

# **Massnahmen Sozialhilfe - Medienkonferenz vom 28. Mai 2009**

## **Referat von Felix Wolffers, Leiter Sozialamt**

*Es gilt das gesprochene Wort.*

---

Sehr geehrte Medienvertreterinnen,

Sehr geehrte Medienvertreter

132 Massnahmen neben dem laufenden Betrieb des Sozialdienstes umzusetzen – das ist Schwerarbeit. Entsprechend gross sind die Belastungen und Ueberzeitkonti derjenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche bisher massgeblich an der Umsetzung der Massnahmen und Empfehlungen gearbeitet haben.

Die Umsetzungsarbeiten wurden in den letzten Monaten mit sehr schlanken Strukturen erledigt. Das war zwar effizient, es hat sich aber im Bereich des Projektmanagements, des Controllings und des Reportings auch gezeigt, dass Anpassungsbedarf besteht.

### **Neue Projektorganisation**

Mit einer neuen Projektorganisation werden wir in den kommenden Monaten

- die Arbeitsfortschritte und die Einhaltung von Terminen noch gezielter steuern
- mit einer rollenden Planung die Prioritäten laufend überprüfen und mit der Gesamtbelastung des Sozialdienstes abstimmen (hier ist insbesondere auf die Wirtschaftsentwicklung und die damit allenfalls verbundene Mehrbelastung des Sozialdienstes Rücksicht zu nehmen)
- ein regelmässiges Reporting zu Handen von Politik und Öffentlichkeit sicherstellen

Vorgesehen ist, die Mehrzahl der noch pendenten Massnahmen noch im laufenden Jahr abzuschliessen. Ob das gelingt, wird vor allem die **Detailplanung** zeigen, welche für jede Massnahme im Juni gemacht wird.

### **Erfolge dank Sozialinspektorat und Sozialrevisorat**

Mit den verschiedenen Massnahmen und Empfehlungen kann das Risiko von Fehlern reduziert werden. Es kann hier nicht auf alle Massnahmen eingegangen werden. Ich beschränke mich deshalb auf wenige Beispiele von wirkungsvollen und weniger erfolgreichen Massnahmen.

Besonders wirksam war aus unserer Sicht die Einführung von **Sozialrevisorat und Sozialinspektorat** im Sommer 2008. Bei diesen Massnahmen ging es nicht primär um die bessere Dossierführung, sondern um die Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten des Sozialdienstes, um Fälle mit Missbrauchsverdacht besser abklären zu können und um die interne Qualitätssicherung.

Mit der Einführung von Sozialinspektorat und Sozialrevisorat wurden wirksame Instrumente geschaffen, um die Kontrolltätigkeit zu intensivieren, den ungerechtfertigten Bezug von Sozialhilfeleistungen einzuschränken und das interne Kontrollsystem nachhaltig zu verbessern. Die Auswertung des Pilotversuchs Sozialinspektorat in der Stadt Bern hat gezeigt, dass in 58% der 46 untersuchten Fälle der von den Sozialarbeitenden gehegte Verdacht auf Missbrauch erhärtet wurde. Die Arbeit des Sozialinspektorats hat aber über den Einzelfall hinaus eine generelle Wirkung: Es ist heute allgemein bekannt und wird den Gesuchstellerinnen und Gesuchstellern bereits beim Ausfüllen des Unterstützungsformulars klar kommuniziert, dass ihre Angaben genau überprüft werden.

Das Sozialrevisorat ist eine wichtige interne Kontrollstelle und prüft systematisch bestimmte Dossiers. So konnte eine Überprüfung aller Dossiers von Selbständigerwerbenden abgeschlossen werden. Eine flächendeckende Prüfung der Zulagen und der Vollständigkeit der Unterlagen der Dossiers ist im Gang und wird im Herbst abgeschlossen.

Wesentlich schwieriger sind Verbesserungen dort zu erreichen, wo es dafür **Änderungen im kantonalen Recht** braucht. Der elektronische Zugriff auf die Daten des kantonalen Strassenverkehrsamtes ist nun ab Juni 2008 möglich, nachdem der Kanton sein Recht angepasst hat. Nach wie vor unbefriedigend ist aber beispielsweise der Datenaustausch mit den Steuer- oder den Justizbehörden.

In der Umsetzung problematisch sind Massnahmen mit einem schlechten Kosten-/ Nutzenverhältnis. So führt etwa die systematische Prüfung der **Rückerstattungspflicht** bei abgeschlossenen Dossiers (Massnahme SBK 15) gemäss heutigem Erkenntnisstand unter dem Strich zu einem Mehraufwand, weil die arbeitsintensive Tätigkeit nur knapp kostendeckende Erträge einbringt und die Rückzahlungen erst noch zu zwei Dritteln an den Kanton abgeführt werden müssen.

Optimierungspotenzial besteht beim Einsatz des **Informatiksystems** KISS. Dringend zu realisieren ist beispielsweise eine elektronische Pendenzenkontrolle, damit die Sozialarbeitenden wirksam unterstützt und die führungsmässige Kontrolle verbessert werden können.

