



**Stadt
Luzern**

Stadtrat

Bericht

an den Grossen Stadtrat von Luzern
vom 22. März 2006 (StB 244)

B 13/2006

Persönliche Sozialhilfe: Evaluation und Weiter- führung der Strategie

Vom Grossen Stadtrat zustimmend zur Kenntnis genommen am 8. Juni 2006
--

Bezug zur Gesamtplanung 2006–2010

Leitsatz C:	Luzern fördert das Zusammenleben aller.
Stossrichtung C1:	Die Stadt fördert die Eigenverantwortung und stärkt die Handlungskompetenzen der Bewohnerinnen und Bewohner. Damit beugt sie sozialen und gesundheitlichen Problemen vor.
Projektplan:	L58302

Übersicht

Mit dem Bericht 26/2003 vom 3. September 2003: „Entwicklungen der persönlichen Sozialhilfe“ wurde im November 2003 die Grundlage für den Entwicklungsbereich der persönlichen Sozialhilfe in der Stadt Luzern geschaffen. Jetzt unterbreitet der Stadtrat dem Parlament den gewünschten Bericht über die Auswirkungen der persönlichen Sozialhilfe und schlägt darauf basierend vor, den eingeschlagenen Kurs aufgrund der guten Erfahrungen weiterzuverfolgen.

Die Stadt Luzern verfügt mit der Gesamtplanung über ein Instrument der mittelfristigen politischen Planung. Die Sozialdirektion lässt aufgrund der strategischen Grundlagen in der Sozial- und Gesundheitspolitik ihre Wirkungsziele in den Prozess der Gesamtplanung einfließen. Die städtische Sozialpolitik orientiert sich im Bereich der persönlichen Sozialhilfe an der Stossrichtung C1: „Die Stadt fördert die Eigenverantwortung und stärkt die Handlungskompetenzen der Bewohnerinnen und Bewohner. Damit beugt sie sozialen und gesundheitlichen Problemen vor.“

Mit den ausgehandelten Leistungsvereinbarungen und mit Dienstleistungsangeboten ist es in den diversen Handlungsfeldern gelungen, mit bescheidenen finanziellen Mitteln gewünschte Wirkungsziele zu erreichen und den Bereich der persönlichen Sozialhilfe in der Stadt Luzern zu stärken. Insbesondere gelingt es mit dieser Stossrichtung, das einzelne Individuum durch die Sozialberatung in seiner Eigenverantwortung und in den Selbstkompetenzen zu stärken und dadurch dem Leitsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“ vermehrt Rechnung zu tragen. Kapitel 2 kann entnommen werden, mit welchen thematischen Schwerpunkten die Beratungsstellen konfrontiert sind und mit welchen Interventionen die Probleme angegangen und unter Einbezug der Handlungskompetenzen der Klientinnen und Klienten gelöst werden. Kapitel 3 zeigt neben der qualitativen Evaluation in der quantitativen Auswertung sehr deutlich, bei wie vielen Fällen durch das Instrument der freiwilligen Einkommensverwaltung die finanziellen Verhältnisse in geordnete Bahnen gelenkt werden konnten. Als avisiertes Nebenziel resultierte eine beträchtliche Schuldenreduktion. Schliesslich wird aufgezeigt, dass mit dem einge-

schlagenen Weg vormundschaftliche Massnahmen vermieden und mit der Auslagerung von Angeboten an externe Leistungserbringer ebenfalls Spareffekte erzielt werden.

Die Evaluation der einzelnen Fachstellen ist zur besseren Verständlichkeit nach derselben Logik aufgebaut, womit Wiederholungen unumgänglich geworden sind.

Die Auswertung des neuen Dienstleistungsangebotes im Sozial Info REX nach dem ersten Betriebsjahr wird in Kapitel 5 vorgenommen. Die ausgewiesenen Zahlen sprechen für sich: Das Sozial Info REX ist eine rege in Anspruch genommene Dienstleistung, welche Orientierung im Sozial- und Gesundheitsbereich ermöglicht.

Für die eilige Leserschaft empfiehlt es sich, in Kapitel 2 und 3 zu den jeweiligen Institutionen die Rubrik Akzeptanz und Kundenzufriedenheit zu studieren, welche den Kennzahlenteil, die Dauer der Fallführungen sowie die Kundenzufriedenheit umfasst. Kapitel 4 zeigt hinsichtlich quantitativer Aussagen die Auswirkungen des Zahlenmaterials auf.

Inhaltsverzeichnis	Seite
1 Persönliche Sozialhilfe als Bestandteil der städtischen Sozialpolitik	6
1.1 Soziale Sicherheit und Sozialpolitik	6
1.2 Persönliche Sozialhilfe	7
1.2.1 Wirkungsziele der persönlichen Sozialhilfe	8
1.2.2 Umsetzung und Priorität	8
1.2.3 Evaluation des Instrumentes der persönlichen Sozialhilfe	9
2 Evaluation allgemeine und spezialisierte Sozialberatung sowie Sachhilfe (exkl. freiwillige Einkommensverwaltung)	10
2.1 Menschen im AHV-Alter	10
2.1.1 Dienstleistungsangebot	10
2.1.2 Themenschwerpunkte und Tendenzen	10
2.1.3 Akzeptanz und Kundenzufriedenheit	11
2.1.4 Wirkungsziele	13
2.2 Menschen mit einer psychischen Behinderung	13
2.2.1 Dienstleistungsangebot	13
2.2.2 Themenschwerpunkte und Tendenzen	14
2.2.3 Akzeptanz und Kundenzufriedenheit	15
2.2.4 Wirkungsziele	16
2.3 Migrantinnen und Migranten	17
2.3.1 Dienstleistungsangebot	17
2.3.2 Themenschwerpunkte und Tendenzen	17
2.3.3 Akzeptanz und Kundenzufriedenheit	19
2.3.4 Wirkungsziele	20
2.4 Psychosoziale Beratung im Kontext von Kinderschutzmassnahmen	20
2.4.1 Dienstleistungsangebot	21
2.4.2 Themenschwerpunkte und Tendenzen	21
2.4.3 Akzeptanz und Kundenzufriedenheit	22
2.4.4 Wirkungsziele	22
3 Evaluation Teilbereich freiwillige Einkommensverwaltung	23
3.1 Ausgangslage	23
3.2 Zielgruppe, Zielsetzungen und Dienstleistungsangebot	23
3.3 Evaluation	24

3.3.1	Themenschwerpunkte und Tendenzen	24
3.3.2	Akzeptanz und Kundenzufriedenheit	25
3.3.3	Wirkungsziele	29
4	Quantitative Aussagen	31
4.1	Auswirkungen des Zahlenmaterials hinsichtlich Spareffekt und vormundschaftliche Massnahmen pro Jahr	31
4.1.1	Erläuterung zur finanziellen Berechnung	31
4.1.2	Städtischer Spareffekt durch Auslagerung bestimmter Dienstleistungsangebote im Sozialbereich	31
4.2	Gebührenfrage	35
4.3	Bedarfsentwicklung/Wachstum	35
4.3.1	Freiwillige Einkommens- und Vermögensverwaltung für Personen im AHV-Alter	35
4.3.2	Menschen mit einer psychischen Behinderung	36
4.3.3	Polyvalente Sozialberatung	36
5	Sozial Info REX	37
5.1	Dienstleistungsangebot	37
5.2	Betriebsstruktur und sozialamtsinterne Synergiennutzung	37
5.3	Statistische Auswertung für das Betriebsjahr 2005	38
5.3.1	Akzeptanz und Themenschwerpunkte	39
5.4	Aufbauarbeiten zwecks Einführung eines Qualitätssicherungs- und Qualitätsentwicklungssystems	40
5.4.1	Wissensaufbereitung im Kompetenzzentrum	40
5.5	Fazit	41
6	Weiterführung der Strategie der persönlichen Sozialhilfe	42
7	Antrag	42

Der Stadtrat von Luzern an den Grossen Stadtrat von Luzern

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

1 Persönliche Sozialhilfe als Bestandteil der städtischen Sozialpolitik

1.1 Soziale Sicherheit und Sozialpolitik

Das System der sozialen Sicherheit in der Schweiz wurde nach der schweren Wirtschaftskrise in den 1930-er Jahren und nach dem Zweiten Weltkrieg in seinen Grundzügen errichtet und ab den 1960-er Jahren sukzessive ausgebaut. Mit diversen Einrichtungen im Sozialversicherungsbereich wurde die Abdeckung zentraler Risiken für die Bevölkerung erreicht (Alter, Invalidität, Arbeitslosigkeit, Unfall, Krankheit und Tod). Die aufgrund eines fehlenden Gesamtkonzepts entstandenen Lücken in diesem historisch gewachsenen Sozialversicherungssystem werden von der wirtschaftlichen Sozialhilfe gedeckt.

Unter sozialer Sicherheit im Sinne einer staatlichen Zielsetzung wird im politischen Umfeld meistens nur die finanzielle Existenzsicherung verstanden. Der von der Sozialdirektion eingeschlagene Weg einer nachhaltigen Sozialpolitik umfasst jedoch mehr als die finanzielle Existenzsicherung. So sind die Beteiligung am sozialen und kulturellen Leben sowie ein Berufsumfeld unabdingbare Grundvoraussetzungen, um nebst der wirtschaftlichen Integration auch die soziale zu gewährleisten. Die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern sollen ihr Leben so autonom wie möglich leben können. Die integrativen Massnahmen tragen wesentlich zum sozialen Frieden und zur politischen Stabilität in der Stadt Luzern bei.

Die vom Grossen Stadtrat am 16. Mai 2002 zur Kenntnis genommenen „Strategischen Grundlagen der Sozial- und Gesundheitspolitik“ (Bericht 12/2002 vom 20. März 2002) gehen davon aus, dass die Rahmenbedingungen des sozialen und gesundheitlichen Lebens so gestaltet sein sollen, dass manche Probleme gar nicht erst entstehen, frühzeitig erfasst und mittels Interventionen rechtzeitig angegangen werden können.

Gestützt auf die formulierten prioritären Stossrichtungen wurde das Instrument der persönlichen Sozialhilfe weiterentwickelt.

1.2 Persönliche Sozialhilfe

Im Bericht 26/2003: „Entwicklungen der persönlichen Sozialhilfe“ hat der Stadtrat die persönliche Sozialhilfe in folgenden Teilfunktionen definiert:

- Allgemeine Sozialberatung
- Spezialisierte Sozialberatung
- Betreuung und Sachhilfe

Er hat darin aufgezeigt, dass, gestützt auf das Subsidiaritätsprinzip, Sozialhilfe nur dann gewährt wird, wenn die bedürftige Person sich nicht selbst helfen kann und wenn Hilfe von dritter Seite nicht oder nicht rechtzeitig erhältlich ist

Die Fachwelt wie aber auch der Stadtrat sind überzeugt, dass mit dem rechtzeitigen Einsatz des Instrumentes der persönlichen Sozialhilfe sowohl Primär- als auch Sekundärprävention betrieben wird. So hat die Sozialberatung *„zum Ziel, Klarheit zu schaffen darüber, worin das Problem besteht, und den Klienten / die Klientin zu befähigen, sich so zu verhalten, dass es gelöst wird. Sozialberatung in diesem Sinne wird verstanden als Unterstützung bei der Alltags- und Lebensbewältigung. Das Verhältnis zwischen Ratgebenden und Ratsuchenden richtet sich auf die Problemlösung und -bewältigung von Klienten und Klientinnen sowohl in lebenspraktischen Fragen als auch in psychosozialen Konflikten und Krisen und erstreckt sich auf präventive, kurative und rehabilitative Aufgaben.“* (Vgl. B 26/2003 „Entwicklungen der persönlichen Sozialhilfe“, Seite 8.)

In der Stadt Luzern haben diverse soziale Organisationen, so z. B. die Pro Senectute, der Verein Kirchliche Gassenarbeit oder der Hilfsverein für Psychischkranke des Kantons Luzern, ihre Dienstleistungen seit vielen Jahren auf die jeweilige Zielgruppe ausgerichtet. In den 1990-er Jahren stiegen die Kosten für die soziale Sicherheit durch die lang anhaltende Rezession erheblich. Aufgrund von Veränderungen in den Leistungsvereinbarungen zwischen dem Bundesamt für Sozialversicherung und Institutionen sowie der Erhöhung der Fallzahlen in den jeweiligen Arbeitssegmenten wurde es notwendig, städtische Organisationen für ihre wertvolle Tätigkeit im Bereich der persönlichen Sozialhilfe finanziell zu unterstützen, da die Dienstleistungen sonst von der Stadt Luzern hätten angeboten werden müssen. Gestützt auf §§ 4, 25 und 26 des kantonalen Sozialhilfegesetzes besteht für Menschen in schwierigen Lebenssituationen ein Anspruch auf persönliche Sozialhilfe in der Gemeinde, sofern Hilfe nicht durch Dritte geleistet werden kann.

Der Stadtrat und das Parlament vertreten aufgrund des B 26/2003: „Entwicklungen der persönlichen Sozialhilfe“ die Meinung, dass bereits bestehende Träger, welche professionelle Arbeit im Bereich der persönlichen Sozialhilfe leisten und deren Dienstleistungsangebot einem ausgewiesenen Bedarf entspricht, mittels Leistungsvereinbarungen finanziell unterstützt werden sollen. Eine Abkehr von dieser eingeschlagenen Strategie wäre sowohl fachlich als auch ökonomisch kontraproduktiv, weil diese Organisationen für ihre jeweilige Zielgruppe

über spezialisiertes Fachwissen verfügen und die meisten von ihnen auch noch Bundesgelder, kirchliche oder private Spenden erhalten.

