Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 105 (2008)
Heft: 4

Artikel: Je mehr Qualität, desto weniger Missbrauch
Autor: Pfister, Natalie
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-840292

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 13.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Die Qualifikation ist entscheidend: Nur wenn das Personal gut ausgebildet ist und genügend Zeit zur Verfügung hat, kann die Kontrollfunktion ausreichend wahrgenommen werden. Bild: Béatrice Devènes

Je mehr Qualität, desto weniger Missbrauch

Ist die Bekämpfung von Sozialhilfemissbrauch eine Führungsaufgabe? Dieser und anderen Fragen zum Thema Kotrolle hat sich das SKOS-Forum gewidmet, das im Oktober in Olten stattgefunden hat.

Die Veranstaltung «Kontrollen in der Sozialhilfe – Systematische Abläufe zur Qualitätssicherung» ist auf breites Interesse gestossen: Über hundert Personen suchten zu diesem aktuellen Thema den Fachaustausch und wollten sich in Olten neue Inputs holen. Im Eingangsreferat stellte Hans Mangold, Experte für Fach- und Organisationsentwicklung, eine These ins Zentrum: Kontrollen in der Sozialhilfe und somit die Verhinderung von unrechtmässigem Bezug sei primär eine Frage der Organisationsentwicklung und Qualitätssicherung. Mit dieser These markierte der Referent eine Gegenposition zum in letzter Zeit wieder vermehrt formulierten Vorwurf an die institutionelle Sozialhilfe, sie sei nicht im Stande, auf die Missbrauchsproblematik zu reagieren.

GROSSE UND KLEINE DIENSTE TAUSCHEN AUS

Die als Forum konzipierte Veranstaltung baute auf das aktive Mitwirken und Mitgestalten der Teilnehmenden auf – das Lernen voneinander stand also im Zentrum. Die Teilnehmenden hatten somit die Gelegenheit, die von Hans Mangold aufgestellte These in Kleingruppen zu diskutieren. Diese waren heterogen zusammengesetzt, sodass sich Vertreterinnen und Vertreter von Sozialdiensten unterschiedlicher Grösse austauschen konnten. Mit dabei waren auch Behördenmitglieder sowie Mitarbeitende von Fachorganisationen, was die Diskussionen zusätzlich bereicherte.

FACHPERSONEN SICHERN QUALITÄT

Diese Struktur ermöglichte es, dass die Teilnehmenden ihre persönlichen Anliegen aus dem Arbeitsalltag einbringen konnten. Manche brachten eigene Konzepte und Auszüge aus ihrem Qualitätsmanagement-Handbuch mit, andere interessierten sich für Erfahrungen aus der Praxis und erprobte Handlungsansätze.

In der Diskussion um das Thema «Kontrollen in der Sozialhilfe» betonten viele Teilnehmende die Wichtigkeit der personellen Ressourcen. Um qualitativ gute Arbeit

leisten zu können, brauche es genügend und gut ausgebildete Fachpersonen. Es wurde allgemein bedauert, dass die Stellenetats manchmal zu knapp seien, sodass man den Ansprüchen der Kontrolle und des Qualitätsmanagements zu wenig gerecht werden könne. Gleichzeitig wurde nach Lösungen gesucht, um die Situation zu verbessern. Zum Beispiel wurde die Möglichkeit einer Organisationsanalyse genannt, die aufzeigt, wie die vorhandenen Ressourcen noch effizienter eingesetzt und genutzt werden können. Eine Gruppe beschäftigte sich mit der Frage, wer letztendlich für die Missbrauchsbekämpfung zuständig sei: Es handle sich dabei eindeutig um eine Führungsaufgabe, so der Tenor. Die Verantwortung für das Controlling und die Schaffung von entsprechenden Strukturen könnten nicht an die Sozialarbeitenden delegiert werden.

