

## Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

28.02.2007

**218.**

### **Schriftliche Anfrage von Anja Recher betreffend Sozialzentren, Neuerungen in der Sozialarbeit.**

Am 6. Dezember 2006 reichte Gemeinderätin Anja Recher (AL) folgende Schriftliche Anfrage GR 2006/580 ein:

Am 17. Mai dieses Jahres wurde bereits eine Schriftliche Anfrage (2006/192) zu den Neuerungen in der Sozialarbeit – vorab betreffend die Umstrukturierung in die Kompetenzbereiche „Familie und Kinder“ / „Erwachsene“ und die Integration der Vormundschaftsmandate in die normale Sozialarbeit – eingereicht. Einerseits sind die Antworten etwas löchrig, andererseits stellen sich im jetzigen Zeitpunkt, kurz vor Beginn des Jahres 2007, weitere Fragen.

1. Wieviele KlientInnen sind im Zuge dieser Änderung bereits umgeteilt worden und wie waren die Reaktionen darauf?
2. Wieviele KlientInnen werden voraussichtlich in welchem Zeitraum eine neue Betreuungsperson erhalten? Wieviele Dossiers pro SozialarbeiterIn (Durchschnitt) werden die Hand wechseln?
3. In welchem Umfang müssen die Mitarbeitenden der Sozialdienste mit Mehrbelastung durch die neuen Aufgaben rechnen? Wie gedenkt der Stadtrat den zusätzlichen Arbeitsaufwand, welcher den SozialarbeiterInnen durch die Dossierübergaben anfallen wird, jenen zu begleichen?
4. Mit welchem Schulungsaufwand pro Mitarbeitenden und total wird auf Grund der Reorganisation gerechnet?
5. Wann wird die neue IT-Plattform zur gemeinsamen Bewirtschaftung der Fälle zur Verfügung stehen? Mit welchem Schulungsaufwand wird gerechnet um die Sozialarbeiter im momentanen System zu schulen?
6. Mit welchen Auswirkungen auf die Betreuungsqualität ist durch die Wechsel und den damit erhöhten Arbeitsaufwand zu rechnen? Sollte der Stadtrat davon ausgehen, dass die Qualität nicht darunter leidet, so bitte ich um ausführliche Begründung.
7. In der Antwort 5) der oben erwähnten Schriftlichen Anfrage wurde auf die Frage, ob die Mitarbeitenden zu den Änderungen vorgängig befragt worden seien, nicht geantwortet. Ich bitte den Stadtrat, dies hier nachzuholen. Falls ja, selbstverständlich mit Resultat der Umfrage.
8. Werden bei solchen Umteilungen auch weitere, menschlich relevante, Faktoren wie z. B. Sprachkenntnisse der Sozialarbeitenden, Geschlecht, spezielle – auch ausserfachliche – Kenntnisse und Qualitäten bei den Wechseln berücksichtigt?
9. Aus welchen Bereichen werden den Sozialarbeitenden Fachleute zur Seite gestellt, welche Bereiche können delegiert werden? Unter welchen Umständen, auf wessen Anschlag hin geschieht dies und wer entscheidet? (Bezieht sich auf Antwort 8, letzter Satz)
10. Was ist konkret mit „wo Betreuungswechsel stattfinden, haben sie unter Einbezug der Klienten (...) zu erfolgen“ (Antwort Frage 10) gemeint?
11. Die SozialarbeiterInnen in den Quartierteams erbringen eine enorme Leistung und müssen enorme fachliche Qualitäten sowie ein grosses, breites Wissen aufweisen. Ist es unter den gegebenen Umständen jungen/frisch ausgebildeten SozialarbeiterInnen überhaupt noch möglich, bei dem geforderten Anforderungsprofil einzusteigen? Ist der Stadtrat nicht auch der Meinung, dass so gerade AusbildungsabgängerInnen weniger Chancen auf einen Berufseinstieg erhalten, bzw. verständlicherweise überfordert sind mit den enormen Anforderungen?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

**Zu Frage 1:** Bis heute sind im Zuge der Einführung neuer Funktionsprofile, welche auf den 1. April 2007 angesetzt ist, keine Umteilungen von Klientinnen/Klienten zu anderen fallfüh-

renden Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeitern vorgenommen worden. Neuzuteilungen infolge Kündigung von Mitarbeitenden müssen immer wieder vorgenommen werden.