1.2.1 Wirkungsziele der persönlichen Sozialhilfe

Bei der Erarbeitung der „Strategischen Grundlagen der Sozial- und Gesundheitspolitik“ der Stadt Luzern wurden, ausgehend von Problemanalysen, Wirkungsbereiche bestimmt und darauf abgestützt strategische Wirkungsziele festgelegt. Es wurden Prioritäten gesetzt, die präventiv wirken:

- Den sozialen und gesundheitlichen Problemen vorbeugen
- Die Integration sichern und verbessern
- Den Verlust von vorhandenen Ressourcen im weiteren Sinne verhindern
- Eigenverantwortung und Handlungskompetenz stärken.

Von diesen Massnahmen abgeleitet, gehört die persönliche Sozialhilfe zur bevorzugten Stossrichtung der städtischen Sozialpolitik, da sie sowohl primär als auch sekundär präventiv wirkt.

Mit dem Wirkungsziel 1 „Finanzielle Sicherheit“ im Wirkungsbereich „Existenzsicherung“ der Strategischen Grundlagen wird Folgendes beabsichtigt:

„Die Bewohnerinnen und Bewohner der Stadt Luzern verfügen über die finanziellen Voraussetzungen für eine menschenwürdige Existenz.“

Zwei davon abgeleitete Stossrichtungen lauten:

1. *Die finanzielle Existenzsicherung wird gewährleistet. Dazu gehören Beratung und Schuldensanierung sowie auch eine Sozialhilfe, die eine soziale Existenz sichert (gemäss Bemessungsrichtlinien der Schweiz. Konferenz für Sozialhilfe, SKOS).*
2. *Mit dem Ausbau der persönlichen Sozialhilfe (u. a. Case-Management) wird insbesondere die Eigenverantwortung und die Hilfe zur Selbsthilfe gefördert*

1.2.2 Umsetzung und Priorität

Die Weiterentwicklung der Instrumente der persönlichen Sozialhilfe zählt zu den Prioritäten der Sozialdirektion. Gestützt auf den B 26/2003: „Entwicklungen der persönlichen Sozialhilfe“ sowie den B+A 6/2003 vom 19. März 2003: „Sozial Info REX“ hat die Sozialdirektion diesen damals ausgewiesenen Bedarf an Leistungen umgesetzt. Mit der Pro Senectute, dem Hilfsverein für Psychischkranke des Kantons Luzern, dem Verein Kirchliche Gassenarbeit, der Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländern (FABIA) wurden Leistungsvereinbarungen abgeschlossen. Direktionsintern wurden das Dienstleistungsangebot Sozial Info REX, die freiwillige Einkommensverwaltung des städtischen Sozialamtes und die psychosoziale Beratung im Kontext von Kinderschutzmassnahmen aufgebaut (vgl. B+A 18/2004 vom 28. April 2004: „Schulsozialarbeit und spezialisierte Sozialberatung“).

Gerade was den Bereich der Sachhilfe, im Speziellen jenen der freiwilligen Einkommensverwaltung, betrifft, hat die Sozialdirektion argumentiert, dass mit der Unterstützung solcher Angebote einerseits vormundschaftliche Massnahmen vermieden und gleichzeitig die Stigmatisierung einer freiwillig kooperierenden Klientel verhindert werden könne.

1.2.3 Evaluation des Instrumentes der persönlichen Sozialhilfe

Grossstadtrat René Maire hatte anlässlich der Ratsdebatte zum B 26/2003: „Entwicklungen der persönlichen Sozialhilfe“ verlangt, dass auf Frühling 2006 *„ein Bericht über die Auswirkungen des neuen Konzeptes der persönlichen Sozialhilfe dem Grossen Stadtrat vorgelegt werden soll, in welchem insbesondere über die Akzeptanz und die Inanspruchnahme der persönlichen Sozialhilfe (belegt mit Zahlenmaterial), über deren Auswirkung auf die Fallzahlen im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe und der vormundschaftlichen Massnahmen sowie über das Ausmass des allfälligen Spareffektes Auskunft erteilt wird.“*

In den folgenden Kapiteln wird, gestützt auf die je einzeln abgeschlossenen Leistungsvereinbarungen für die Jahre 2004 und 2005, aber auch auf die sozialdirektionsintern neu aufgebauten Bereiche der freiwilligen Einkommensverwaltung, der spezialisierten Sozialberatung im Kontext von Kinderschutzmassnahmen (vgl. B+A 18/2004: „Schulsozialarbeit und spezialisierte Sozialberatung“), sowie des Sozial Info REX eine qualitative und quantitative Evaluation vorgenommen. Zusätzlich wird auch eine Auswertung der bereits vorher subventionierten, jedoch erstmals neu abgeschlossenen Leistungsvereinbarung mit der Ausländerberatungsstelle FABIA vorgenommen, zumal es sich bei diesem Bereich um ein klassisches Feld der persönlichen Sozialhilfe handelt.

Die Sozialdirektion wird aufzeigen, dass die Angebote bei den jeweiligen Zielgruppen auf grosse Akzeptanz stossen und dass es sich dort wo möglich, im Sinne der Förderung der Eigenverantwortung und der eigenen Handlungskompetenzen, nur um kurz- oder mittelfristige Beratungen und Begleitungen handelt.

Ebenfalls kann belegt werden, dass aufgrund der freiwilligen Angebote gewisse vormundschaftliche Massnahmen vermieden werden können und dadurch ein Spareffekt entsteht. Es ist jedoch nicht möglich, Aussagen über die Auswirkung auf die Fallzahlen im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe zu machen, zumal dazu eine grossangelegte wissenschaftliche Studie mit Kontrollgruppen durchzuführen wäre. Für eine wissenschaftliche Auswertung müsste einerseits eine quantitativ empirische Studie sowie eine qualitative Erhebung im Rahmen eines Forschungsprojektes erfolgen.

Die Evaluation der einzelnen Themenfelder erfolgt qualitativ und quantitativ und bezieht sich auf die Klientel, welche in der Stadt Luzern wohnhaft ist.

2 Evaluation allgemeine und spezialisierte Sozialberatung sowie Sachhilfe (exkl. freiwillige Einkommensverwaltung)

2.1 Menschen im AHV-Alter

2.1.1 Dienstleistungsangebot

Im erwähnten B 26/2003: „Entwicklungen der persönlichen Sozialhilfe“ ging man bei der Pro Senectute von einem Jahresbeitrag von Fr. 50'000.– aus, wobei bereits damals erwähnt worden ist, dass dieser Beitrag nicht kostendeckender Natur sei und noch Abklärungen erfolgen würden. Ab dem Jahr 2005 zahlt die Stadt Luzern, gestützt auf das genehmigte Budget, somit jährlich Fr. 100'000.–. Die für die Jahre 2004 und 2005 abgeschlossene Leistungsvereinbarung wurde aufgrund des im Jahre 2005 eingeleiteten grossstadträtlichen „Entlastungs- und Überprüfungsprojekts“ nicht verlängert, sondern der Beitrag für das Jahr 2006 wird gestützt auf einen Stadtratbeschluss im Sinne eines reinen Budgetkredites ausbezahlt.

Die Leistungsgruppe Beratung für ältere Menschen und deren Bezugspersonen umfasst folgende Beratungsbereiche:

- Finanzen
- Gesundheit
- Wohnen
- Recht
- Lebensgestaltung

Im Rahmen obgenannter Beratungsarten wird folgende Sachhilfe geleistet:

- Budgetberatung
- Einfache Schuldensanierung
- Verfassen und Einreichen von internen und externen Gesuchen
- Unterstützung in administrativen Belangen
- Erkennen und Geltendmachen subsidiärer Ansprüche (wie Sozialversicherungen usw.)

2.1.2 Themenschwerpunkte und Tendenzen

Sozialversicherungen

Neben den immer komplexer werdenden Fallsituationen zeigt sich, dass für professionelle Beratungen immer mehr Spezialwissen im Sozialversicherungsbereich notwendig ist. Viele ältere Menschen verfügen nicht mehr über ein entsprechendes familiäres Netz, in welchem solche Fachkenntnisse vorhanden sind. Aus diesem Grund melden sich auch Angehörige von Betroffenen und beanspruchen Beratung für ihre älteren Angehörigen.

Demenz

Die Symptome der Demenz stellen für Betroffene und Angehörige eine grosse Belastung im Alltag dar. Im Vordergrund der Beratung stehen Fragen der Betreuung und Entlastung.

Steuern

Die Änderung des Steuergesetzes, dass AHV-Renten zu 100 % als Einkommen zu versteuern sind, hat eine erhöhte Nachfrage zu dieser Thematik mit sich gebracht.

Krankenkassenprämien

Die zum Teil massiven Aufschläge der Krankenversicherungsprämien auf Januar 2006 bilden im Herbst 2005 eines der Schwerpunktthemen, zumal jene Aufschläge nicht durch die Pauschale der Ergänzungsleistungen abgedeckt sind und somit bei der Klientel Budgetprobleme auslösen.

Wegfall der unentgeltlichen Rechtsauskunft beim Amtsgericht

Als Folge des Wegfalles der unentgeltlichen Rechtsauskunft bei den Amtsgerichten wurde die Beratungsstelle vermehrt auch Anlaufstelle bei rechtlichen Fragen. Neu bietet somit Pro Senectute Kanton Luzern jeweils am ersten Dienstag des Monats allen Menschen im AHV-Alter (bereits ab 60 Jahren) die Möglichkeit, sich juristisch beraten zu lassen. Abwechslungsweise erteilen drei Luzerner Anwälte in rechtlichen Angelegenheiten Auskunft.

Ausländerinnen und Ausländer

Zunehmend ist festzustellen, dass Ausländerinnen und Ausländer in die Beratung kommen. Es handelt sich einerseits um Menschen, die nach der Pensionierung in der Schweiz bleiben und andererseits um Menschen, die zum Zeitpunkt ihrer Pensionierung in ihr Herkunftsland zurückkehren, um dann später wieder in die Schweiz einzureisen. Diesbezüglich muss auch entsprechendes Wissen vorhanden sein oder kann vertieft bei der Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländern (FABIA) eingeholt werden.

2.1.3 Akzeptanz und Kundenzufriedenheit

Kennzahlen

2004		2005	
Gesamtzahl Klienten/-innen	513	Gesamtzahl Klienten/-innen	478
Anlassgründe (Mehrfachnennungen)		Anlassgründe (Mehrfachnennungen)	
Finanzen	42,12 % (399)	Finanzen	41,01 % (363)
Wohnen	15,31 % (145)	Wohnen	15,70 % (139)
Gesundheit	19,11 % (181)	Gesundheit	21,46 % (190)
Recht	12,67 % (120)	Recht	10,84 % (96)
Lebensgestaltung	10,77 % (102)	Lebensgestaltung	10,96 % (97)

2004		2005	
Infovermittlungen	207	Infovermittlungen	214
Soziale Gruppenarbeit	1	Soziale Gruppenarbeit	1
Steuererklärungsdienst	245	Steuererklärungsdienst	239
Treuhandmandat/ Einkommensverwaltung (ohne Bezahlung durch Stadt)	6	Treuhandmandat/ Einkommensverwaltung (ohne Bezahlung durch Stadt)	8
Nationalität		Nationalität	
CH	90,44, % (464)	CH	89,33 % (427)
Ausländer/innen	9,55 % (49)	Ausländer/innen	10,66 % (51)
EL-Bezüger/innen	247	EL-Bezüger/innen	223

Dauer der Fallführungen

Pro Senectute hat ein vom Bundesamt für Sozialversicherungen vorgeschriebenes Qualitätsmanagementsystem, mittels welchem ebenfalls die Beratungssegmente nach einem vordefinierten System erfasst werden müssen. Die durchschnittlichen Fallführungen in den Jahren 2004 und 2005 zeigen auf, dass es sich bei der Hälfte der Klientschaft um Kurzberatungen (1–3 Gespräche) handelt und die andere Hälfte längerfristige Beratungen und Begleitungen (3–30 Gespräche) ausmachen.

Kundenzufriedenheit – Auszeichnung der Stelle

Nebst der Tatsache, dass sich viele Personen selber bei Pro Senectute melden, was auf einen guten Bekanntheits- und Vertrautheitsgrad der Beratungsstelle hinweist, werden viele Klientinnen und Klienten durch verschiedenste Fachstellen zur Beratungsstelle triagiert.

Weiteres Indiz ist die Feststellung, dass sich ehemalige Klientinnen und Klienten bei Veränderung der Problemstellung oder bei neuen Problemstellungen selber wieder bei der Beratungsstelle melden.

Pro Senectute ist allgemein als das Kompetenzzentrum für Altersfragen bekannt. Die Beratungsstelle verfügt über sehr erfahrenes, langjähriges Personal mit Spezialwissen in gerontologischen und sozialversicherungsrechtlichen Fragen. Mehrere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen zudem über spezielle Fremdsprachenkenntnisse, was bei der zunehmend multikulturellen Klientschaft sehr nützlich ist.

Mit dem Instrument der individuellen Finanzhilfe kann Pro Senectute sehr wirksame, gezielte Hilfe im finanziellen Bereich leisten. Die Geldleistungen von jährlich zirka Fr. 270'000.– aus den individuellen Finanzhilfen sowie zirka Fr. 44'000.– aus diversen Fonds und Stiftungen

tragen wesentlich dazu bei, dass Menschen im AHV-Alter, welche noch nicht im Heim leben, praktisch keine Unterstützung mittels wirtschaftlicher Sozialhilfe benötigen.

2.1.4 Wirkungsziele

Dass doch zirka bei der Hälfte der Fallführungen mittels Kurzberatungen interveniert werden kann, zeigt auf, dass die Dienstleistungen der Pro Senectute primär oder sekundär sozialen oder gesundheitlichen Problemen vorbeugen. So konnten z. B. durch die sorgfältige Planung von Entlastungsmöglichkeiten Heimaufenthalte verhindert oder verzögert werden. Dadurch können Heimkosten gespart werden, und die Klientel hat die Möglichkeit, länger mit ambulanter Unterstützung im vertrauten Zuhause zu wohnen.

