



Medienkonferenz „Massnahmen Sozialhilfe – Stand der Umsetzung per Ende Dezember 2011 und Gesamtbilanz“ vom Dienstag, 31. Januar 2012

REFERAT VON GEMEINDERÄTIN EDITH OLIBET, DIREKTION FÜR BILDUNG,  
SOZIALES UND SPORT

*Es gilt das gesprochene Wort*

Sehr geehrte Medienvertreterinnen,  
sehr geehrte Medienvertreter

Der Gemeinderat hat vor ziemlich genau 3 Jahren, am 29. Januar 2009 mit dem Schlussbericht Sozialhilfe erstmals über den Stand der Umsetzung der Massnahmen informiert. Und dann an mehreren Medienkonferenzen im Mai und November 2009, im April 2010 und im Februar 2011. Heute möchten wir Ihnen den aktuellen Stand der Umsetzung aufzeigen und zugleich Bilanz ziehen.

Ende 2010 waren 120 Massnahmen umgesetzt - wir haben Sie im Februar 2011 darüber informiert. Bis Ende Dezember 2011 sind weitere 12 Massnahmen umgesetzt worden, so dass heute **alle 132 Massnahmen und Empfehlungen abgeschlossen** sind. Die ausführliche Tabelle in Ihren Unterlagen zeigt Ihnen für jede einzelne der 132 Massnahmen und Empfehlungen auf, welche Abklärungs- und Umsetzungsschritte gemacht wurden. Ich bin froh, sind diese Massnahmen und Empfehlungen abgeschlossen oder umgesetzt. Wir haben grosse Schritte vorwärts gemacht. Jetzt gehen wir den eingeschlagenen Weg weiter.

Ich möchte meine Ausführungen in vier Teile gliedern:

1. Ausgangslage und Ziele der Massnahmen
2. Was haben wir gemacht?
3. Was haben wir erreicht?
4. Was kommt auf den Sozialdienst zu?

Ich werde vor allem die **politischen und strategischen Aspekte** beleuchten, der Leiter des Sozialamts, Felix Wolffers, auf die fachlichen und betrieblichen Belange näher eingehen.

## 1. Ausgangslage und Ziele der Massnahmen

Sie erinnern sich: Der sogenannte BMW-Fall im August 2007 stand am Anfang, die Sozialhilfe in der Stadt Bern im Fokus der Öffentlichkeit. Die Diskussion um die Sozialhilfe und deren Missbrauch polarisierte nicht nur die Politik. Sie nahm auch in den Medien sehr breiten Raum ein.

Auf verschiedenen Ebenen von Politik und Verwaltung wurden in der Folge insgesamt 132 Massnahmen und Empfehlungen zur Optimierung der Sozialhilfe ausgearbeitet. Sie sind in verschiedenen Massnahmenpaketen aus dem Jahr 2008 enthalten, und zwar:

- im Umsetzungsbericht Sozialhilfe des Gemeinderats
- im Zwischenbericht des Finanzinspektorats
- in der Empfehlungen des Ausschusses der stadträtlichen Kommission für Soziales, Bildung und Kultur
- und in den ergänzenden Massnahmen des Gemeinderats vom Dezember 2008.

Ziel dieser Massnahmen war, **Mängel** in der Sozialhilfe beheben, das **Vertrauen** in die Sozialhilfe wieder herstellen, die **Unterstützungspraxis** transparenter machen und **Missbräuche** in der Sozialhilfe bestmöglich verhindern.

Die 132 Massnahmen betrafen unterschiedliche Themenbereiche:

Information/Kommunikation	10 Massnahmen
Verbesserung in den Arbeitsabläufen	25 Massnahmen
Optimierung der Organisation im Sozialdienst	36 Massnahmen
Datenaustausch/Kontrollen/Sanktionen	39 Massnahmen
Förderung der beruflichen und sozialen Integration	17 Massnahmen
Diverse Themenbereiche	5 Massnahmen

Nicht von ungefähr betrifft die grösste Gruppe der Massnahmen – fast 30 Prozent - den Bereich **Kontrolle, Datenaustausch und Sanktionen**. Hier hat vor allem die Politik einen erheblichen Nachholbedarf vermutet. Zahlreich waren aber auch diejenigen Massnahmen, welche die **Arbeitsabläufe** (mit einem Anteil von 19%) und die **Organisation** im Sozialamt (27%) verbessern wollten.

## 2. Was haben wir gemacht?

Seit 2008 hat das Sozialamt alle 132 Massnahmen geprüft - eine äusserst aufwändige Arbeit. Die allermeisten Massnahmen und Empfehlungen wurden in der Folge auch umgesetzt. Als nicht umsetzbar erwiesen sich - aus rechtlichen Gründen - acht Massnahmen, eine Massnahme wurde aus finanziellen bzw. verwaltungsökonomischen Gründen nicht umgesetzt.

