



Stadt
Luzern

Soziale Dienste

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser

Wir möchten Ihnen mit dieser Broschüre einen Überblick über die vielfältigen Dienstleistungen der Sozialen Dienste geben. Die Sozialen Dienste, eine Abteilung der Sozialdirektion der Stadt Luzern, sind an der Obergrundstrasse 3 untergebracht. Im Parterre finden Sie das Sozial Info REX, eine einfach zugängliche Anlaufstelle für Anliegen und Fragen im Gesundheits- und Sozialbereich.

Es gibt aber auch einen anderen, politischen Grund für diese Broschüre: Seit einigen Jahren wird der Begriff «Sozialstaat» häufig abschätzig und im Zusammenhang mit «überbordenden Ausgaben», «masslosen Ansprüchen» und «Missbrauch von Leistungen» verwendet. Auch wenn es im Einzelfall Missbrauch gibt und die Unterstützung von Erwerbslosen und auf Sozialhilfe Angewiesene mit hohen Kosten verbunden ist: Diese Ausgaben sind notwendig, um das Gleichgewicht und den sozialen Frieden in unserer Gesellschaft aufrechtzuerhalten.

Der Stadt Luzern ist es ein Anliegen, dass Menschen in persönlichen Notlagen schnell professionelle und zuverlässige Unterstützung und Begleitung erhalten können. Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht der Mensch mit seiner Lebenserfahrung und seinen individuellen Möglichkeiten und Fähigkeiten.



Martin Merki
Stadtrat / Sozialdirektor



Stefan Liembd
Leiter Soziale Dienste

Die Sozialen Dienste

«Wir setzen uns für eine soziale Grundversorgung der Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern ein und engagieren uns für eine individuelle Unterstützung in verschiedenen Lebenssituationen. Wir bieten Hilfe zur Selbsthilfe, fördern die Chancengleichheit und fordern eine der Situation angemessene Mitwirkung ein. Wir halten uns an die gesetzlichen Grundlagen und die politischen Vorgaben.»

So definieren wir bei den Sozialen Diensten in unserem Selbstverständnis unseren Auftrag gegenüber den Einwohnerinnen und Einwohnern, welche auf die Unterstützung der Sozialen Dienste angewiesen sind. Um diesem Auftrag gerecht zu werden, bieten wir in vier verschiedenen Bereichen unsere Dienstleistungen an.

Auf den nachfolgenden Seiten finden Sie die einzelnen Dienstleistungen beschrieben. Auf Seite 19 finden Sie die vollständige Adresse, die Öffnungszeiten und den Lageplan.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialen Dienste freuen sich, wenn wir Ihnen mit unseren Dienstleistungen helfen können.

Haben Sie weitere Fragen? Nehmen Sie mit uns telefonisch Kontakt auf, oder kommen Sie direkt im Sozial Info REX vorbei.

Dienstabteilung Soziale Dienste

Sozial Info REX			
Begleitung und Unterstützung	Existenzsicherung	Jobcenter	Erwachsenenschutz
Begleitetes Wohnen	Sozialhilfe	Arbeitsintegration	Führung von Beistandschaften
Einkommensverwaltung für Personen in Privathaushalten	Fachstelle Alimente	Arbeitsamt	Fachstelle für private Beistände
Einkommensverwaltung für Personen in Betagtenzentren			
Freiwilligenarbeit			

Sozial Info Rex

Das Sozial Info REX ist die zentrale Anlaufstelle für Anliegen und Fragen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich. Hier erhalten Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern Auskünfte und Unterstützung bei der Suche nach der zuständigen Fachstelle und den möglichen Angeboten. Alle Angebote des Sozial Info REX sind kostenlos.

Das Sozial Info REX bietet Ihnen allgemeine Auskünfte, Orientierungshilfen und Informationen zu Angeboten im Gesundheits- und Sozialwesen der Stadt Luzern an.

Die Mitarbeitenden des Sozial Info REX beraten hilfeschuchende Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern in beschränktem zeitlichem Rahmen. Falls es für das soziale oder gesundheitliche Problem eine Fachstelle im Grossraum Luzern mit dem entsprechenden Angebot gibt, wird an diese Stelle weitergeleitet. Auf Wunsch wird ein erster Kontakt hergestellt.

Nebst dem persönlichen Gespräch mit den Fachpersonen kann im Sozial Info REX diverses Informationsmaterial in Form von Broschüren, Prospekten usw. weiterhelfen. Es besteht Zugang zum Internet, um eine Wohnung oder Arbeitsstelle zu suchen.

Mitarbeitende des Sozial Info REX und Freiwillige helfen Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Luzern beim Lesen und Schreiben von Behörden- und Geschäftskorrespondenz.

Jeweils donnerstags 17.00–18.30 Uhr.

Mitarbeitende des Sozial Info REX und Freiwillige helfen Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Luzern während einer begrenzten Zeit (zirka Februar bis Juni) beim Ausfüllen von Steuererklärungen. Das Angebot besteht nur für Hilfesuchende mit einem geringen Einkommen.