Die Sicherung und Verbesserung gerade auch im finanziellen Bereich gelingt durch den Einsatz individueller Finanzhilfen; bei deren Wegfall müsste je nach Fallsituation eine Übernahme derselben über die wirtschaftliche Sozialhilfe vorgenommen werden. Durch die Budgetberatung gelingt es der Pro Senectute, in vielen Fällen rechtzeitig mit Gläubigern wie z. B. dem Steueramt in Kontakt zu treten und einvernehmliche Lösungen zu erarbeiten.

Durch die langfristigen Beratungen und Begleitungen können viele schwierige, chronische Situationen stabilisiert und dadurch das Einleiten von vormundschaftlichen Massnahmen verhindert werden. So gelingt einerseits die Aufrechterhaltung des integrativen Momentes, andererseits kann der Vereinsamung älterer Menschen entgegengewirkt werden.

Auswirkungen auf vormundschaftliche Massnahmen

Der Wegfall des Dienstleistungsangebotes hätte gemäss Schätzung der Pro Senectute zur Folge, dass zirka ein Drittel aller Klientinnen und Klienten dem Sekretariat der Vormundschaftsbehörde zur Prüfung einer vormundschaftlichen Massnahme gemeldet werden müssten. Es handelt sich dabei oftmals um Personen mit Demenzerkrankungen oder anderen chronischen Problemen, bei denen es in der Beratung darum geht, die Situation mit regelmässigen Interventionen zu stabilisieren.

2.2 Menschen mit einer psychischen Behinderung

2.2.1 Dienstleistungsangebot

Mit dem Hilfsverein für Psychischkranke des Kantons Luzern hat die Stadt Luzern für die Jahre 2004 bis und mit 2006 eine Leistungsvereinbarung für den Bereich Sozialberatung und Sachhilfe abgeschlossen. Aufgrund der damals vorliegenden Fallzahlen wurden für den Betrag von Fr. 28'000.– zirka 640 Beratungsstunden à Fr. 43.75 vereinbart. Gestützt auf die Leistungsvereinbarung zahlte die Stadt Luzern dem Hilfsverein für Psychischkranke für das Jahr 2004, aufgrund der damaligen Ausgangslage, Fr. 28'000.– für den Bereich der Sozialberatung inkl. freiwillige Einkommensverwaltung. Da die Leistungsstunden bereits 2004 und 2005 gestiegen

sind, hat die Stadt Luzern ab 2005 100 zusätzliche Leistungsstunden eingekauft und zahlte somit für das Jahr 2005 Fr. 32'400.–

Die Leistungsgruppe Beratung umfasst die

- Beratung bei persönlichen/psychischen Problemen: Ziele bestehen z. B. in der Verbesserung der Handlungskompetenz, der Gestaltung einer Tagesstruktur, in der Hinführung zu einer Therapie sowie im Umgang mit Medikamenten
- Beratung bei Beziehungsproblemen
- Beratung bei Wohnproblemen: Hilfe bei der Planung und Realisierung der persönlichen Wohnsituation, Hilfe bei Planung eines Umzugs
- Beratung bei rechtlichen Problemen: Vermittlung von Information über gesetzliche Ansprüche
- Beratung bei Fragen der Selbsthilfe: Beratung und Mithilfe beim Aufbau von Selbsthilfegruppen.

Die Leistungsgruppe Sachhilfe umfasst die

- Budgetberatung
- Finanzielle Notunterstützung
- Freiwillige Einkommensverwaltung: Auf die freiwillige Einkommensverwaltung wird in Kapitel 3 näher eingegangen
- Einfache Schuldensanierung
- Verfassen von Gesuchen
- Unterstützung in administrativen Belangen
- Hilfestellung beim Ausfüllen der Steuererklärung
- Erkennen und Geltendmachen subsidiärer Ansprüche.

2.2.2 Themenschwerpunkte und Tendenzen

Finanzen

In den Beratungen standen finanzielle Probleme im Vordergrund, zumal bei einer grossen Mehrheit die Engpässe objektiv auf zu knappe Einkommen zurückzuführen sind.

Budgetberatung wird dadurch bei den meisten Fallführungen zu einer Standarddienstleistung; die Budgets zeigen immer wieder auf, dass bei der Klientel hohe Anforderungen an die Selbstdisziplin gestellt werden. In der Beratung werden Strukturen, Techniken und Verhaltensweisen erarbeitet, die einen klaren Rahmen vorgeben. Eine der Strukturen ist die Einführung der freiwilligen Einkommensverwaltung, auf welche in Kapitel 3 näher eingegangen wird.

Steuererklärungen werden einerseits direkt durch die Fachstelle Sozialberatung und Information erledigt, andererseits wird, dort wo möglich, lediglich Unterstützung angeboten, d. h. die vorhandenen Handlungskompetenzen der Klientinnen und Klienten werden unterstützt. Alle subsidiären Ansprüche (meist sozialversicherungsrechtlicher Natur) werden regelmässig über-

prüft, allenfalls eingefordert und eine Koordination der Sozialversicherungsleistungen vorgenommen.

Aufgrund der verschärften IV-Gesetzesrevision zeigt es sich, dass mehr Einsprachen gegen IV-Verfügungen erfolgen. Die Sozialberatung und Information begleitet ihre Klientel beim Beschwerdeprozess.

Die Änderung im Steuergesetz, dass IV-Renten neu wieder zu 100% als Einkommen angerechnet werden, hat zur Folge, dass für viele Klientinnen und Klienten angepasste Zahlungsmodi oder allenfalls Teilerlassgesuche ausgehandelt werden müssen. Diese Steuererhöhung wird dazu führen, dass weniger Geld für ausserordentliche Auslagen zur Verfügung steht, was indirekt zu mehr Beitragsgesuchen führen wird.

2.2.3 Akzeptanz und Kundenzufriedenheit

Die Akzeptanz und die Inanspruchnahme der persönlichen Sozialhilfe in diesem untersuchten Beratungsfeld kann einerseits mit Zahlenmaterial, andererseits aber auch mit dem Instrument der Kundenzufriedenheit aufgezeigt werden.

Kennzahlen

2004		2005	
Gesamtzahl Klienten	84	Gesamtzahl Klienten	107
Anlassgründe		Anlassgründe	
Finanzielle Probleme	50 % (75)	Finanzielle Probleme	56,07 % (60)
Rechtliche Fragen	26,66 % (40)	Rechtliche Fragen	18,69 % (20)
Wohnfragen	6,66 % (10)	Wohnfragen	2,08 % (3)
Probleme von Angehörigen	3,33 % (5)	Probleme von Angehörigen	1,86 % (2)
Persönliche Probleme	13,33 % (20)	Persönliche Probleme	14,95 % (16)
		Administrative Begleitung	5,6 % (6)
Nationalität		Nationalität	
CH	84,5 % (71)	CH	86,91 % (93)
Ausländer/innen	15,47 % (13)	Ausländer/innen	13,08 % (14)

Dauer der Fallführungen

Die reale Beratungsdauer beträgt in 80 % der Fälle zirka 8 Monate. Zirka 20 % der Beratungen dauern länger als 8 Monate, wovon die Hälfte, also zirka 10 % aller Fälle, langfristige, über mehrere Jahre dauernde Begleitungen (vgl. freiwillige Einkommensverwaltungen) oder Dossiers sind, die frühestens im Jahr 2004 neu aufgenommen worden sind.

Kundenzufriedenheit – Auszeichnung der Stelle

Der Hilfsverein für Psychischkranke des Kantons Luzern erhebt im Rahmen seines Qualitätsmanagementsystems jährlich im Januar die Kundenzufriedenheit. Basis ist ein Fragebogen, der allen Klientinnen und Klienten zugestellt wird. Die Auswertung zusammen mit allen anderen Institutionen des Hilfsvereins für Psychischkranke erfolgt jedoch nur alle zwei Jahre, wobei für die Sozialberatung und Information die Zahlen für das Jahr 2004 vorliegen. Der überwiegende Teil der Klientschaft ist mit den Dienstleistungen vollständig zufrieden, da sich die Belastung der Problematiken nach den Beratungen reduziert. Ebenfalls zeugt die Triagierung von Therapeuten/-innen und Ärzten/-innen an die Fachstelle davon, dass jene als kompetente Fachinstitution wahrgenommen wird.

Des weiteren verfügt die Fachstelle Sozialberatung und Information über einen hohen Wissensstand betreffend Sozialversicherungsrecht und kennt aufgrund der spezialisierten Sozialberatung die spezifischen Schwierigkeiten, denen die Klientel ausgesetzt ist. Bekannt und vertraut ist ebenfalls die Dynamik, die mit psychisch kranken Menschen auftreten kann. Zudem stellt der Hilfsverein für Psychischkranke beim FLB (Finanzielle Leistungen an Behinderte) Gesuche um Bundesgelder und leistet auch Notunterstützungen für die städtische Klientel, was jährlich ungefähr Fr. 50'000.– ausmacht. Dieser finanzielle Zustupf trägt wesentlich zur verbesserten Lebenssituation Behinderter bei.

2.2.4 Wirkungsziele

Die Fachstelle Sozialberatung und Information unterstützt mit ihren Dienstleistungen psychisch kranke Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern bei ihren administrativen Tätigkeiten. Rechnungen wie Steuern, Arztkosten usw. werden bezahlt und eine Verschuldung gestoppt. Die Eigenverantwortung und die Handlungskompetenzen werden durch den Einbezug der Klientel gestärkt. Durch die rechtlichen Beratungen erhalten die Klientinnen und Klienten eine unentgeltliche Möglichkeit bei der Durchsetzung ihrer Rechtsansprüche. Dadurch wird einerseits dem integrativen Moment grosse Bedeutung beigemessen und andererseits gesundheitlichen Problemen vorgebeut, zumal gerade dann, wenn Fragen und Probleme bei psychisch kranken Menschen nicht angegangen werden können, sich Druck aufbaut und Eskalationen nach innen (Verstärkung der Krankheitssymptome) oder gegen aussen (Gewaltentwicklung) die Folge sind. Durch das Angebot der Sozialberatung und Information sind wenig Gewaltprobleme auszumachen, weil mit der Klientel zusammen Perspektiven entwickelt werden können.

Auswirkungen auf vormundschaftliche Massnahmen

Sollte die Fachstelle Sozialberatung und Information ihr Dienstleistungsangebot nicht mehr anbieten können, dann würden gemäss Schätzung des Hilfsvereins für Psychischkranke zirka 15 % der Klientinnen und Klienten, d. h. zirka 16 Personen, eine vormundschaftliche Massnahme benötigen.

2.3 Migrantinnen und Migranten

2.3.1 Dienstleistungsangebot

Die Stadt Luzern zahlte bis und mit 2003 bereits seit längerem Beiträge an die Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländern (FABIA), ehemals Arbal, dies jedoch ohne vertragliche Vereinbarung. Im Rahmen des Contract-Managements wurde für die Jahre 2004 bis und mit 2006 eine Leistungsvereinbarung für den Bereich Sozialberatung und Sachhilfe ausgehandelt.

Die Leistungsgruppe Beratung umfasst folgende Leistungen:

- Beratung für Ausländerinnen und Ausländer
- Bieten von Unterstützung und Information, um Schwierigkeiten konstruktiv und individuell zu lösen
- In Absprache mit den Ratsuchenden werden andere wichtige Bezugspersonen in die Beratung miteinbezogen
- Ist die Klientel ebenfalls beim städtischen Sozialamt, dann kann jenes die Fallführung im Rahmen der persönlichen Sozialhilfe ganz oder partiell im Auftragsverhältnis an FABIA übergeben
- FABIA steht anderen Fachinstitutionen für Fragen zur Thematik Ausländerinnen und Ausländern zur Verfügung
- FABIA kann für Institutionen Beratungen durchführen (z. B. Sozialamt, Vormundschaftsbehörde usw.) und macht Rückmeldungen an die beauftragende Stelle.

Die Leistungsgruppe Sachhilfe umfasst

- Budgetberatung
- Einfache Schuldensanierungen
- Verfassen von Gesuchen
- Unterstützung in administrativen Belangen
- Erkennen subsidiärer Ansprüche.

2.3.2 Themenschwerpunkte und Tendenzen

Sozialversicherungen

Was die Thematik der Sozialversicherungen betrifft, zeigt sich, dass der Übergang zwischen Krankheit und Invalidität bezüglich der Finanzierung der Lebenskosten für die Betroffenen eine schwierige Gratwanderung darstellt. Migrantinnen und Migranten sehen sich im Fadenkreuz verschiedener Institutionen mit z.T. widersprüchlichen Aufträgen und sind in der Bewältigung der Sachlage und der sich daraus ergebenden veränderten Lebensperspektiven überfordert. Ihre Sprach- und Systemkenntnisse sind den Anforderungen nicht gewachsen und die Abhängigkeit vom Sozialamt wirkt belastend (vgl. Druck des Sozialamtes), insbesondere bei sich verzögernden Sozialversicherungsverfahren. In diesen Fällen übernimmt FABIA eine vermittelnde, (er-)klärende und betreuende Funktion für die Klientel und sucht nach Lösungen mit den anderen involvierten Institutionen.

Familie und Beziehungen

Die Zunahme von binationalen Partnerschaften (2003 waren 49% der Eheschliessungen in der Schweiz binational) zeichnet sich auch in den Beratungen von FABIA ab. Binationale Ehen werden vielfach wegen der rechtlichen Rahmenbedingungen sehr rasch geschlossen. Ehepaare mit Beziehungsproblemen suchen Unterstützung und Beratung oder/und Informationen über ihre Möglichkeiten im Falle von Trennung oder Scheidung. Vielfach sind Kinder involviert, die im Familiennachzug eingereist sind und noch keine Wurzeln schlagen konnten.

Finanzen

Der Umgang mit knappen Finanzen und die Bewältigung von unerwarteten Kosten sind oftmals Thema und die Klientel sucht Unterstützung bei Budgetfragen und der Abklärung von Rechnungen. Dazu kommen finanzielle Unterstützungsgesuche.

