenschutz**

Eine Voraussetzung für effiziente Sozialhilfe-Abklärungen ist der Zugriff auf Steuerdaten, AHV-Daten, Daten des Strassenverkehrsamtes und weitere Datensätze. Weil die gesetzlichen Grundlagen für einen effizienten Datenzugriff noch unzureichend sind, können die benötigten Angaben oft nur mittels Vollmachten der Sozialhilfeklientel beschafft werden. Aus diesem Grund sehen verschiedene Massnahmen und Empfehlungen vor, dass von den Gesuchstellenden Generalvollmachten eingeholt werden (FI 16/SBK 23/SB b). Solche generellen Vollmachten sind jedoch aufgrund der getätigten umfassenden Abklärungen datenschutzrechtlich unzulässig. Aus diesem Grund verzichtet der Sozialdienst auf Generalvollmachten und verlangt stattdessen heute von der Klientschaft besondere **Vollmachten für die Beschaffung von AHV- und Steuerdaten**. Vor allem die AHV-Daten sind für die Sozialhilfe von grosser Bedeutung. Es kann damit leicht festgestellt werden, ob eine Person einer Arbeit nachgeht und ein Einkommen erzielt (ausgenommen ist lediglich Schwarzarbeit, welche auf diese Weise nicht festgestellt werden kann).

Verbesserte Datenbeschaffungsmöglichkeiten bringt voraussichtlich die **Teilrevision des Sozialhilfegesetzes**, welche anfangs 2012 in Kraft treten soll. Weil sich das kantonale Recht jedoch auf den Datentransfer im kantonalen Regelungsbereich beschränken muss, bleibt die SHG-Revision ohne Wirkung auf die bundesrechtlich geregelten Sozialversicherungen.

#### **e) Fallbelastung, Beizug von Spezialdiensten**

Die durchschnittliche **Fallbelastung** pro 100 %-Sozialarbeiterstelle liegt heute bei ca. 90 Fällen und ist damit rein rechnerisch kompatibel mit den kantonalen Vorgaben (vgl. IKS-4 und SBK 18). Die Belastung der Mitarbeitenden des Sozi-

aldienstes ist aus den folgenden Gründen dennoch sehr hoch: Die Fluktuationsrate von 25-30% pro Jahr führt zu einer Sonderbelastung der Mitarbeitenden. Der Ausbau der Kontrollen und der steigende Administrativaufwand sind zusätzliche Belastungsfaktoren. Hier wird sich insbesondere die neu geschaffene Zentrale Krankenkassenstelle positiv auswirken.

Eine wichtige Hilfe für die Sozialarbeitenden – wie auch für das Kompetenzzentrum Arbeit – ist die Schaffung der **Funktion eines Vertrauensarztes/einer Vertrauensärztin**. Arzt- und Arbeitsunfähigkeitszeugnisse sollen durch eine neutrale Fachperson überprüft werden können (Empfehlungen FI 46/SBK 22). Verhandlungen mit dem Kanton für die Zulassung der entsprechenden Aufwendungen in die Lastenverteilung waren nicht erfolgreich. Die Kosten für diese Massnahme sind somit durch die Stadt Bern zu tragen. Wir rechnen mit einem Aufwand von ca. Fr. 80'000-100'000.- pro Jahr. Im Oktober konnte ein Vertrauensarzt verpflichtet werden. Die neue Dienstleistung ist vorläufig auf ein Jahr befristet und wird laufend evaluiert. Die Kostenfrage wird nach Ablauf der Versuchsperiode mit dem Kanton erneut diskutiert.

#### **f) Arbeitsaufnahme, Arbeits- und Integrationsangebote**

Aufbauend auf den Erfahrungen von Zürich und Winterthur wurde vom Sozialamt ein Modell für Sofortarbeitsplätze in der Stadt Bern entwickelt (IKS 13/FI 37/SB I/SBK 06). Dabei stellten sich vor allem Fragen der Finanzierung. Während es im Kanton Zürich für die Gemeinden einen relativ geringen Unterschied macht, ob sie für Bedürftige Arbeitsplätze mit existenzsicherndem Lohn zur Verfügung stellen oder Sozialhilfe ausrichten, kennt das bernische Sozialhilferecht grundsätzlich keine lastenausgleichsberechtigten Lohnzahlungen anstelle von Sozialhilfe. Der sehr hohe Lohnaufwand würde somit voll zu Lasten der Stadt Bern gehen. Aus diesem Grund wurde im September 2009 mit der kantonalen Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF) vereinbart, dass bis Ende 2009 ein entsprechendes, von der Stadt Bern konzipiertes Pilotprojekt unter Einbezug der GEF weiter entwickelt wird. Die GEF hat Bereitschaft signalisiert, einen lastenausgleichsberechtigten Pilotversuch zu prüfen und allenfalls mit zu finanzieren. Mit dem neuen Instrument der Sofortarbeitsplätze kann insbesondere die Arbeitsmotivation der Gesuchstellenden geklärt und die Gefahr von Schwarzarbeit verringert werden.

## **g) Information, Kommunikation, Statistik**

Einen besonderen Arbeitsschwerpunkt bildete in den letzten Monaten der Bereich Information und Kommunikation (vgl. u.a. K-3, K-4 K-6, IKS-2, SBK 10, SBK 17). Insbesondere wurde der **Internetauftritt** des Sozialamtes vollständig überarbeitet und bedeutend erweitert. Auf dieser Plattform werden nun schrittweise auch die verwaltungsinternen Richtlinien (Stichwörter) aufgeschaltet. Neu soll ab Januar 2010 auch das Gesuchsformular für Sozialhilfe im Internet heruntergeladen werden können. Parallel zu den Informationen zum Sozialhilfebezug und zu den Unterstützungsgrundsätzen wurde ein **Sozialhilfereport** und eine Zusammenstellung wichtiger **statistischer Daten** erarbeitet. Auch diese Dokumente stehen im Internet zur Verfügung. Der neue **Webauftritt**, der Sozialhilfereport und die Statistiken werden heute im Internet aufgeschaltet.

## **Nicht umsetzbare Massnahmen und Empfehlungen**

Nach Auffassung der BSS können nicht alle Massnahmen und Empfehlungen umgesetzt werden. Ein wichtiger Grund hierfür sind **rechtliche Schranken**. Denkbar ist aber auch, dass politische oder finanzielle Gründe einer Umsetzung entgegenstehen. Entsprechende Massnahmen sind in der Übersichtstabelle besonders gekennzeichnet (vgl. z.B. FI 24, FI 25, FI 26 und SBK 19).

## **Mehr Effizienz und Kundenfreundlichkeit**

Neben der Verhinderung von Missbrauch zielen die Massnahmen und Empfehlungen vor allem auf die Optimierung der Abläufe und Verbesserungen in der Fallarbeit. Mit der Umsetzung der Massnahmen und Empfehlungen wird der Sozialdienst der Stadt Bern effizienter und kundenfreundlicher. Die angestrebte Entlastung der Sozialarbeitenden von den (zunehmenden) administrativen Aufgaben schafft Raum und Zeit für die intensivere Fallführung und eine erweiterte Beratung und wird so zu einer insgesamt besseren Sozialarbeit beitragen.