Der Stossrichtung der Massnahmen entsprechend, wurden insbesondere die **Kontrollmechanismen** stark ausgebaut. Ich erwähne hier etwa:

- die Schaffung des Sozialrevisorats und des Sozialinspektorats
- die Einführung von Testarbeitsplätzen
- den neu eingeführten Vertrauensarzt und den ebenfalls neu eingeführten Vertrauenspsychiater
- den Ausbau des Datenaustauschs mit anderen Behörden und den elektronische Datenzugriff

Auch in **organisatorischer und administrativer Hinsicht** wurde eine Vielzahl von Massnahmen umgesetzt. Beispielsweise:

- die standardisierten Prozesse
- besser strukturierte und besser geführte Sozialehilfedossiers
- Spezialisierungen im Sozialdienst
- eine bessere Arbeitsverteilung zwischen Sozialarbeitenden und Administration
- die Aufwertung der Zusammenarbeitsverträge mit den unterstützten Personen
- die Weiterentwicklung des Informatiksystems KiSS
- die Einführung eines Fallsteuerungsmodells für die Sozialarbeit

Parallel dazu wurden die **Weisungen für die Unterstützungspraxis – die sogenannten "Stichwörter"** - umfassend überarbeitet und übersichtlicher gestaltet. Insgesamt wurden bis Ende 2011 126 dieser Weisungen revidiert. Nach der Genehmigung der Stichwörter durch die Sozialbehörde werden sie auf dem Internet aufgeschaltet. Und damit sind wir bei einem weiteren Schwerpunkt der abgeschlossenen Massnahmen: Information und Kommunikation.

Die **Information** der Klientinnen und Klienten sowie der Öffentlichkeit wurde durch einen vollständig überarbeiteten Internetauftritt des Sozialamts sowie durch regelmässig veröffentlichte Kennzahlen aus dem Sozialdienst und diverse andere Kommunikationsmittel grundlegend verbessert.

### **3. Was haben wir erreicht?**

Die Bearbeitung der 132 Massnahmen und Empfehlungen hat die Arbeit im Sozialdienst der Stadt Bern verändert -in mehrfacher Hinsicht und in bedeutendem Ausmass.

Besonders augenfällig sind die stark ausgebauten Abklärungs- und Kontrollmechanismen. Die persönlichen und finanziellen Verhältnisse von Sozialhilfeklientinnen und -klienten werden heute bereits bei der Anmeldung umfassender geprüft. Dabei stehen dem Sozialdienst heute auch neue technische Möglichkeiten zur Verfügung, so etwa der elektronische Zugriff auf die Daten des Strassenverkehrsamtes.

Mit den zur Verfügung stehenden **Kontrollmechanismen** ist das Risiko des unrechtmässigen Sozialhilfebezugs – oder des Sozialhilmisbrauchs, wie das ja umgangssprachlich heisst, - deutlich verringert worden. Wegen der regelmässigen Kontrolle von Bankauszügen, AHV-Daten, Mietverträgen usw. verfügen die Sozialarbeitenden heute über umfangreiche und aktuelle Daten zur Einschätzung der finanziellen Verhältnisse der unterstützten Personen. Wenn trotz dieser Informationen Zweifel bestehen, können die Sozialarbeitenden auf das interne Revisorat oder das Sozialinspektorat zurückgreifen, um eine detaillierte Dossierprüfung und weitere Abklärungen vornehmen zu lassen. Ergänzend stehen Testarbeitsplätze zur Verfügung, wenn ein Verdacht auf Schwarzarbeit besteht oder die Arbeitsmotivation einer Person unklar ist.

Die verbesserten internen **Abläufe** und die gesteigerte **Qualität der Dossierführung** tragen dazu bei, die Sozialarbeit noch wirkungsvoller zu machen. Eine neue Arbeitsteilung zwischen den Sozialarbeitenden und der Administration entlastet die Sozialarbeitenden zwar. Trotzdem verfügen diese oft nicht über die nötige Zeit zur intensiven Betreuung von Einzelfällen, weil sie eine grosse Zahl von Dossiers zu bearbeiten haben. Und auch an den Sozialarbeitenden bleiben mehr administrative Tätigkeiten „hängen“. Die Arbeitsbelastung im Sozialdienst insgesamt ist durch die Umsetzung der Massnahmen angestiegen. Daran hat auch die vom Kanton im März 2009 bewilligte Aufstockung des Administrativpersonals wenig geändert.

Der Ausbau der Kontrollsysteme hat leider auch dazu geführt, dass **Gewalt und Drohungen** gegen Mitarbeitende des Sozialdienstes häufiger geworden sind. Die verschärften Kontrollen führen zu mehr Auseinandersetzungen. Aus diesem Grund mussten die Sicherheitsmassnahmen im Sozialdienst in den letzten Jahren ausgebaut werden.