Ausländerrecht

MigrantInnen aus Nicht-EU-Ländern sind primär von unklaren Rahmenbedingungen und den Auswirkungen von offenen Verfahren bei der Regelung des Aufenthaltes betroffen. Die Bewilligungsverfahren sind aufwändig und oft langdauernd und die von den Behörden (AMIGRA) angeordneten Abklärungen werden von den Betroffenen oft als Übergriff in die persönliche Integrität erlebt. Drohende Ausweisungen sind für langjährig anwesende Ausländer/innen oder Secondos sehr belastend, vor allem wenn sich die gesellschaftliche und politische Ausgangslage in der Heimat komplett verändert hat (z. B. Ex-Jugoslawien, Lateinamerika). FABIA versucht mit dem Amt für Migration (AMIGRA) Fälle zu klären und arbeitet mit Anwälten zusammen, die im Ausländerrecht viel Erfahrung haben.

Arbeit und Erwerbslosigkeit

Unter diesem Punkt werden persönliche Begleitungen bei drohendem Stellenverlust (z. B. Missverständnisse zwischen Arbeitnehmer/in und Arbeitgeber/in) wie auch Beratung und Unterstützung bei erfolgter Erwerbslosigkeit verstanden. Typische Fragen sind Unterstützung bei der Abklärung von beruflichen Möglichkeiten und zur Verbesserung der beruflichen Qualifikation, Abklärung zu ausländischen Diplomen. Vielfach sind es Personen, die (noch) keinen Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung haben (z. B. neu eingereiste Personen im Familiennachzug). FABIA versteht sich ergänzend zu den Fachstellen im Arbeitslosenbereich (RAVs, Infozentrum, Gewerkschaften usw.), und die enge Zusammenarbeit/Triage ist wichtig.

Integration und Kontaktmöglichkeiten

Integration wird bei FABIA als Querschnittsthema verstanden, und alle oben angeführten Inhalte werden als Dienste zur Verbesserung der Integration verstanden. Unter diesem Punkt werden Beratungen zu Integration im engeren Sinne erfasst. Migranten/-innen suchen in aller Regel so rasch wie möglich Unabhängigkeit von Institutionen und Beratungsstellen. Inhalt sind die Beratung zu Deutsch- und Integrationskursen, Treffpunkt- und Kontaktmöglichkeiten, Vermittlung von Bezugspersonen usw.

2.3.3 Akzeptanz und Kundenzufriedenheit

Die Akzeptanz und die Inanspruchnahme der persönlichen Sozialhilfe in diesem untersuchten Beratungsfeld kann einerseits mit Zahlenmaterial, andererseits aber auch mit dem Instrument der Kundenzufriedenheit aufgezeigt werden.

Kennzahlen

2004		2005	
Gesamtzahl Klienten	176	Gesamtzahl Klienten	167
Anlassgründe		Anlassgründe	
Sozialversicherungsrecht	26,52 % (122)	Sozialversicherungsrecht	23,59 % (117)
Familie/Beziehung	16,08 % (74)	Familie/Beziehung	14,52 % (72)
Finanzen/Schulden	14,34 % (66)	Finanzen/Schulden	13,71 % (68)
Ausländerrecht	15,43 % (71)	Ausländerrecht ANAG	12,90 % (64)
		Ausländerrecht/bilaterale Verträge	1,81 % (9)
		Bürgerrecht/Einbürgerung	0,40 % (2)
		Arbeit/Arbeitsplatz	4,64 % (23)
Arbeit/Erwerbslosigkeit	11,52 % (53)	Erwerbslosigkeit	5,65 % (28)
Gesundheit/Behinderung	6,7 % (31)	Gesundheit/Behinderung	6,05 % (30)
Kinder/Jugendliche	3,47 % (16)	Kinder/Jugendliche	6,05 % (30)
Wohnen	2,82 % (13)	Wohnen	4,84 % (24)
Berufliche Orientierung/Ausbildung	1,73 % (8)	Berufliche Orientierung/Ausbildung	1,21 % (6)
Integrationsfragen allgemein	0,65 % (3)	Integrationsfragen allgemein	2,02 % (10)
Kommunikation/Deutsch	0,65 % (3)	Kommunikation/Kontakt	0,60 % (3)
		Deutsch/Sprache	1,81 % (9)
		Häusliche Gewalt	0,20 % (1)

Dauer der Fallführungen

FABIA arbeitet lösungsorientiert und führt kurze Beratungssequenzen durch. Langjährige Begleitungen beziehen sich meist auf ältere Migrantinnen und Migranten mit sehr geringen Deutschkenntnissen und einem lückenhaften familiären Umfeld.

einmalige Beratung: 61,22 %

zweimalige Beratung: 21,86 %

drei-bis fünfmalige Beratung: 12,24 %

mehr als fünfmalige Beratung: 4,68 %

Kundenzufriedenheit – Auszeichnung der Stelle

FABIA führte im Jahr 2005 eine Erhebung der Kundenzufriedenheit durch. Die Zwischenergebnisse zeigen auf, dass 89 % der Klientel die Beratung als sehr hilfreich erlebt hat. Alle

befragten Klientinnen und Klienten würden die Fachstelle FABIA weiterempfehlen und 50 % der Befragten kamen bereits via Empfehlung von ehemaligen Klientinnen und Klienten zur FABIA. Die andere Hälfte wird durch Sozialdienste, Fachstellen und Behörden an FABIA verwiesen. Die Klientel fühlt sich ernst genommen, stuft die Unterstützung bei Korrespondenzen und beim Ausfüllen von Formularen als sehr wertvoll ein und schätzt die Beratungsgespräche und die Übersetzungsleistungen.

2.3.4 Wirkungsziele

FABIA kennt als spezialisierte Sozialberatungsstelle die spezifische Situation der Migrationsbevölkerung in der Tiefe wie Breite. Durch den hohen Anteil von einmaligen bis höchstens zweimaligen Beratungen gelingt es FABIA in relativ kurzer Zeit, die Eigenverantwortung und die Handlungskompetenzen ihrer Klientel zu verstärken und dadurch primär oder sicherlich sekundär präventiv weiteren Problemen vorzubeugen.

Die fehlende Möglichkeit, sich auch muttersprachlich auszudrücken, kann bei schweren persönlichen Problemen zu einer Chronifizierung führen, mit entsprechenden Folgen auch z. B. im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe. Ältere Migrantinnen und Migranten, die nie von Integrationsprogrammen profitieren konnten und sehr unsicher sind in behördlichen oder sozialversicherungsrechtlichen Fragen, werden durch die Beratung von FABIA im Rahmen ihrer Ressourcen unterstützt und in ihren Handlungskompetenzen gestärkt. Das Wissen zu den spezifischen Hintergründen im Migrationsbereich (ANAG/AuG, kulturelle Identität, Migration und Gesundheit usw.) müsste z. B. von einer städtischen Stelle erarbeitet und gepflegt werden. Personen aus Nationen, die historisch bedingt ein geringes Vertrauen zu Behörden haben, wenden sich eher an die Fachstelle FABIA, wodurch Folgeprobleme mit erheblichen Auswirkungen verhindert werden können (Verschuldung, Zunahme von Fällen im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe, häusliche Gewalt usw.) Da FABIA nachhaltig und nicht gewinnorientiert arbeitet und dies Einfluss auf den äusserst wichtigen Faktor der Integrationsmomente hat, ist diese Fachstelle gegenüber selbstständig arbeitenden Beratungsbüros eindeutig vorzuziehen.

Auswirkungen auf vormundschaftliche Massnahmen

Bei Aufhebung der Beratungsleistungen von FABIA müssten schätzungsweise zirka 8 Personen einer vormundschaftlichen Massnahme unterstellt werden.

2.4 Psychosoziale Beratung im Kontext von Kindesschutzmassnahmen

Im Kontext von Kindesschutzmassnahmen ohne Errichtung einer vormundschaftlichen Massnahme fehlten in der Stadt Luzern Angebote für die Beratung von schwierigen Familiensituationen, Beratungsmöglichkeiten von Fachstellen und Fachpersonen im Umgang mit diesen Situationen von Kindern und Jugendlichen, Wissens- und Informationsvermittlung sowie die

Möglichkeit, bei Bedarf auf freiwilliger Basis eine Beratung/Begleitung über die Mündigkeit hinaus weiterzuführen.

Gestützt auf den B+A 18/2004: „Schulsozialarbeit und spezialisierte Sozialberatung“ konnte in der neu geschaffenen Dienstabteilung „Kinder Jugend Familie“ auf Januar 2005 im Bereich Kinderschutz ein Teilzeitpensum geschaffen werden. Die spezialisierte Sozialberatung, bzw. die psychosoziale Beratung, berät und begleitet Familien in schwierigen Situationen und wirkt damit sekundär und tertiär präventiv.

Dieses Angebot befindet sich noch in der Aufbauphase; es wird je nachdem noch konzeptionelle Änderungen erfahren. Daher kann erst fragmentarisch über erste Erfahrungen berichtet werden. Dementsprechend fällt die Auswertung für dieses Dienstleistungsangebot im kleinen Rahmen aus.

Auf die Thematik Schulsozialarbeit wird in diesem Bericht nicht eingegangen, zumal die Pilotphase bis Ende 2007 dauert und auf Sommer 2007 von der Bildungsdirektion ein Evaluationsbericht zu erwarten ist.

2.4.1 Dienstleistungsangebot

Beratung von schwierigen Familiensituationen ohne Errichtung einer vormundschaftlichen Massnahme

Die psychosoziale Beratung ist ein Angebot für Kinder und Jugendliche und deren Bezugspersonen in komplexen Problemstellungen, die Fachwissen aus dem Bereich der gesetzlichen Massnahmen für Kinder und Jugendliche und weiterer rechtlicher Grundlagen sowie umfassende Kenntnisse des Betreuungsangebotes erfordern (z. B. Besuchsrecht, Unterhalt, Fremdplatzierung). Ausgeschlossen sind Beratungen oder Aufgabenbereiche, die durch andere spezialisierte Sozialberatungen wie Schulsozialarbeit und Jugend- und Elternberatung CONTACT abgedeckt werden können oder die einer gesetzlichen Aufsichtspflicht unterstehen.

Die psychosoziale Beratung unterstützt andere Fachpersonen (z. B. Mütterberaterinnen, Ärzte/-innen, Sozialarbeiter/-innen, Anwälte/-innen usw.) im Bereich Kinder- und Jugendschutz der Stadt Luzern bei schwierigen familiären Konstellationen frühzeitig und professionell. Es hat sich gezeigt, dass die Spezialisierung dieses Angebotes als Sozialberatung im Kontext von Kinderschutzmassnahmen eine Zuweisung durch eine niederschwellige Beratungsstelle voraussetzt, was auch der Praxis entspricht.

2.4.2 Themenschwerpunkte und Tendenzen

Aufgrund des neuen Angebotes in der Stadt Luzern zeigte sich im ersten Berichtsjahr, dass hauptsächlich die Beratung von schwierigen Familiensituationen im Zentrum der Arbeit stand. Themen wie Besuchsrechtsregelung, Erziehungsberatung in der Pubertät und in der Ablösung, Mittelbeschaffung für Betreuungs- oder Entlastungsdienst sowie Beratung in Finanzfragen und die Organisation von familieninternen Ressourcen (z. B. Ausarbeitung von altersgerechten Spielregeln in Familien) spiegeln sich in der Arbeit nieder.

2.4.3 Akzeptanz und Kundenzufriedenheit

Kennzahlen

2005	
Gesamtzahl Klienten	
Kurzberatungen	75
Beratungen/Begleitungen	16

Im Berichtsjahr 2005 wurden 75 Kurzberatungen sowie 16 aufwändige Beratungen/Begleitungen durchgeführt, welche vom Inhalt und Umfang her gesehen mit vormundschaftlichen Massnahmen gleichzusetzen sind. Insbesondere ist zu erwähnen, dass es sich bei den Beratungen/Begleitungen praktisch immer um Krisensituationen handelt, bei denen schnell interveniert werden muss und die deshalb zeitintensiver Art sind. Die Beratung von Institutionen, Institutionenbesuche und mit Beratungen zusammenhängende andere Arbeiten sind in der Statistik nicht enthalten. Ebenfalls mussten noch konzeptionelle und organisatorische Arbeiten und Abläufe erarbeitet werden, zumal sich dieses Dienstleistungsangebot erst in der Aufbauphase befindet.

Es wurde anfänglich bewusst auf Werbung für das Dienstleistungsangebot verzichtet, wohl wissend, dass sich durch den vermehrten Bekanntheitsgrad im Laufe der Zeit mehr Anfragen ergeben werden. Im Berichtsjahr wurden somit vom Teilzeitpensum teilweise gewisse Prozente auch noch für das Führen von vormundschaftlichen Massnahmen aufgewendet. Durch die Zunahme der Anfragenden werden jene jedoch wieder der freiwilligen psychosozialen Beratung zugeführt werden.

Dauer der Fallführungen

Die psychosoziale Beratung arbeitet lösungs- und ressourcenorientiert und führt nach Möglichkeit Kurzberatungen durch, welche durchschnittlich einen Zeitaufwand von 2 Stunden benötigen. Beratungen/Begleitungen, die stark vormundschaftlichen Charakter aufweisen, können bis zu 20 Beratungsstunden umfassen.

Kundenzufriedenheit – Auszeichnung der Stelle

Da sich das Dienstleistungsangebot in der Aufbauphase befindet, wurde keine qualitative Erhebung im Bereich Kundenzufriedenheit durchgeführt. Durch den stetigen Bekanntheitsgrad wird das Dienstleistungsangebot auch noch vermehrt in Anspruch genommen werden.