Allgemeine
Information

Kurz-
beratungen
und Triage

Informations-
möglichkeiten

Schreibdienst

Steuer-
erklärungen

Existenzsicherung

Die Sozialen Dienste unterstützen Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern mit Sozialhilfeleistungen, wenn sie sich in einer Notsituation befinden und nicht in der Lage sind, für sich oder den Unterhalt der Familie aufzukommen. Zu den Sozialhilfeleistungen gehören auch die Beratung und Begleitung bei der Arbeitsintegration, bei Fragen zur Lebensgestaltung, Wohnen, Finanzen und im Zusammenleben.

Mit der Fachstelle Alimente bevorschussen die Sozialen Dienste die Kinderalimente und unterstützen bei der Durchsetzung von Unterhaltsansprüchen.

3.1 Sozialhilfe

Durch persönliche Anmeldung im Sozial Info REX erhalten Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern erste Informationen über einen allfälligen Anspruch auf Sozialhilfe sowie über das weitere Vorgehen.

Die Ausgestaltung der Sozialhilfe richtet sich nach der kantonalen Gesetzgebung, den Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe SKOS sowie den Richtlinien der Sozialen Dienste der Stadt Luzern.

Die Sozialhilfe kann erst bezahlt werden, wenn eigene Mittel (Vermögen) und Einnahmen wie Lohn, Taggelder der Arbeitslosenversicherung, Renten usw. fehlen oder nicht reichen, um das sozialhilferechtliche Existenzminimum zu decken.

Die Sozialhilfe orientiert sich am individuellen Bedarf. Sie wird nur dann ausbezahlt, wenn eine konkrete und aktuelle Notlage nachgewiesen werden kann.

Wie und wo
kann der
Anspruch abge-
klärt werden?

Wie wird die
Sozialhilfe
berechnet?

Was will die Stadt Luzern erreichen?

Sozialhilfe stellt das sozialhilferechtliche Existenzminimum bedürftiger Personen sicher, fördert die wirtschaftliche und persönliche Selbstständigkeit und unterstützt die berufliche und soziale Integration.

Muss Sozialhilfe zurückerstattet werden?

Sozialhilfe ist unter folgenden Bedingungen rückerstattungspflichtig:

- wenn Leistungen durch falsche oder unvollständige Angaben erwirkt wurden (unrechtmässiger Bezug).
- bei nicht sofort liquidierbarem Vermögen wie Liegenschaften, Versicherungsansprüchen usw.
- wenn Hilfeempfängerinnen oder -empfänger in gute finanzielle Verhältnisse gelangen wie durch Erbschaft, Lotteriegewinn oder hohes Erwerbseinkommen.
- wenn eine einstmals unterstützte Person verstirbt und Vermögen hinterlässt.

3.2 Fachstelle Alimente

Wer hat Anspruch?

Unterhaltsberechtignte Kinder und Ehegatten mit zivilrechtlichem Wohnsitz in der Stadt Luzern haben Anspruch auf Inkassohilfe, wenn die verpflichtete Person ihrer Unterhaltspflicht nicht oder nur teilweise bzw. nicht rechtzeitig nachkommt. Anspruchsberechtigte Kinder erhalten Alimentenbevorschussung, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Für Inkassohilfe und Alimentenbevorschussung ist ein Rechtstitel für Unterhaltsbeiträge (Gerichtsurteil, Gerichtsentscheid, Unterhaltsvertrag) vorausgesetzt.

Wie werden Leistungen ausgerichtet?

Die Fachstelle Alimente übernimmt die Einforderung von Unterhaltsbeiträgen sowie Kinder- und Ausbildungszulagen. Sie kann anspruchsberechtigte Personen bei allen notwendigen Inkassomassnahmen vertreten. Die Bevorschussung von Kinderalimenten wird monatlich im Voraus ausbezahlt.

Was will die Stadt Luzern erreichen?

Inkassohilfe und Alimentenbevorschussung tragen zur Sicherung des Lebensunterhaltes von unterhaltsberechtignten Personen bei. Dadurch soll einer allfälligen Hilfsbedürftigkeit vorgebeugt werden.

Wie und wo kann der Anspruch abgeklärt werden?

Für die Klärung eines Anspruches können sich unterhaltsberechtigte Personen direkt an die Fachstelle Alimente wenden. Dabei werden erste Informationen über einen allfälligen Anspruch, über das weitere Vorgehen und Angaben zu den benötigten Unterlagen abgegeben.

Jobcenter

Das Jobcenter umfasst das Arbeitsamt und die Fachstelle Arbeit. Die Hauptleistungen bestehen darin, Erwerbslose oder von Erwerbslosigkeit bedrohte Personen in den ersten Arbeitsmarkt zurückzuführen und den Bezug der ihnen zustehenden Versicherungsleistungen zu gewähren.

4.1 Fachstelle Arbeit

Die Fachstelle Arbeit ist eine Dienstleistung für die Arbeitsintegration von Menschen mit wirtschaftlicher Sozialhilfe. Dies beinhaltet die Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt, die Organisation von Arbeitsintegrationseinsätzen oder Dauerarbeitsplätzen im zweiten Arbeitsmarkt.