Trotz der Zusatzbelastung durch die Umsetzung einer Vielzahl von Massnahmen und der Mehrbelastung in administrativer Hinsicht ist, es gelungen, das **Klima im Sozialdienst** spürbar zu verbessern. Ein wichtiger Indikator hierfür ist die Fluktuationsrate, welche deutlich gesunken ist. Lag diese Mitte 2009 (auf das ganze Jahr hochgerechnet) bei ca. 30%, so verringerte sie sich 2010 auf ca. 16% und betrug 2011 noch ca. 11%. Damit liegt die Fluktuationsrate unter dem Durchschnitt der Sozialdienste im Kanton Bern.

Liebe Anwesende, lassen Sie mich die Fortschritte kurz zusammenfassen:

Es ist in den vergangenen Jahren gelungen, die Strukturen und Abläufe sowie die Dossierführung im Sozialdienst erheblich zu verbessern. Dank der zusätzlichen Kontrollmechanismen verfügt der Sozialdienst heute über umfassende Kenntnisse über die persönliche und wirtschaftliche Situation der unterstützten Personen. Die Gefahr von Missbrauch konnte deswegen stark reduziert werden. Die Zusatzbelastung, welche sich aus all den eingeleiteten Massnahmen ergeben hat, wirkte sich **nicht** negativ auf das Betriebsklima aus. Im Gegenteil: Es ist den verantwortlichen Kaderpersonen gelungen, die personelle Situation zu stabilisieren und die Fluktuation deutlich zu verringern.

Der Sozialdienst der Stadt Bern arbeitet heute auf einem hohen Qualitätsniveau und hat an Professionalität deutlich zugelegt. Das ist zu einem grossen Teil auf die 132 Massnahmen zurückzuführen, aber nicht nur: Der Sozialdienst der Stadt Bern ist eine **lernende Organisation**, welche selbst eine grosse Verantwortung für die Qualität der Arbeit übernimmt und nötige Reformen aus eigenem Antrieb einleitet und umsetzt. Klar ist: Mit der Umsetzung der 132 Massnahmen und Empfehlungen ist nicht einfach Schluss. Der Sozialdienst wird und muss sich auch in Zukunft immer weiter entwickeln, um auf neue Rahmenbedingungen und veränderte Bedürfnisse zu reagieren. „Dran bleiben“, lautet hier das Motto.

Auch wenn's vielleicht für eine Medienkonferenz nicht üblich ist, möchte ich an dieser Stelle den Mitarbeitenden des Sozialdienstes, den Verantwortlichen des Sozialamtes und den zuständigen Personen im Generalsekretariat für ihre Sonderefforts danken. Das war und ist keine Selbstverständlichkeit, das war und ist nicht courant normal. Merci!

#### **4. Was kommt auf den Sozialdienst zu?**

Kurzfristig ist der **Umzug** des Sozialamtes (ohne das Kompetenzzentrum Arbeit) an die Schwarztorstrasse 71 ein wichtiger Meilenstein. Er ist für April 2012 geplant. Damit ergibt sich die Möglichkeit, alle Einheiten des Sozialdienstes unter einem Dach zu vereinen. Das wird sich positiv auf eine noch engere Zusammenarbeit der verschiedenen Einheiten des Sozialamtes auswirken.

In **fachlicher Hinsicht** wird es darum gehen, das bisher Erreichte zu konsolidieren und wo nötig weitere Verbesserungen umzusetzen. Ein wichtiger Ansatzpunkt hierfür ist die Fallsteuerung. Sie soll dazu beitragen, die vorhandenen Ressourcen vor allem dort einzusetzen, wo die besten Erfolgchancen bestehen. Bei den Jugendlichen und jungen Erwachsenen haben wir bisher schon einen Schwerpunkt gesetzt. In dieser Altersgruppe werden wir unsere Anstrengungen noch verstärken. Unser Ziel war und ist, dass eine möglichst grosse Zahl dieser Altersgruppe einen Berufsabschluss machen kann. Eine Lehre, das zeigen verschiedene Untersuchungen, ist die beste Versicherung gegen Armut.

Nicht nur ein Berufsabschluss ist für die berufliche Integration wichtig, sondern auch eine gute Gesundheit. Aus diesem Grund werden wir das Projekt der Gesundheitsförderung, das wir im Kompetenzzentrum Arbeit 2010 gestartet und

Ihnen vorgestellt haben, gezielt weiter bearbeiten und möglichst rasch auch auf den Sozialdienst ausweiten.

Die berufliche Integration ist stark abhängig von der Situation auf dem Arbeitsmarkt. Sie wissen es: Schlecht ausgebildete Personen mit gesundheitlichen Problemen und sprachlichen Defiziten, wie sie im Sozialdienst häufig anzutreffen sind, haben auf dem Arbeitsmarkt schlechte Karten. Dieses Problem wird eine der grossen Herausforderungen der nächsten Jahre darstellen. Patentrezepte gibt es nicht, Ansatzpunkte sind eine noch intensivere Zusammenarbeit mit der Wirtschaft und der Ausbau der bestehenden Beschäftigungsprogramme in der Sozialhilfe. Und vielleicht auch die Schaffung von Sozialfirmen.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und übergebe das Wort an Felix Wolfers.