2.4.4 Wirkungsziele

Qualitativ argumentiert, kann davon ausgegangen werden, dass die 75 Kurzberatungen aufgrund des spezialisierten Fachwissens der Fachpersonen im Bereich Kinder- und Jugendschutz auf polyvalenten Stellen wohl mehrere Beratungen zur Folge gehabt hätten. In der Vergangenheit zeigte sich zudem, dass gerade schwierige Fallsituationen teilweise von einer Stelle zur nächsten triagiert worden sind, dass jedoch nun mit dem neuen Dienstleistungsangebot eine kompetente Fachstelle als Ansprechpartnerin vorhanden ist. Mit dem neuen Dienstleis-

tungsangebot konnten 16 aufwändige Fälle im Vorfeld von Kinderschutzmassnahmen beraten und begleitet werden. Ohne dieses Angebot hätten diese zur Errichtung vormundschaftlicher Massnahmen geführt.

Die Beratungen und Interventionen konnten dadurch präventiv die Errichtung einer gesetzlichen Kinderschutzmassnahme verhindern und Eskalationen verhindern. Bekanntermassen ist das Führen von vormundschaftlichen Massnahmen und oftmals damit verbundenen Heimeinweisungen sehr kostspielig.

3 Evaluation Teilbereich freiwillige Einkommensverwaltung

3.1 Ausgangslage

Im B 26/2003 wurde aufgezeigt, dass zum damaligen Zeitpunkt der Bereich der freiwilligen Einkommensverwaltung nur rudimentär angeboten worden ist, jedoch erkannt wurde, dass mit der Unterstützung dieses Instrumentes vormundschaftliche Massnahmen verhindert werden können.

3.2 Zielgruppe, Zielsetzungen und Dienstleistungsangebot

Der Verein Kirchliche Gassenarbeit, der Hilfsverein für Psychischkranke des Kantons Luzern sowie das städtische Sozialamt bieten freiwillige Einkommensverwaltung an, welche jedoch subsidiärer Natur ist und sich an Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern richtet,

- welche im rechtlichen Sinne urteils- und handlungsfähig sind;
- die zur Kooperation bereit sind und mit den Bedingungen, die an eine Einkommensverwaltung geknüpft sind, einverstanden sind;
- die über ein existenzsicherndes Einkommen verfügen;
- die aus unterschiedlichen Gründen ihren finanziellen Verpflichtungen nicht nachkommen;
- die keine Bezugspersonen haben, die eine Einkommensverwaltung führen können;
- deren Einkommensverwaltung nicht von einer dafür vorgesehenen Drittstelle übernommen werden kann.

Durch das Führen einer freiwilligen Einkommensverwaltung werden folgende Wirkungsziele avisiert:

- Die soziale Integration sichern und verbessern;
- Den Verlust von vorhandenen Ressourcen verhindern;
- Die persönlichen Kompetenzen wie Eigenverantwortung und Handlungskompetenz stärken;

- Durch sukzessive Übertragung von Aufgaben und somit Einbezug in die freiwillige Einkommensverwaltung soll die Klientel möglichst rasch wieder selber für die Einkommensverwaltung zuständig sein.

Operative Ziele sind:

- Die Erarbeitung eines Budgets zeigt die Übersicht betreffend Einnahmen und Ausgaben.
- Die Einkommensverwaltung ermöglicht die wirtschaftliche Existenzsicherung.
- Durch regelmässig wiederkehrende (z. B. wöchentliche) Auszahlungen verfügen die Klientinnen und Klienten den ganzen Monat über Geld.
- Im kleineren Rahmen können Schuldensanierungen erfolgen und allfällige weitere Verschuldungen können verhindert werden.
- Wichtige regelmässige finanzielle Verpflichtungen wie Wohnungsmiete, Krankenkassenprämien, Arztrechnungen und Steuerrechnungen werden bezahlt.

Der Verein Kirchliche Gassenarbeit, der Hilfsverein für Psychischkranke des Kantons Luzern sowie das städtische Sozialamt arbeiten mit der Klientel sehr strukturiert und methodisch, d. h. mit Zusammenarbeitsverträgen sowie speziellen Vereinbarungen, Buchhaltungssystemen, regelmässigen Besprechungen, Anlegen von Ordnern zwecks Übersichtlichkeit usw.

3.3 Evaluation

Die nachfolgende Evaluation umfasst in den qualitativen Ausführungen als auch im quantitativen Bereich die Rückmeldungen und das Zahlenmaterial der freiwilligen Einkommensverwaltung des Vereins Kirchliche Gassenarbeit, des Hilfsvereins für Psychischkranke des Kantons Luzern sowie jene des städtischen Sozialamtes.

3.3.1 Themenschwerpunkte und Tendenzen

Finanzen und Sozialversicherungen

Nebst der Budgeterhebung (Ist-Zustand) und dem Budgetvorschlag (Soll) ist oftmals ein langer und schwieriger Weg zu bewältigen, bringt er doch Einschnitte in den gewohnten Lebensstil mit sich. Der Schwerpunkt der Arbeit liegt also in der Umsetzung, Kontrolle und Anpassung des Budgets. Ziel ist die Verhinderung einer Neuverschuldung und dort, wo möglich, eine Reduktion der Schulden oder zumindest eine Schuldenregelung.

Die meisten Klientinnen und Klienten sind mit dem Krankenkassensystem überfordert. Mit ihnen muss der ganze Krankenkassenverkehr geregelt werden. Auf der pädagogischen Ebene muss gelernt werden, Rückerstattungen für das Bezahlen von Arztrechnungen zielgerichtet zu verwenden. Ebenfalls ist sich die Klientel oftmals nicht bewusst, welche sozialversicherungsrechtlichen Ansprüche vorhanden sind, sodass jene für sie geltend gemacht werden müssen.

Oftmals entschliessen sich gerade randständige Menschen erst dann zu einer freiwilligen Einkommensverwaltung beim Verein Kirchliche Gassenarbeit, wenn die finanziellen Angelegenheiten aus dem Ruder gelaufen sind, das Chaos dementsprechend gross ist, Betreibungen anstehen und z. B. die Kündigung für die Wohnung bereits ausgesprochen ist. Die Sozialarbeitenden investieren dann viel Zeit in die Regelung all dieser Problematiken.

Steuern

In den Beratungen geht es oft auch um die Bewusstseinsförderung, dass das Ausfüllen einer Steuererklärung und das Bezahlen der Steuern zu den Pflichten des Bürgers gehört.

Arbeit

Insbesondere die Klientel des städtischen Sozialamtes ist immer wieder mit Schwierigkeiten im Erwerbsbereich konfrontiert; sei dies, dass der Arbeitgeber den Lohn unregelmässig ausbezahlt oder dass ein Arbeitsvertrag auf Abruf und somit eine geringe Einkommenssicherheit besteht. Auch Konflikte wie Mobbing und Machtkämpfe am Arbeitsplatz können Thema der Beratung sein.

Sucht

Zählt die Sucht bei der Klientel des Vereins Kirchliche Gassenarbeit zu den Hauptgründen einer finanziellen Abhängigkeit, so ist sie es interessanterweise auch häufig bei der Klientenschaft des städtischen Sozialamtes, sei es direkt oder indirekt. In diesen Situationen wird versucht, eine aktive Triage an eine Fachstelle vorzunehmen oder Motivationsarbeit zu leisten, damit der oder die Klient/in selber eine Fachberatung aufsucht.

Familie und Beziehungen

Finanzielle Probleme haben erfahrungsgemäss oft Auswirkungen auf die Partnerschaft und führen oftmals zu einer Trennung, zumal dann, wenn es nicht möglich ist, eine gemeinsame Strategie für alle auszuhandeln. So sind etwa auch Alimentenzahlungen Thema der Beratung.

3.3.2 Akzeptanz und Kundenzufriedenheit

Kennzahlen

2004		2005	
Gesamtzahl Klientendossiers	124	Gesamtzahl Klientendossiers	172
Anlassgründe		Anlassgründe	
Überschuldung	19 % (23)	Überschuldung	28 % (47)
Lebensstil	5 % (6)	Lebensstil	3 % (5)
Sucht	60 % (75)	Sucht	44 % (76)
2004		2005	
Admin. Defizite	14 % (17)	Admin. Defizite	20 % (35)
Psychische Probleme	2 % (3)	Psychische Probleme	5 % (9)

Letzte Ausbildung		Letzte Ausbildung	
> als 7 Jahre Schule	0 % (0)	> als 7 Jahre Schule	1 % (1)
Oblig. Schule	56 % (69)	Oblig. Schule	53 % (92)
Anlehre	0 % (0)	Anlehre	5 % (8)
Berufslehre	43 % (53)	Berufslehre	40 % (69)
Matura	0 % (0)	Matura	1 % (1)
Höhere Berufsschule	1 % (1)	Höhere Berufsschule	1 % (1)
Universität	0 % (0)	Universität	0 %
Alter		Alter	
Bis 20	2 % (3)	Bis 20	2 % (3)
20–30	13 % (16)	20–30	19 % (33)
30–40	39 % (48)	30–40	38 % (66)
40–50	35 % (43)	40–50	29 % (51)
50–60	7 % (9)	50–60	7 % (12)
Über 60	4 % (5)	Über 60	4 % (7)
Geschlecht		Geschlecht	
Männer	68 % (84)	Männer	66 % (113)
Frauen	32 % (40)	Frauen	34 % (59)
Nationalität		Nationalität	
CH	82 % (102)	CH	76 % (130)
EU	10 % (12)	EU	12 % (21)
Andere	8 % (10)	andere	12 % (21)
Zivilstand		Zivilstand	
Ledig	62 % (77)	Ledig	58 % (100)
Verheiratet	13 % (16)	Verheiratet	12 % (21)
Geschieden	9 % (11)	Geschieden	13 % (23)
Getrennt	14 % (17)	Getrennt	13 % (23)
Verwitwet	2 % (3)	Verwitwet	3 % (5)

2004		2005	
Haushaltsform		Haushaltsform	
1-Personen-Haushalt	73 % (91)	1-Personen-Haushalt	72 % (123)
Alleinerziehend	2 % (3)	Alleinerziehend	4 % (7)
Konkubinats	13 % (16)	Konkubinats	10 % (17)
Ehepaar ohne Kinder	2 % (2)	Ehepaar ohne Kinder	3 % (5)
Ehepaar mit Kindern	4 % (5)	Ehepaar mit Kindern	5 % (8)
WG	2 % (2)	WG	2 % (3)
Andere	4 % (5)	andere	4 % (9)
Einkommen		Einkommen	
Bis Fr. 2'500.00	70 % (87)	Bis Fr. 2'500.00	62 % (106)
Bis Fr. 3'500.00	15 % (19)	Bis Fr. 3'500.00	20 % (34)
Bis Fr. 4'500.00	9 % (11)	Bis Fr. 4'500.00	13 % (23)
> Fr. 4'500.00	6 % (7)	> Fr. 4'500.00	5 % (9)
Einkommensart		Einkommensart	
Erwerbstätigkeit	23 % (29)	Erwerbstätigkeit	35 % (61)
AHV-Rente	2 % (2)	AHV-Rente	2 % (2)
IV-Rente	54 % (67)	IV-Rente	45 % (78)
ALV	3 % (4)	ALV	6 % (10)
Alimente	3 % (4)	Alimente	3 % (5)
Wirtsch. Sozialhilfe	0 %	Wirtsch. Sozialhilfe	8 % (13)
Stipendien/andere	2 % (2)	Stipendien/andere	2 % (2)
Fallzuweisungen durch		Fallzuweisungen durch	
Amtsvormundschaft	6 % (8)	Amtsvormundschaft	5 % (8)
Sekr. Vormundschaft	6 % (7)	Sekr. Vormundschaft	5 % (8)
Sozialamt	12 % (15)	Sozialamt	16 % (27)
Intake Sozialamt	1 % (1)	Intake Sozialamt	1 % (2)
Fachstelle für Arbeit	4 % (5)	Fachstelle für Arbeit	5 % (8)
SOBZ	2 % (2)	SOBZ	1 % (2)
Selbst	55 % (68)	Selbst	42 % (73)
Andere	14 % (18)	andere	25 % (43)

Dauer der Fallführungen

Im Konzept wurde ursprünglich davon ausgegangen, dass eine durchschnittliche Fallführung zirka 1,5 Jahre umfassen soll. Die Erfahrungen zeigen jedoch, dass dieses Ziel beim Verein Kirchliche Gassenarbeit und beim Hilfsverein für Psychischkranke aufgrund der schwierigeren Klientel nicht erreicht werden kann. Langjährige Fallführungen sind hier eher die Regel. Für

das städtische Sozialamt trifft dies in jenen Fällen zu, in denen Klienten oder Klientinnen vom Sekretariat der Vormundschaftsbehörde übernommen werden.

Das städtische Sozialamt legt mit der Klientschaft vertraglich fest, dass die Dienstleistung grundsätzlich auf die Dauer von 18 Monaten beschränkt ist, dass es sich also um eine temporäre Hilfeleistung handelt und von der Klientel ein Beitrag auf dem Weg zur Selbstständigkeit erwartet wird. In der Praxis hat sich gezeigt, dass die aktuelle Durchschnittsdauer bis anhin bei 12 Monaten liegt, inkl. Fallabschlüsse wegen Wegzugs oder Nicht-Kooperation. Grossmehrheitlich kann somit eine Fallführungsdauer von 18 Monaten für die Klientel des städtischen Sozialamtes als realistisch eingestuft werden.

Kundenzufriedenheit – Auszeichnung der Stellen

Sowohl der Verein Kirchliche Gassenarbeit, der Hilfsverein für Psychischkranke wie auch die freiwillige Einkommensverwaltung des städtischen Sozialamtes stossen bei den anderen Institutionen auf grosse Akzeptanz, was sich in den Triagierungen niederschlägt. Knapp über 40 % melden sich aber auch selber bei der zuständigen Stelle, sei es, weil sie sie bereits kennen, oder auch aufgrund passiver Triage z. B. durch das Sozial Info REX. Dank dieser Akzeptanz ist es auch immer wieder unter widrigen Umständen möglich, die finanzielle Situation der Klientschaft zu stabilisieren, eine weitere Neuverschuldung zu verhindern oder einen Schuldenabbau zu bewirken.