**Zu Frage 2:** Die Direktorin der Sozialen Dienste und die Vormundschaftsbehörde haben am 19. Januar 2007 das Konzept zur Fallumteilung im Rahmen der Umsetzung der neuen Funktionsprofile verabschiedet, welches die Kriterien für Mandatsträgerinnen/Mandatsträger und Beraterinnen/Berater und die quantitativen Mindestvorgaben festlegt sowie das Verfahren regelt. Die Mindestvorgaben bezeichnen die Anzahl Fälle eines bestimmten Falltyps, die eine Sozialarbeiterin bzw. ein Sozialarbeiter gemäss entsprechendem Funktionsprofil in ihrem bzw. seinem Portefeuille haben muss. Die Mindestvorgaben müssen in der Zeitspanne zwischen 1. April 2007 und 31. Januar 2008 (zehn Monate) erreicht werden.

Unter der auf Erfahrungszahlen beruhenden Annahme, dass mindestens ein Drittel der Mindestvorgabe mittels Aufnahme neuer Fälle erreicht wird, ist mit Umteilungen von durchschnittlich rund 20 bis 30 Dossiers pro Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter zu rechnen.

**Zu Frage 3:** Die Gesamtbelastung für die Leistungserbringung im Einzelfall wird durch die Umverteilung der Fälle grundsätzlich nicht höher.

Die Übergabe bzw. Übernahme von Fällen erfordert während einer beschränkten Zeitspanne und in dosiertem Ausmass einen gewissen Zusatzaufwand. Dazu ist grundsätzlich anzumerken, dass die Umteilung von administrativ gut geführten Dossiers und gut dokumentierten Fällen auf der Ebene der Mitarbeitenden innerhalb des gleichen arbeitsorganisatorischen Umfeldes in der Regel nicht mit grossem Aufwand verbunden ist. Fälle, in denen mit unverhältnismässigem Aufwand für die übernehmende Sozialarbeiterin bzw. den Sozialarbeiter zu rechnen ist, sollen nicht übertragen werden (vgl. Antwort zu Frage 6 - fachliche Kriterien für die Umteilung).

**Zu Frage 4:** Zur Vorbereitung auf die gemäss den Funktionsprofilen neu zu übernehmenden Aufgaben besuchen die Fallführenden Schulungsmodule mit einer je nach vorhandener Praxiserfahrung zeitlichen Beanspruchung zwischen drei und viereinhalb Tagen. Insgesamt absolvieren rund 100 Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter rund 410 Schulungstage. Hinzu kommt ein geschätzter Aufwand von insgesamt rund 200 Schulungstagen bei den administrativ unterstützenden Sachbearbeitenden.

**Zu Frage 5:** Das neue EDV-Fallverwaltungssystem wird am 1. Januar 2008 zur Verfügung stehen. Für die Übergangszeit wird die Einführung der Sozialarbeitenden in die ihnen noch nicht bekannten bestehenden EDV-Systeme auf das absolut Notwendigste beschränkt.

Rund 50 Sozialarbeitende werden in einer eintägigen Schulung in PROLeist (EDV-System für Führung der Fälle mit wirtschaftlicher Sozialhilfe) eingeführt. Den anderen rund 50 Sozialarbeitenden werden die für sie je nach Profil erforderlichen Basisfunktionalitäten in den ihnen nicht bekannten EDV-Systemen (RESO und BAAV) in einer halbtägigen Schulung vermittelt.