Verschiedene, vom Sozialamt kaum oder nicht beeinflussbare Faktoren können sich negativ auf den Zeitplan für die Umsetzungsarbeiten auswirken. Es sind dies neben der bereits erwähnten Entwicklung der Wirtschaftslage auch die hohe Fluktuationsrate im Sozialdienst, die Abhängigkeit vom Kanton (für einige Massnahmen braucht es Gesetzes- oder Verordnungsänderungen auf kantonaler Ebene) und die technische Umsetzung der Massnahmen im Klienteninformationssystem KISS (hier ist das Sozialamt auch von der Verfügbarkeit eines privaten Informatikunternehmens abhängig).

### **Kulturwandel dank den umgesetzten Massnahmen**

Die Konzeption und Umsetzung von Massnahmen waren und sind notwendig für einen besseren Sozialdienst, sie garantieren ihn aber noch nicht. Es braucht parallel zur Einführung neuer Kontrollmechanismen und neuer Arbeitshilfen einen

Kulturwandel. Aufgrund der bisherigen Erfahrungen kann hier eine positive Zwischenbilanz gezogen werden:

- Bei der Dossierführung sind Fortschritte erkennbar, die Dossiers werden systematischer und vollständiger geführt. Wie gross die Fortschritte hier sind, werden die im Herbst vorliegenden Resultate der Dossierprüfung durch das Sozialrevisorat zeigen.
- Die Sozialarbeitenden gehen heute bewusster und konsequenter mit Missbrauchsvermutungen um und ziehen rascher als früher Fachleute zur Überprüfung von Verdachtsfällen bei. Die steigende Zahl von Verfügungen und Strafanzeigen belegt dies.

### **Ausbau der Spezialdienste**

Die Umsetzung der Massnahmen führt nicht nur zu besseren Kontrollsystemen und vollständigeren Dossiers. Die Massnahmen verändern auch die Arbeitsteilung und die Arbeitsabläufe im Sozialdienst. Dies wird besonders bei der Schaffung von diversen spezialisierten Fachstellen sichtbar:

- Bereits heute verfügen die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter über das interne Sozialrevisorat und das Sozialinspektorat, welche in schwierigen Fällen Unterstützung bieten.
- Geplant ist auch eine Fachstelle für den administrativ sehr aufwändigen Krankenkassenbereich und den ebenfalls sehr arbeitsintensiven Bereich der Kinderzulagen.
- Hilfreich für die Sozialarbeitenden ist auch die für den Herbst geplante Einführung eines vertrauensärztlichen Dienstes. Dank diesem werden gewisse Arztzeugnisse kritischer hinterfragt werden können und die Sozialarbeitenden werden mehr Unterstützung in gesundheitlichen Fragen erhalten.

Die Einführung von Spezialdiensten wird teilweise durch die vom Kanton bewilligte Aufstockung des Administrativpersonals ermöglicht und finanziert. Bei anderen Massnahmen ist die Frage der Finanzierung noch nicht geklärt.

Von besonderer Bedeutung für den Erfolg der Sozialarbeit in der Stadt Bern ist die Optimierung der Zusammenarbeit zwischen dem Sozialdienst und dem ebenfalls zum Sozialamt gehörenden **Kompetenzzentrum Arbeit**. Hierfür ist im Mai ein Projekt angelaufen. Bis zum Herbst 2009 soll die in der Vergangenheit nicht immer optimale Zusammenarbeit neu geregelt werden. Im Vordergrund stehen dabei die unbürokratischere Zusammenarbeit, die raschere Zuweisung von Personen ans Kompetenzzentrum Arbeit und ein verstärkt auf die Bedürfnisse des Sozialdienstes ausgerichtetes Angebot für die soziale und berufliche Integration der unterstützten Personen.

## **Ausblick**

Der Sozialdienst der Stadt Bern steht in den nächsten Monaten vor einer grossen Herausforderung, welche unter sehr **schwierigen Rahmenbedingungen** gemeistert werden muss:

- Für die Umsetzung der Vielzahl von Massnahmen stehen kaum zusätzliche Ressourcen zur Verfügung, die Massnahmen führen aber zumindest kurzfristig zu einem erheblichen Mehraufwand.
- Die Arbeit mit den Klientinnen und Klienten ist vermehrt durch Drohungen und Gewalt belastet.
- Die öffentliche Kritik an der Arbeit des Sozialdienstes hat viele Mitarbeitende verunsichert.

Die 132 Massnahmen und Empfehlungen werden die Arbeit des Sozialdienstes der Stadt Bern in administrativer und teilweise auch in fachlicher Hinsicht entscheidend verbessern. Die damit verbundene Veränderung der Arbeitsabläufe, der Arbeitsaufteilung, der Arbeitshilfsmittel und der Betriebskultur sind aber nur durch ausserordentliche Anstrengungen zu haben.

Bildlich gesprochen geht es beim laufenden Umbau des Sozialdienstes um das Wechseln der Räder am fahrenden Zug – das ist auch ohne schwierige Rahmenbedingungen äusserst anspruchsvoll. Wichtig sind deshalb realistische Erwartungen und die für die grosse Arbeit nötige Zeit.

Ich danke für Ihre Aufmerksamkeit.