Die massiv erhöhten Fallzahlen der Jahre 2004 und 2005 sind hauptsächlich auf die freiwillige Einkommensverwaltung beim städtischen Sozialamt zurückzuführen, welche durch das neue Angebot zu Buche schlägt. Beim Verein Kirchliche Gassenarbeit und beim Hilfsverein für Psychischkranke sind die Fallzahlen in etwa ausgeglichen.

Hilfsverein für Psychischkranke des Kantons Luzern

Vgl. die Ausführungen unter Punkt 2.2.3

Verein Kirchliche Gassenarbeit

Der Verein Kirchliche Gassenarbeit weist, wie eben erwähnt, jährlich ungefähr die gleichen Fallzahlen wie vor Abschluss der Leistungsvereinbarung aus. Oftmals werden sog. schwierige Klientinnen und Klienten zum Verein Kirchliche Gassenarbeit triagiert, da jener für die Zielgruppe der Randständigen mit ihren je eigenen Problemfacetten fachlich zuständig ist. Immer wieder nehmen auch ehemalige Klientinnen und Klienten die Dienstleistung freiwillige Einkommensverwaltung erneut in Anspruch, nachdem sie mit der selbstständigen Verwaltung ihrer Einkünfte erneut nicht zurechtkommen. Eine regelmässige Kundenbefragung ist in Erarbeitung.

Städtisches Sozialamt

Die Stelle der freiwilligen Einkommensverwaltung konnte seit Januar 2004 kontinuierlich aufgebaut werden. Anfänglich wurde das Dienstleistungsangebot vor allem durch das Sekretariat der Vormundschaftsbehörde und durch das städtische Sozialamt in Anspruch genommen. Mit der Bekanntwerdung der Dienstleistung konnte festgestellt werden, dass verschiedene Fachstellen auf dem Platz Luzern Klientinnen und Klienten an die neue Fachstelle triagieren und dass auch viele Klientinnen und Klienten sich selber anmelden.

Insbesondere im zweiten Halbjahr 2005 fand eine vermehrte Zusammenarbeit mit dem städtischen Betreibungsamt und dem EWL statt. Die Anfragen wie auch die Neuaufnahmen nehmen stetig zu. Die Klientel schätzt die Dienstleistung sehr, selbst wenn teilweise harte Entscheidungen zu treffen sind und die Einkommensverwaltung strenge Budgetregelungen zu Gunsten der Gläubiger vornimmt.

Die städtische Fachstelle nahm sogar bereits als Referentin im Rahmen des Weiterbildungsangebotes des Sozialvorsteherverbandes Luzern an einer Veranstaltung teil.

3.3.3 Wirkungsziele

Mit dem Instrument der freiwilligen Einkommensverwaltung gelang es, den jeweiligen Klientinnen und Klienten durch die Erstellung eines Budgets Übersicht über Einnahmen und Ausgaben zu vermitteln, die finanziellen Verpflichtungen wie Wohnungsmiete, Krankenkassenprämien, Arztrechnungen und Steuerrechnungen zu bezahlen. Bei den meisten Personen kann ein Verschuldungsstopp festgemacht werden, bei einem grossen Teil erfolgten Schuldensanierungen.

Durch das Führen der 7 freiwilligen Einkommensverwaltungen durch den Hilfsverein für Psychischkranke kann für jene Personen die Errichtung einer vormundschaftlichen Massnahme verhindert werden. Dies trifft auch für die Klientel des Vereins Kirchliche Gassenarbeit zu. Dies zumal es sich um eher langfristige Begleitmassnahmen handelt, die dem Konzept des städtischen Sozialamtes widersprechen würden.

Auch wenn sich die Fachstelle des städtischen Sozialamtes immer noch im Aufbau befindet und noch nicht allzu viele Einwohnerinnen und Einwohner die Dienstleistungen in Anspruch genommen haben, konnte sie bei einigen Institutionen wie dem Steueramt, dem Betreibungsamt, dem Sekretariat der Vormundschaftsbehörde, dem städtischen Sozialamt und auch bei privaten Institutionen Mehraufwand verhindern. Die Klientinnen und Klienten konnten in ihrer Lebenssituation stabilisiert und in ihrer sozialen Integration unterstützt werden. Nichtinterventionen können erfahrungsgemäss in vielen Fällen zu Folgeproblemen z. B. im Bereich der häuslichen Gewalt oder am Arbeitsplatz führen. Stellen- und Wohnungsverlust sind dann teilweise vorprogrammiert.

Das Sozialamt geht davon aus, dass bei mindestens der Hälfte der Klientschaft eine Abklärung betreffend Errichtung vormundschaftlicher Massnahmen geprüft, meist sogar errichtet werden müsste, sollte es das Angebot der freiwilligen Einkommensverwaltung nicht mehr geben. Ebenfalls müsste für jene Klientinnen und Klienten, für welche die vormundschaftliche Mass-

nahme aufgehoben worden ist und die deshalb an die Fachstelle freiwillige Einkommensverwaltung übergeben worden sind, eine andere Lösung, wohl wieder jene der vormundschaftlichen Massnahmen, gefunden werden.

Rund ein Drittel der Klientschaft würde aufgrund der sozialen Desintegration erneut beim städtischen Sozialamt anhängig, insbesondere jene Personen, welche aufgrund der freiwilligen Einkommensverwaltung zuvor vom städtischen Sozialamt (wirtschaftliche Sozialhilfe) abgelöst werden konnten.

Schuldenabbau

Auch wenn das Hauptziel bei einer freiwilligen Einkommensverwaltung in der Befähigung der Klientel liegt, sobald als möglich wieder selbstständig den finanziellen Verpflichtungen nachzukommen, zeigen die folgenden Ausführungen den positiven Nebeneffekt des Schuldenabbaus, der durch eine konsequente Führung von Einkommensverwaltungen möglich wird.

Aufgrund der Klientelstruktur des Vereins Kirchliche Gassenarbeit (bei den meisten handelt es sich um IV-Rentner/innen mit Ergänzungsleistungen und somit geringem, nicht pfändbarem Einkommen) ist dort ein direkter Schuldenabbau kaum möglich. Trotzdem konnten in vielen Fällen die Tendenz zur Verschuldung gestoppt und die finanziellen Verhältnisse ins richtige Lot gebracht werden. Die bis anhin geringe Zahl der freiwilligen Einkommensverwaltungen beim Hilfsverein für Psychischkranke hat auf den Bereich des Schuldenabbaus keinen grossen Einfluss.

Ein anderes Bild zeigt sich bei den 93 durch das städtische Sozialamt geführten Fällen, bzw. bei den 66 Fallführungen, bei denen Schulden vorhanden waren. Die durchschnittliche Verschuldung lag bei Fr. 18'000.–. Um Schuldenabbau zu erzielen, waren die meisten Budgets auf dem betriebsrechtlichen Existenzminimum eingerichtet, um eine möglichst maximale Sanierungsquote (Differenz zwischen Einnahmen und unabdingbaren Auslagen) zu erreichen. Die Sanierungsquote wurde daraufhin für die Begleichung der Schulden/Ausstände verwendet. Da jedoch in der Praxis eine Abgrenzung zwischen Rechnungen, Ausständen und Schulden nur mit einem sehr grossen Aufwand erhebbbar ist, gibt es hier eine systembedingte Unschärfe. Bei allen Fällen konnte zumindest eine Stabilisierung der finanziellen Verhältnisse erwirkt, bzw. eine Neuverschuldung erfolgreich verhindert werden. Grundvoraussetzungen sind die Kooperation der Klientel sowie ein einigermaßen stabiles und geregeltes Einkommen. Bei Fällen mit volatilem Einkommen (stark schwankend z. B. infolge Arbeit auf Abruf, Stundenlohn usw.) ist dieses Ziel äusserst schwierig zu erreichen und mit einem grossen zeitlichen Mehraufwand verbunden.

Bei den Fällen mit Schulden in den Einkommensklassen mit mehr als Fr. 2'500.– pro Monat konnten im Jahre 2005 immerhin ein bis zwei Monatslöhne zur Schuldentilgung eingesetzt werden.

Der Schuldenabbau im Jahr 2005 bei der sich immer noch in Aufbau befindenden Stelle kann mit der realistischen Summe von Fr. 300'000.– beziffert werden. Bei gleich bleibenden Voraussetzungen wird in der nächsten Zeit pro Jahr mit einem Schuldenabbau von zirka Fr. 400'000.– gerechnet werden können. Die sog. Hitliste der Gläubiger besteht aus dem Steueramt, Krankenkassen, Ärzten/-innen, Banken/Kreditinstituten und Telekommunikationsunternehmen.

4 Quantitative Aussagen

4.1 Auswirkungen des Zahlenmaterials hinsichtlich Spareffekt und vormundschaftliche Massnahmen pro Jahr

4.1.1 Erläuterung zur finanziellen Berechnung

Im Folgenden wird aufgezeigt, wie der ungefähre Spareffekt berechnet wird, der sich aus der Auslagerung von möglichen Dienstleistungen an externe Leistungserbringer ergibt. Es muss jedoch vermerkt werden, dass es sich im Bereich des Zahlenmaterials um Durchschnittswerte handelt, zumal weder die externen Leistungserbringer/innen noch die Stadt Luzern in den Sekretariatsabteilungen der Vormundschaftsbehörde, der Amtsvormundschaft, des Sozialamtes oder des Stabes eine Kosten- und Leistungsrechnung führen. Um ungefähre Vergleiche vornehmen zu können, müsste eine grobe Berechnung über den Stundenansatz des Fachpersonals erfolgen. Es kann von der Faustregel ausgegangen werden, dass erstens die Personalkosten ungefähr dem Bruttolohn $\times 1,2$ entsprechen und sich zweitens die Vollkosten aus zirka 80 % Personalkosten und 20 % Sachkosten zusammensetzen.

Rechenbeispiel: Eine Vollstelle von fachlich ausgebildetem Personal mit einigen Jahren Berufserfahrung weist z. B. einen Bruttolohn von Fr. 100'000.– aus, mithin Personalkosten von rund Fr. 120'000.–. Dazu kommen die Sachkosten, die zirka 20% der Personalkosten entsprechen (Fr. 24'000.–). Die Totalkosten (80 % Personalkosten +20 % Sachkosten) betragen somit für eine Vollstelle rund Fr. 144'000.–. Erfahrungsgemäss kann bei einer Vollstelle pro Jahr mit zirka 1'600 Fachleistungsstunden (z. B. Klienten/-innenarbeit) gerechnet werden (der Rest verteilt sich auf Weiterbildung, interne Fach- und Arbeitssitzungen, Krankheitstage, Militär usw.). Ausgehend von einer Vollstelle mit Vollkosten von Fr. 144'000.– kostet in diesem Rechenbeispiel eine verrechenbare Arbeitsstunde ungefähr Fr. 90.–.

4.1.2 Städtischer Spareffekt durch Auslagerung bestimmter Dienstleistungsangebote im Sozialbereich

Eine Vorbemerkung: Mit der Auslagerung, bzw. dem Einkauf von Dienstleistungsangeboten im Sozialbereich will die Sozialdirektion nicht in erster Linie finanzielle Mittel sparen. Bereits im B 26/2003: „Entwicklungen der persönlichen Sozialhilfe“ wurde ausgeführt, dass durch den Abschluss der Leistungsvereinbarungen kompetente Institutionen, unter Berücksichtigung des Subsidiaritätsprinzips sowie unter dem Gesichtspunkt der fördernden Sozialhilfe, mit professioneller Arbeit für die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern zu beauftragen sind.

Hinsichtlich des ökonomischen Gesichtspunktes ist festzuhalten, dass mit Kompetenzzentren wie der Pro Senectute und dem Hilfsverein für Psychischkranke Leistungseinkäufe gemacht werden können, die für die Stadt Luzern teurer kämen, wenn sie sie selber anbieten würde. Die Pro Senectute wie auch der Verein Kirchliche Gassenarbeit erhalten Beiträge aus dem Beitragsfonds für Fördernde Sozialhilfe (BFFS), dem praktisch die meisten Gemeinden des Kantons Luzern wie auch die Stadt Luzern angehören. Zudem tragen Spenden (Herbstsammlung, kirchliche Spenden und Legate) sowie kirchliche Beiträge zu einer Reduktion des verrechenbaren Stundenansatzes bei.

Dass die in den einzelnen Abteilungen der Sozialdirektion der Stadt Luzern verrechenbaren Stundenansätze höher ausfallen, hat somit nicht mit einem höheren Lohngefüge zu tun, sondern mit der finanziellen „Quersubventionierung“ der Pro Senectute, des Hilfsvereins für Psychischkranke und des Vereins Kirchliche Gassenarbeit durch andere Trägerschaften.

Die Stadt Luzern entschädigt dem Verein Kirchliche Gassenarbeit im Bereich freiwillige Einkommensverwaltung die administrativen Aufwändungen mittels einer Leistungsvereinbarung. Zudem zahlt die Stadt Luzern über den Beitragsfonds für Fördernde Sozialhilfe Beiträge an die Gassenküche, das Ambulatorium und an das Paradiesgässli, in welchem ein Teil der Klienten die Dienstleistung freiwillige Einkommensverwaltung bezieht. Eine Ausdifferenzierung der damit verbundenen sozialarbeiterischen Aufwändungen ist jedoch schwierig, weshalb dieser städtische Beitrag nicht in die Berechnung einbezogen wurde.

Der Beitrag von Fr. 42'000.–, den die Stadt der Pro Senectute bereits über den Beitragsfonds für Fördernde Sozialhilfe zahlt, wird hingegen in die Berechnung miteinbezogen, da er klar zugeordnet werden kann.