**Zu Frage 6:** In dem in der Antwort zu Frage 2 erwähnten Konzept sind fachliche Kriterien für Fallumteilungen definiert. Für je vier verschiedene Falltypen pro Profil wird für verschiedene Fallkonstellationen (zwölf im Profil „Familien/Kinder“ bzw. zehn im Profil „Erwachsene“) nach fachlichen Kriterien differenziert festgelegt, ob eine Umteilung grundsätzlich möglich ist oder nicht vorgenommen werden soll. Die Festlegung dieser Kriterien erfolgte unter Beizug einer externen und mehrerer interner Fachpersonen sowie einer Vertreterin der Vormundschaftsbehörde in einem mehrstufigen Prozess. Dabei wurde sowohl den Umständen Rechnung getragen, die eine Umteilung aus Sicht der Klientinnen/Klienten problematisch erscheinen lassen, wie auch jenen, die aus Organisationssicht und aus Sicht der/des fallführenden Sozialarbeiterin/Sozialarbeiters gegen eine Umteilung sprechen (vgl. in Antwort auf Frage 3 angeführte Fallkonstellation, welche z. B. gegeben ist in Fällen mit komplexer Vermögensverwaltung, mit komplexem Beziehungssystem usw.). In beiden Profilen werden auch die Konstellationen aufgeführt, welche eine Umteilung nicht nur möglich, sondern geradezu indiziert erscheinen lassen (Spezialwissen und -kenntnisse, Erfahrung, Geschlecht usw.). Fallumteilungen bringen nicht nur Risiken (z. B. Gefährdung erreichter Betreuungserfol-

ge/Mehraufwand infolge Informationsverlusten), sondern auch Chancen mit sich (z. B. für den konkreten Einzelfall noch besser geeignete fallführende Sozialarbeiterin bzw. Sozialarbeiter/neue Sichtweisen und Motivation von Klientinnen/Klienten, mit neuen Betreuungspersonen neue positive Veränderungen anzustreben). Mit dem Konzept, das die fachlichen Kriterien, die zahlenmässigen Mindestvorgaben und die zur Verfügung stehende Zeitspanne für die Urteile vernünftig festlegt, werden die Risiken minimiert und die Chancen, in einzelnen Fällen durch sorgfältige Urteile sogar eine Qualitätsverbesserung zu erreichen, genutzt.

**Zu Frage 7:** Wie bereits in der Antwort zu Frage 1 der Schriftlichen Anfrage GR Nr. 2006/192 vom 17. Mai 2006 ausgeführt, handelt es sich bei der aktuellen Ausgestaltung der Funktionsprofile nicht um eine weitere Reorganisation, sondern um die konsequente Umsetzung des seit langem beschlossenen Modells Zürich (vgl. dazu auch Ausführungen zu "Grundsätzliches" zur Schriftlichen Anfrage vom 17. Mai 2006).

Das Konzept der neuen Funktionsprofile wurde unter anderem vier Personal- und Berufsverbänden zur Stellungnahme unterbreitet. Insgesamt wurden in den Vernehmlassungen sowohl grundsätzliche Zustimmung und Unterstützung gegenüber dem Fachkonzept als auch erhebliche Vorbehalte geäußert, wobei Letztere in Form kritischer und mahnender Hinweise in erster Linie die Umsetzung betrafen.

Zu Fragen der konkreten Umsetzung der Funktionsprofile sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedener Hierarchiestufen beigezogen worden, insbesondere bei der Entwicklung des erwähnten Konzeptes zur Fallumteilung, ferner auch bei Fragen der EDV-Unterstützung bis zur Einführung des neuen EDV-Fallverwaltungssystems, Fragen der Fallumteilung von der Vormundschaftsbehörde zu den Sozialen Diensten usw. Die beigezogenen Fachpersonen haben bei der Lösungssuche aus einer kritisch-fachlichen Warte mitgewirkt und die Lösungen entsprechend positiv mitgestaltet und befürwortet.