EINE SAMMLUNG VON KONTROLLINSTRUMENTEN

Im Anschluss an die Workshops wurden die Ergebnisse im Plenum präsentiert. Eine breite Übereinstimmung zeigte sich unter anderem in der Bedeutung eines erweiterten «Vieraugenprinzips». Hier regte man an, jedes Dossier nach einem halben Jahr einer internen und nach einem ganzen Jahr einer externen Revision zu unterziehen. Wo dies mangels Ressourcen nicht möglich sei, müssten Alternativen gesucht werden. In dieser Situation biete sich zum Beispiel ein sogenanntes Dossierscreening an, das heisst, man trifft eine bestimmte Auswahl von Dossiers (zum Beispiel alle Alimentenfälle) und überprüft diese. Auch die stichprobenweise, dafür aber sehr gründliche Durchleuchtung von einzelnen Dossiers wurde als Möglichkeit vorgeschlagen. Ein weiteres Instrument sei der Wechsel der zuständigen Sozialarbeiterin nach einer Dauer von rund zwei Jahren. Damit könne eine gewisse Betriebsblindheit verhindert werden. Schliesslich wurde betont, wie wichtig die Teamkultur sei, um Missbrauchsfragen nicht zu tabuisieren.

Zum Schluss folgte ein kurzer Einblick in eine von der SKOS erarbeitete elektronische Datenbank* mit einer Übersicht zu Kontrollinstrumenten, wie sie von verschiedenen kommunalen Sozialdiensten genutzt werden. ■

Natalie Pfister
Fachbereich Grundlagen, SKOS

*Zur Datenbank: www.skos.ch (Intranet)

NACHRICHTEN

ARMUT TROTZ ARBEIT: SCHWEIZ IST SPITZENREITERIN

Die Einkommen in der Schweiz sind deutlich gleichmässiger verteilt als im Durchschnitt der OECD-Länder. Zu diesem Schluss kommt eine Studie der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung. Die Schweiz liegt im Vergleich auf dem zehnten Platz; Dänemark weist die geringste Einkommensungleichheit auf und Mexiko die höchste. Relativ weit verbreitet ist in der Schweiz aber die Armut trotz Arbeit. So ist in 80 Prozent der Haushalte, die über weniger als die Hälfte des mittleren Einkommens (Medianeinkommen) verfügen, mindestens eine Person erwerbstätig. Im OECD-Mittel gelten nur rund 60 Prozent der Haushalte als Working Poor. Gar den Spitzenrang nimmt die Schweiz beim Anteil armer Haushalte ein, in denen zwei Menschen erwerbstätig sind.

FAMILIENPOLITIK: GUTE NOTEN FÜR BERN

Der erste Familienbericht der Stadt Bern stellt der Bundesstadt grundsätzlich ein gutes Zeugnis aus: «Die Stadt tut sehr viel für ihre Familien und schöpft ihren familienpolitischen Handlungsspielraum aus», kommentiert Sozialvorsteherin Edith Olibet (SP) die Ergebnisse. Der im Auftrag der Stadt verfasste Bericht kommt zum Schluss, dass Familien in der Stadt Bern auf ein breit ausgebautes Unterstützungs- und Beratungsnetz zugreifen können. Dieses umfasse Angebote in den Bereichen Prävention, Integration oder Kindesschutz. So wird etwa der Grad an familienergänzender Kinderbetreuung in Bern im Vergleich zu anderen Deutschschweizer Städten als hoch bewertet. Der Bericht zeigt aber auch Handlungsbedarf auf: Die Nachfrage nach Betreuungsplätzen sei besonders bei Vorschulkindern gross.

ARBEITEN – TROTZ HANDICAP

Die Junge Wirtschaftskammer Innerschwyz und die Ausgleichskasse/IV-Stelle Schwyz haben eine neue Internetplattform lanciert. Die Adresse www.netzwerk-arbeit.ch soll dazu beitragen, dass Menschen trotz gesundheitlichen Problemen einen Job finden. Angesprochen sind vor allem KMU, die sich auf der Webseite praktische Tipps holen können.