Spareffekte im Bereich Sozialberatung

Auswirkungen auf Fallzahlen im Vormundschaftsbereich

1. Ausgehend vom eingangs erwähnten Beispiel einer Vollkostenrechnung wurde in den betreffenden Abteilungen der Sozialdirektion die ungefähre Höhe einer verrechenbaren Fachleistungsstunde berechnet und mit den zu zahlenden Fachleistungsstunden der diversen Institutionen verglichen. Davon abgeleitet wurde berechnet, was das Insourcen der ausgelagerten Sozialberatung für den Bereich Pro Senectute, FABIA sowie Hilfsverein für Psychischkranke kosten würde, wenn jene dem städtischen Sozialamt im Bereich persönliche Sozialhilfe angegliedert würden.

Der Spareffekt der Auslagerung beläuft sich dabei ungefähr auf Fr. 332'000.–.

2. Das Führen jener Fälle mittels vormundschaftlichen Massnahmen käme teurer, einerseits aufgrund des verrechenbaren Stundenansatzes und andererseits, weil die meisten Fallführungen in der Amtsvormundschaft die Einkommensverwaltung einschliessen und somit mit Mehrstunden zu rechnen wäre.

Die Schätzung der Institutionen, wie viele Klienten/-innen bei Wegfall ihrer Dienstleistungen vormundschaftliche Massnahmen benötigen würden, ergeben folgendes Bild:

Wegfall Dienstleistung Institutionen im Bereich Sozialberatung	Geschätzte Zahl neue vormundschaftliche Massnahmen
Pro Senectute	160 (von zirka 500 Fällen)
Hilfsverein für Psychischkranke	16 (von zirka 100 Fällen)
FABIA	8 (von zirka 160 Fällen)
Psychosoziale Beratung/Kindesschutz	16 (von 16 Fällen)
Total	200

Auf diese doch spekulative ökonomische Hochrechnung wird infolge der heiklen Angelegenheit verzichtet, zumal das Errichten einer vormundschaftlichen Massnahme wichtige Grundvoraussetzungen wie das Prinzip der Verhältnismässigkeit beinhaltet. Auch wenn das Sekretariat der Vormundschaftsbehörde bei gut der Hälfte der jeweils gemeldeten Fälle mittels minutiöser, sehr professioneller Abklärungen gezielte Triagen vornehmen kann, müsste jedoch sehr wahrscheinlich für eine grosse Anzahl obgenannter Klienten/-innen eine vormundschaftliche Massnahmen angeordnet werden, zumal in diesem Altersbereich kaum andere Zuweisungen an Privatpersonen möglich wären.

Im Jahr 2005 erfolgten 398 Sozialabklärungen: Für 196 Personen (Kinder und Erwachsene) mussten vormundschaftliche Massnahmen errichtet werden. Die anderen Fälle konnten entweder an Privatpersonen oder diverse Institutionen im freiwilligen Bereich triagiert werden. Für die Jahre 2004 und 2005 konnten total 55 Personen an freiwillige Beratungsstellen triagiert werden, unter anderem an alle obgenannten und diverse wie kirchliche Sozialdienste, Pro Infirmis, Caritas usw. Im Bereich der Erwachsenenmassnahmen hat sich eine leichte Beruhigung ergeben, und die Fallzahlen sind ganz leicht sinkend.

Spareffekte im Bereich freiwillige Einkommensverwaltung

Auswirkungen auf Fallzahlen im Vormundschaftsbereich

1. Da es sich bei den durch den Hilfsverein für Psychischkranke und beim Verein Kirchliche Gassenarbeit geführten Fällen praktisch durchwegs um langfristige Begleitungen handelt und dies dem städtischen Konzept der relativ kurzfristigen freiwilligen Einkommensverwaltung widerspricht, erfolgt die Berechnung aufgrund der Ausgangslage, dass hypothetisch alle Fälle als vormundschaftliche Massnahmen geführt werden müssten. Es wird die Hälfte der Klientschaft der freiwilligen Einkommensverwaltung des städtischen Sozialamtes einberechnet (gestützt auf deren Schätzung), unter der Annahme, dass es diese Stelle nicht mehr gäbe.

Wegfall Dienstleistung Institutionen im Bereich freiwillige Einkommensverwaltung	Geschätzte Zahl neue vormundschaftliche Massnahmen
Hilfsverein für Psychischkranke	7 (von 7 Fällen)
Verein Kirchliche Gassenarbeit	72 (von 72 Fällen)
Städtisches Sozialamt	45 (von zirka 90 Fällen)
Total	124

2. Es wäre kaum möglich, dass bei allen Fallführungen sämtliche Punkte zur Errichtung einer vormundschaftlichen Massnahme gegeben wären (z. B. Verhältnismässigkeit usw.); die spekulative Hochrechnung ergäbe für die Stadt jedoch Mehrkosten von ungefähr Fr. 330'000.–. Diese Mehrkosten resultieren einerseits auf dem höheren Stundenansatz beim Sekretariat der Vormundschaftsbehörde wie auch bei der Amtsvormundschaft (vgl. keine Einnahmen von BSV-Geldern, Spenden, Legaten usw.), aber auch infolge der Tatsache, dass das Führen einer vormundschaftlichen Massnahme für diesen Bereich zirka doppelt so viel Zeitaufwand benötigt. Dieser zeitliche Zusatzaufwand hängt mit dem formellen Verfahren zusammen (zum Beispiel rechtliches Gehör, behördliche Entscheidungsfertigung, regelmässige Überprüfungen der Sozial- und Rechenschaftsberichte usw.).

Regulatorische Kosten infolge Einführung des Contract-Managements

Last but not least muss jedoch auch erwähnt werden, dass die Einführung des Contract-Managements zu Personenalkosten in der Sozialdirektion geführt hat. Für die jeweiligen Abklärungen, die Erarbeitung aller Leistungsvereinbarungen (auch jener nicht in diesem Bericht aufgeführten), das Controlling, die Pflege der Schnittstellen, die Vernetzungsarbeit sowie der Aufbau und Erhalt des Fachwissens generell usw. steht ein Pensum von zirka 20 Stellenprozenten zur Verfügung.

Bei einer Vollkostenrechnung (dabei sind die Overheadkosten des Stadtrates nicht eingerechnet) würde dies einen Betrag von zirka Fr. 33'000.– zusätzlich ausmachen und muss bei obgenanntem Spareffekt in Abzug gebracht werden.

Die Einsparungen von zirka Fr. 629'000.– werden einerseits erzielt, weil günstigere, d. h. unkompliziertere, weniger zeitaufwändige persönliche Sozialhilfe anstelle von teureren vormundschaftlichen Massnahmen angeboten wird; dies unabhängig davon, ob das günstigere Angebot ausgelagert ist oder in der Sozialdirektion erbracht wird. Der zweite Teil der Einsparungen wird effektiv durch Auslagerung erzielt und zwar vor allem dadurch, dass die Leistungserstellenden noch über weitere Finanzquellen wie BSV-Beiträge, BFFS-Beiträge, Spenden oder Legate verfügen (wobei allerdings die Stadt im Rahmen der BFFS-Gelder auch wieder beteiligt ist). Zusätzlich wird indirekt zu einem Schuldenabbau von Fr. 300'000.– beigetragen.

4.2 Gebührenfrage

Im Zusammenhang mit der persönlichen Sozialhilfe ist auch der Frage nachzugehen, ob allenfalls, und wenn ja unter welchen Bedingungen, Gebühren zu erheben sind. Das Sozialhilfegesetz des Kantons Luzern geht in § 25 davon aus, dass derjenige, der sich in persönlichen Schwierigkeiten befindet, Anspruch auf persönliche Sozialhilfe hat. Die Kostenpflicht wird in § 26 insofern geregelt, als dass die Einwohnergemeinde, welche die persönliche Sozialhilfe leistet, deren Kosten trägt.

Gerade im Zusammenhang mit dem Führen von freiwilligen Einkommensverwaltungen stellt sich unweigerlich die Frage, bis zu welchem Zeitpunkt von persönlicher Sozialhilfe gesprochen werden kann und ab wann das Verfahren dem Einsatz eines Treuhandbüros gleichkommt.

Einleitend ist anzubringen, dass Abklärungen beim kantonalen Sozialamt sowie die Unterlagen der Botschaft des Regierungsrates des Kantons Luzern an den Grossen Rat zum Entwurf eines Sozialhilfegesetzes vom 23. Dezember 1988 aufzeigen, dass die Budgetberatung und die Durchführung von Lohnverwaltungen unter den Begriff der persönlichen Sozialhilfe fallen und somit vom Gemeinwesen ohne Gebührenerhebung anzubieten sind (vgl. auch Homepage des kantonalen Sozialamtes). Es wird dort davon ausgegangen, dass eine andere Kostentragung mit einem unverhältnismässigen administrativen Aufwand verbunden wäre.

Im vorhergehenden Kapitel zeigte die Evaluation der statistischen Daten betreffend Einkommenshöhe deutlich auf, dass es sich bei den meisten geführten freiwilligen Einkommensverwaltungen um eher bescheidene Einkommen handelt, welche dem Niedriglohnbereich anzurechnen sind. Dementsprechend verfügt die Klientschaft über kein Vermögen. Von der Einführung eines Gebührenreglementes für den Bereich der persönlichen Sozialhilfe, im speziellen für das Führen von freiwilligen Einkommensverwaltungen, wird somit in Anlehnung an die gesetzlichen Grundlagen abgesehen.

4.3 Bedarfsentwicklung/Wachstum

4.3.1 Freiwillige Einkommens- und Vermögensverwaltung für Personen im AHV-Alter

In den vergangenen Jahren mussten in der Stadt Luzern immer wieder Menschen im AHV-Alter einer vormundschaftlichen Massnahme unterstellt werden, da sie ihre Finanzgeschäfte nicht mehr selbstständig besorgen konnten. Gemäss Sekretariat der Vormundschaftsbehörde handelt es sich jährlich um zirka zehn zuhause oder in einem privaten Alters- und Pflegeheim lebende Personen, für welche eine freiwillige Einkommens- und Vermögensverwaltung genügen würde, anstatt dass sie einer vormundschaftlichen Massnahme unterstellt werden müssten. Die Bewohnerinnen und Bewohner der städtischen Alters- und Pflegeheime können diese Dienstleistung bei der Sozialberatung Heime und Alterssiedlungen erhalten.

Seit Sommer 2005 bietet Pro Senectute Kanton Luzern unter dem Titel „Treuhanddienst“ freiwillige Einkommens- und Vermögensverwaltung für obgenannte Zielgruppe an. Die jährlichen Vollkosten zur Führung eines solchen Mandates kommt die Pro Senectute auf Fr. 2'600.– zu stehen. Aus einer Beitragsvereinbarung zwischen Pro Senectute Schweiz und Bundesamt für Sozialversicherungen erhalten die Pro-Senectute-Organisationen jährlich pro Mandat Fr. 800.–. Somit kommt der Pro Senectute Luzern ein Mandat jährlich noch auf Fr. 1'800.– zu stehen. Pro Monat entstehen ungedeckte Kosten von Fr. 150.– pro Fall. Pro Senectute hat ein vermögensabhängiges Tarifsysteem eingeführt, gestützt auf welches die jeweiligen Kundinnen und Kunden abgestufte Beiträge bezahlen. Der Rest wird vom Gemeinwesen bezahlt.

Um teure vormundschaftliche Massnahmen zu vermeiden und einer Stigmatisierung der betroffenen Zielgruppe entgegenzuwirken, liegt es im Interesse der Sozialdirektion, mit der Pro Senectute Kanton Luzern eine Leistungsvereinbarung für diesen Bereich auszuhandeln.

4.3.2 Menschen mit einer psychischen Behinderung

Die Auswertung der Jahre 2004 und 2005 des Hilfsvereins für Psychischkranke zeigt auf, dass ein Zuwachs bei den Beratungsstunden festzustellen ist. Um dem Bedarf gerecht zu werden, müssten jährlich zirka 1000 Leistungsstunden eingekauft werden können, was dem Betrag von Fr. 44'000.– entspricht und somit jährlich zirka Fr. 11'600.– an Mehrkosten ergäbe. Die Sozialdirektion wird im Rahmen von Verhandlungsgesprächen und der Budgetierung diese Thematik weiterverfolgen

4.3.3 Polyvalente Sozialberatung

Abgesehen vom Sozial Info REX umfassen alle im Bericht erwähnten Handlungsfelder spezielle gruppenspezifische Angebote. In den Abteilungen der Sozialdirektion zeigt sich jedoch seit längerem der Bedarf nach einer allgemeinen, polyvalenten Sozialberatung. Diese würde die Beratung von Menschen in persönlichen Krisen, die Betreuung, Begleitung sowie Intervention in schwierigen Lebenssituationen, als auch die Beratung in schwierigen finanziellen Situationen umfassen. Mit den genannten Themenfeldern gehen Probleme im Zusammenhang mit Ehe-, Partnerschafts-, sowie Familien- und Erziehungsfragen einher. Je früher diese Probleme erkannt und behandelt werden können, um so höher ist der persönliche Nutzen für die Betroffenen und umso niedriger sind die gesellschaftlichen Kosten, da komplexere Problemstellungen und „verfahrene Situationen“ vermieden werden können, die in der Regel zu viel höheren Folgekosten führen (Scheidungen, Fremdplatzierungen, vormundschaftliche Massnahmen usw.). Die Sozialdirektion möchte das Thema „polyvalente Sozialberatung“ mittels eines Projektes näher untersuchen und bereits bestehende Angebote, Ressourcen, Schnittstellen und Synergien in die Planung miteinbeziehen.

5 Sozial Info REX

5.1 Dienstleistungsangebot

Am 1. Oktober 2004 eröffnete die Stadt Luzern im neu bezogenen Sozialzentrum am Pilatusplatz das Sozial Info REX als zentrale Auskunft-, Triage- und Kurzberatungsstelle. Das Sozial Info REX bietet Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Luzern sowie Fachstellen allgemeine Auskünfte, Orientierungshilfen, Kurzberatungen und Informationen bei sozialen und gesundheitlichen Anliegen und Fragen.