**Zu Frage 8:** Das Konzept zur Fallumteilung zielt darauf ab, solche Faktoren möglichst gut zu berücksichtigen (vgl. dazu auch Antwort zu Frage 6). Den Stellenleiterinnen und Stellenleitern der Quartierteams kommt dabei eine wichtige Rolle zu. Soweit es sich um Urteile von zivilrechtlichen Kinderschutz- und Erwachsenenschutzmassnahmen handelt, steht überdies die Vormundschaftsbehörde für die Einsetzung von geeigneten Mandatsträgern in der Mitverantwortung. Die Vormundschaftsbehörde hat aufgrund ihres gesetzlichen Auftrages bei der Entwicklung des Konzeptes mitgewirkt und diesem zugestimmt.

**Zu Frage 9:** Die fallführenden Fachpersonen in den Sozialzentren verfügen über Fachhochschulabschlüsse, ausgewiesene jahrelange Berufserfahrungen und hohe Fachkompetenzen. Der grössere Teil verfügt zudem über Zusatzausbildungen. Das für die sehr anspruchsvolle Einzelfallhilfe erforderliche Wissen ist vor Ort vorhanden. Massnahmen zur Qualitätssicherung wie kollegiale Beratung und Coaching werden kontinuierlich gefördert und für die nächste Phase speziell ausgebaut.

Die fallführenden Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter werden in ihrer Arbeit in erster Linie durch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im kaufmännischen Bereich unterstützt. Durch die zusätzlichen 21 Stellen Sachbearbeitung werden künftig die Sozialarbeitenden von verschiedenen administrativen Aufgaben entlastet, namentlich im Bereich wirtschaftliche Sozialhilfe.

Den Fallführenden stehen für Fach- und Spezialfragen nebst den eigenen Kolleginnen/Kollegen u. a. die Vorgesetzten, das Kompetenzzentrum und die Supportdienste (Recht, Klientenbuchhaltung, Vermögensabrechnung usw.) zur Verfügung. Alle Richtlinien, Handlungsanweisungen, fachliche Standards und Hilfsmittel sowie Prozessbeschreibungen befinden sich auf dem Intranet.

**Zu Frage 10:** Bei Urteilen von zivilrechtlichen Massnahmen sind die betroffenen Klientinnen/Klienten von Gesetzes wegen anzuhören. Die Vormundschaftsbehörde berücksichtigt die Wünsche der Klientinnen/Klienten so weit als möglich. In den übrigen Fällen ist der Einbezug der Klientinnen/Klienten nicht gesetzlich vorgeschrieben. Aus ihrem professionellen

Fachwissen heraus werden die Sozialarbeitenden jedoch die Klientinnen/Klienten in die Entscheidung miteinbeziehen, wenn dies die Umteilungskriterien erfordern oder wenn die respektvolle Haltung gegenüber Klientinnen/Klienten dies gebietet; was immer der Fall sein dürfte, wenn zwischen Klientin/Klient und Sozialarbeitenden eine speziell vertrauensvolle Arbeitsbeziehung besteht.

**Zu Frage 11:** Die erwähnte Stufe „Standard“ der beiden neuen Funktionsprofile „Familien/Kinder/Jugendliche“ oder „Erwachsene“ ist äusserst anspruchsvoll und attraktiv. Für die neuen Funktionsprofile wurde ein Entwicklungsmodell über drei Funktionsstufen mit differenzierten Stellenbeschreibungen und Anforderungen entwickelt. Berufseinsteigende starten in der Stufe „Einstieg“. Nach zwei Jahren Sammeln von Berufserfahrung und Absolvieren interner Module wechseln sie in die Stufe „Aufbau“. Während zweier weiterer Jahre sammeln sie Erfahrungen mit komplexeren Fällen, ersten zivilrechtlichen Massnahmen und absolvieren eine Zusatzausbildung. Sofern sie nach vier Jahren alle formalen und fachlichen Anforderungen erfüllen, wechseln sie in die Stufe „Standard“ und übernehmen alle Arten von Fällen ihres Profils („Familien/Kinder“ oder „Erwachsene“).

Vor dem Stadtrat  
der Stadtschreiber  
**Dr. André Kuy**