Ziel des Sozial Info REX ist die effiziente, koordinierte und zielorientierte Vermittlung von Hilfestellungen im Sozial- und Gesundheitsbereich. In den Räumlichkeiten des Sozial Info REX liegen zirka 300 Broschüren, Prospekte und andere Informationsmaterialien öffentlicher und privater Organisationen auf, aus denen sich Besucherinnen und Besucher selbstständig über die Angebote und Fachstellen im Sozial- und Gesundheitsbereich informieren können. Interessierte haben an einem PC-Terminal auch die Möglichkeit, sich auf die Internetseite der Stadt Luzern einzuloggen und dort nach den benötigten Informationen zu suchen. Neben diesem Informationsangebot bietet das Sozial Info REX hilfesuchenden Einwohnerinnen und Einwohnern aus der Stadt Luzern aber auch das persönliche Gespräch mit kompetenten Fachpersonen an.

Durch die gezielte Vermittlungsarbeit können im Sinne von primärer, aber auch sekundärer Prävention langfristige Betreuungsverhältnisse teilweise vermieden und Gewaltmomente in der Beratungssituation beschränkt werden. Zudem werden die Klientinnen und Klienten durch Aktivierung von vorhanden Ressourcen zur Selbsthilfe animiert.

Als spezifisches Angebot wird wöchentlich für zwei Stunden ein Schreibdienst angeboten. Freiwillige Mitarbeiter/innen unterstützen Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern, die Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben haben, bei ihren Behörden- und Geschäftskorrespondenzen und verfassen z. B. Briefe, Begleitschreiben und Gesuche.

Im Rahmen der seismographischen Funktion kann das Sozial Info REX durch Erfahrungen aus der Beratungsarbeit mit Hinweisen und Feststellungen auf fehlende oder ungenügende Dienstleistungsangebote verweisen und dadurch die bedarfsorientierte Planung der Sozial- und Gesundheitspolitik der Stadt Luzern unterstützen.

5.2 Betriebsstruktur und sozialamtsinterne Synergiennutzung

Eine Überprüfung der Öffnungszeiten hat ergeben, dass entgegen der Erwartung über die Mittagszeit praktisch keine Anfragen stattfinden. Das Sozial Info REX ist somit neu an drei

Nachmittagen von 13.00 bis 17.00 und zusätzlich am Donnerstag von 13.00 bis 18.30 Uhr geöffnet.

Während den Öffnungszeiten sind jeweils zwei Fachpersonen mit spezifischen Kenntnissen und Aufgabengebieten präsent. Zudem bietet das Sozial Info REX interessierten jungen Menschen einen Praktikumsplatz an, um Berufserfahrungen im Sozialbereich zu ermöglichen. Diese zusätzliche personelle Unterstützung ermöglicht die Aufrechterhaltung des Betriebes unter Gewährung des notwendigen Sicherheitsstandards sowie unter dem Blickwinkel der Kundenorientierung.

Gestützt auf den B+A 6/2003 wurden für das Sozial Info REX lediglich 0,3 Arbeitsstellen neu gutgeheissen. 0,5 Arbeitsstellen wurden direktionsintern und 1 Arbeitsstelle wurde sozial-amtsintern im Sinne einer Synergienutzung umverteilt. Im Sozial Info REX arbeiten jeweils Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter aus den Bereichen begleitetes Wohnen und Intake. Vom begleiteten Wohnen wurden die meisten Stellenprozente integriert. Dies führte nebst besserer Nutzung von Synergien aber auch zu einem spürbaren Dienstleistungsabbau bei den Kernaufgaben des begleiteten Wohnen.

Im Sozial Info REX gibt es nebst Zeiten grossen Andrangs auch stillere Stunden. In dieser Zeit werden nebst Backoff-Arbeiten (Abklärungen mit/bei anderen Stellen, Korrespondenz allg., Dokumentenwartung, Ressortbearbeitung usw.) auch Arbeiten aus den Bereichen begleitetes Wohnen und Intake erledigt und dadurch interne Synergien genutzt.

Aus Gründen der Synergienutzung wurde die Abklärungsphase des Intake wirtschaftliche Sozialhilfe in das Sozial Info REX verlegt. Ein Abklärungsgespräch dauert im Schnitt zirka dreissig Minuten. Dadurch sind die Mitarbeitenden des Intake während der Präsenzzeit meist mit Abklärungen bei Anfragen für wirtschaftliche Sozialhilfe beschäftigt. Durch die Doppelbesetzung mit Fachpersonen ist die Qualität der Dienstleistungen jederzeit gewährleistet, und die Kundinnen und Kunden sind rasch im Kontakt mit der kompetenten Entscheidungsperson.

5.3 Statistische Auswertung für das Betriebsjahr 2005

Obwohl das Sozial Info REX bereits im Herbst 2004 gestartet ist, erfolgt die statistische Auswertung für das Jahr 2005, zumal die ganzen statistischen Erhebungen bei Beginn des neuen Betriebes zuerst eingerichtet und erprobt werden mussten. Somit stehen für das Jahr 2005 verlässliche Daten zur Verfügung.

Die Datenauswertung des Kalenderjahres 2005 belegt klar, dass ein grosses Bedürfnis nach den Angeboten der Anlaufstelle Sozial Info REX vorhanden ist.

5.3.1 Akzeptanz und Themenschwerpunkte

2005	
Gesamtzahl Klienten / Anfragen und Kontakte	
Anlassgründe	
Bereich Existenzsicherung	950
Bereich Soziale Integration	1450
	Total 2400 (Ø 12/Tag)
Themenschwerpunkte Soziale Integration	
Arbeit	4 %
Familie	4 %
Finanzen	50 %
Recht	5 %
Wohnen	24 %
Diverse	13 %
Anfrageart	
Persönlich	70 %
Telefonisch	28 %
E-Mail	2 %
Herkunft der Kunden/-innen	
Stadt Luzern	88 %
Agglomeration Luzern	4 %
Kanton Luzern	3 %
Übrige	5 %
Kundengruppen	
Privatpersonen	83 %
Institutionen	3 %
Dritte (Bekannte usw.)	14 %

Seismografische Aussagen/Tendenzen

Eine seismografische Funktion im Sinne eines grundlagenerarbeitenden Dienstleistungsangebots für die Planung der Sozial- und Gesundheitspolitik der Stadt Luzern konnte das Sozial Info REX im ersten Betriebsjahr noch nicht übernehmen. Erfahrungen und Rückmeldungen von Seiten der Kundschaft wie auch von Dienststellen und Dritten zeigen auf, dass das Angebot des Sozial Info REX auch eine Präventionsfunktion hat. Zum einen kommen die Personen rascher zu den zuständigen Stellen, wodurch Leerläufe und Mehrarbeiten vermindert werden. Zum anderen erfüllt das Sozial Info REX offensichtlich eine Gewaltprävention, indem die Leute nicht von einer Stelle zu anderen geschickt werden, bzw. rasch und kompetent Auskunft und

Entscheide erhalten. Im Zusammenhang mit Anfragen für wirtschaftliche Sozialhilfe kam es seit der Eröffnung des Sozial Info REX zu keiner grösseren Gewaltüberschreitung mehr.

5.4 Aufbauarbeiten zwecks Einführung eines Qualitätssicherungs- und Qualitätssysteme

Im Rahmen des gesamtstädtischen Projektes Dienstleistungsorientierung DLO wurde das Sozial Info REX als Pilotprojekt ausgewählt. Dies ermöglicht schon im Aufbau einer Dienstleistung einen vertieften Einblick in gewisse Fragestellungen. Im Anhang zu diesem Bericht wird für den/die interessierte/n Leser/in näher auf das Pilotprojekt eingegangen. Im folgenden werden die wichtigsten Aspekte lediglich kurz angerissen.

5.4.1 Wissensaufbereitung im Kompetenzzentrum

Austausch und Vernetzung

Das Wissen um die institutionellen Angebote im Raum Luzern gehört zu den Kernkompetenzen der Mitarbeitenden des Sozial Info REX. Da das Sozial- und Gesundheitswesen ein breites Wissensgebiet umfasst und sich nicht alle Mitarbeitenden in allen Fachbereichen gleich detailliert auskennen können, wurden verschiedene Ressorts/Themenfachbereiche den einzelnen Mitarbeitenden zugeteilt.

Die Aufgabe der Mitarbeitenden mit Themenbezug besteht darin, sich periodisch ein Bild über Angebote und Stellen zu machen. Diese Informationen werden zwecks Wissenstransfer dem Gesamtteam zur Verfügung gestellt. Zusätzlich organisiert das Sozial Info REX mindestens einmal pro Quartal eine Informationsveranstaltung mit einer wichtigen Partner-Institution ausserhalb der Sozialdirektion. Dabei geht es um den Austausch von Erfahrungen und die Formulierung von Erwartungen. Diese Vernetzung ist für eine gute Zusammenarbeit von grosser Bedeutung.

Dokumentationsmaterial

Im Sozial Info REX liegt Informationsmaterial der wichtigsten Institutionen/Angebote im Sozial- und Gesundheitsbereich für die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern bereit. Das Prospektmaterial für die Kundinnen und Kunden soll umfassend, aktuell und übersichtlich verfügbar sein.

Suchmaschine „Soziale Institutionen“

Das Sozial Info REX stellt im Internet die Möglichkeit zur Verfügung, aufgrund von selbstgewählten Stichwörtern eine zuständige Institution zu finden. Um Aktualität zu gewährleisten, wird eine gute Koordination und Zusammenarbeit mit der IGA, dem Kantonalen Sozialamt sowie PIT (Prozesse und Informatik) bezüglich der Datenpflege angestrebt.

Öffentlichkeitsarbeit

Das Sozial Info REX entwickelt in Zusammenarbeit mit der Abteilung Kommunikation und Stadtmarketing ein Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit.

Dabei werden folgende Ziele angestrebt:

- Den Bekanntheitsgrad des Sozial Info REX und seiner Dienstleistungen bei der Luzerner Stadtbevölkerung erhöhen und regelmässig in Erinnerung rufen
- Statistische Werte der Dienstleistungen kommunizieren
- Niederschwelligkeit des Angebotes hervorheben
- Spezifische Kommunikation für den Schreibdienst

Im Jahr 2005 verbreitete das Sozial Info REX kurze Informationen über Inserate und Medienmitteilungen und startete eine breit abgestützte Kommunikationskampagne.

5.5 Fazit

Die hohe Anzahl der Anfragen wie auch die tägliche Arbeit im Sozial Info REX zeigen auf, dass das neue Dienstleistungsangebot auf gute Resonanz zählen kann. Um der Nachfrage gerecht zu werden, musste der Stellenetat wie bereits erwähnt mit Vorpraktikantinnen und Vorpraktikanten ergänzt werden. Nebst der Bewältigung der anfallenden Arbeit wird damit einhergehend auch ein wichtiger Beitrag zur Ausbildungsförderung geleistet. Des weiteren können Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern auf unkomplizierte Art und Weise hilfreiche Informationen und Kurzberatungen im Sozial- und Gesundheitsbereich erhalten.

Zudem nützt das Sozial Info REX wertvolle Fähigkeiten von Freiwilligen, indem jene z. B. den Schreibdienst betreiben oder neu ab Januar 2006 für Einwohnerinnen und Einwohner in bescheidenen Einkommensverhältnissen Hilfe beim Ausfüllen der Steuererklärung anbieten. Die freiwilligen Helferinnen und Helfer werden vom Steueramt der Stadt Luzern diesbezüglich geschult.

Ein Verzicht auf das Dienstleistungsangebot des Sozial Info REX würde einen qualitativen Rückschritt bedeuten. Sobald noch mehr Einwohnerinnen und Einwohner von dieser Fachstelle wissen, kann die kompetente Information über soziale und gesundheitliche Fragen in der Stadt Luzern noch direkter vermittelt werden.

Mit der Einführung eines Qualitätssicherungs- und Qualitätsentwicklungssystems wird sich das Sozial Info REX als dienstleistungsorientiertes Kompetenzzentrum profilieren.

6 Weiterführung der Strategie der persönlichen Sozialhilfe

Der vorliegende Bericht zeigt auf, inwiefern der eingeschlagene Weg mit dem Instrument der persönlichen Sozialhilfe als Bestandteil der städtischen Sozialpolitik zielgerichtet und sinnvoll ist. Die gesteckten Wirkungsziele konnten bereits innert kurzer Zeit zu einem grossen Teil umgesetzt werden. Es ist gelungen, avisierte Beratungsziele dort wo möglich ohne langfristige Fallführungen zu erreichen, die Klientel zur Übernahme der eigenen Handlungskompetenzen zu befähigen und dadurch einen Beitrag zur sozialen und wirtschaftlichen Integration zu leisten. Schliesslich konnte dadurch in vielen Fällen das Errichten einer vormundschaftlichen Massnahme verhindert werden.

7 Antrag

Der Stadtrat beantragt Ihnen,

- vom vorliegenden Bericht zustimmend Kenntnis zu nehmen.

Luzern, 22. März 2006

Urs W. Studer
Stadtpräsident



Toni Göpfert
Stadtschreiber

Der Grosse Stadtrat von Luzern,

nach Kenntnisnahme vom Bericht 13 vom 22. März 2006 betreffend

Persönliche Sozialhilfe: Evaluation und Weiterführung der Strategie,

gestützt auf den Bericht der Sozialkommission,

in Anwendung von Art. 61 Abs. 1 und Art. 69 lit. a Ziff. 3 der Gemeindeordnung der Stadt Luzern vom 7. Februar 1999 sowie Art. 86 Abs. 3 des Geschäftsreglements des Grossen Stadtrates vom 11. Mai 2000,

beschliesst:

Vom vorliegenden Bericht wird zustimmend Kenntnis genommen.

Luzern, 8. Juni 2006

Namens des Grossen Stadtrates von Luzern

Guido Durrer
Ratspräsident

Toni Göpfert
Stadtschreiber