Wer längerfristig keine Arbeit hat, läuft Gefahr, in finanzielle Schwierigkeiten zu geraten und gesellschaftlich ausgegrenzt zu werden. Der Verlust der Arbeit geht in der Regel einher mit dem Verlust von

- sozialen Kontakten.
- Strukturen, die den Tagesablauf bestimmen.
- sinnstiftenden Tätigkeiten.
- finanziellen Ressourcen.
- Anerkennung.

Zu Beginn des Sozialhilfebezugs wird die Arbeitsfähigkeit der Klienten und Klientinnen abgeklärt. Das Hauptziel der Abklärungsgespräche ist, die realistischen Chancen der Klientinnen und Klienten für einen erfolgreichen Wiedereinstieg in den ersten Arbeitsmarkt zu eruieren und durch verschiedene Massnahmen möglichst zu erhöhen.

Folgen der
Langzeit-
arbeits-
losigkeit

Berufliche
Standort-
bestimmung

Für Personen, die kaum Arbeit im ersten Arbeitsmarkt finden, stehen Arbeitsplätze im zweiten Arbeitsmarkt (z. B. in Sozialfirmen) zur Verfügung. Diese sollen die Arbeitsfähigkeit der Sozialhilfebeziehenden fördern und die soziale Integration unterstützen. Ziel ist, dass neue Möglichkeiten für den Wiedereinstieg entstehen.

Die Personalvermittlung strebt die Integration der vermittelbaren Sozialhilfebeziehenden in den ersten Arbeitsmarkt an. Sie berät die Sozialhilfebeziehenden bei der Stellensuche, weist geeignete Stellen zu und arbeitet mit privaten Stellenvermittlungen zusammen.

Für Arbeitgebende führt die Personalvermittlung Angebot und Nachfrage zusammen. Die Vorteile sind sofort verfügbare Mitarbeitende und Begleitung während der Einarbeitungsphase.

4.2 Arbeitsamt

Das städtische Arbeitsamt ist Gemeindestelle des kantonalen Arbeitsamtes. Es erbringt seine Dienstleistung für die versicherten Personen und für die Hauptpartner RAV Luzern und RAV Emmen und für die Arbeitslosenkassen. Es erfüllt eine administrative und kontrollierende Dienstleistung für diese verschiedenen Anspruchsgruppen. Mit der Erfassung der Anmelde-daten und deren raschen Weiterleitung tragen die Mitarbeitenden bei, dass die Versicherten möglichst schnell zu den ihnen zustehenden Leistungen kommen. Dabei soll das Ziel auch immer eine möglichst schnelle Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt sein.

Stadt Luzern
Soziale Dienste
Arbeitsamt
Obergrundstrasse 1
6002 Luzern

08.00–12.00 Uhr
13.30–17.00 Uhr
Telefon 041 208 81 11
sozialdienste@stadtluzern.ch
www.stadtluzern.ch

Einsätze im
zweiten
Arbeitsmarkt

Stellen-
vermittlung

Kontakt

Begleitung und Unterstützung

Der Bereich Begleitung und Unterstützung bietet Angebote im Rahmen der persönlichen Sozialhilfe an. Ziel ist eine stabile Wohn- und Lebenssituation. Die Dienstleistungsangebote fördern die soziale Integration und unterstützen die Hilfesuchenden in ihrer wirtschaftlichen und persönlichen Selbstständigkeit.

Die Beratungsangebote sollen präventiv wirken und das Errichten von Beistandschaften verhindern.

5.1 Begleitetes Wohnen

Eine Wohnbegleitung unterstützt betroffene Menschen in schwierigen Wohn- und Lebenssituationen. Die Hausbesuche sollen helfen, vor Ort die anstehenden Probleme im Leben anzugehen. Es können wohnspezifische Fragen und psychosoziale Anliegen besprochen werden.

Das Angebot richtet sich an Menschen, die auf wirtschaftliche Sozialhilfe angewiesen sind und aufgrund ihrer momentanen Situation im Wohn- und in anderen Lebensbereichen Unterstützung brauchen.

Eine Sozialarbeiterin oder ein Sozialarbeiter besucht regelmässig die Klientin oder den Klienten in der Wohnung. Der Termin wird vorgängig vereinbart. Im Gespräch werden Fragen rund ums Wohnen und die Alltagsbewältigung besprochen. Zum Beispiel: Wie kann ich meinen Haushalt in Ordnung halten? Wie gewinne ich den Überblick über meine administrativen Belange? Wie strukturiere ich meinen Tag? Wie pflege ich die Kontakte zu meinem sozialen Umfeld?

Was beinhaltet eine Wohnbegleitung?

Wer kann das Angebot nutzen?

Was versteht man unter einer Einkommensverwaltung?

Es kann nicht immer von Anfang an beurteilt werden, wie lange es braucht, um den lebenspraktischen Alltag wieder alleine bewältigen zu können. Aus diesem Grund wird die Dauer einer Wohnbegleitung individuell vereinbart. Sie richtet sich nach den jeweiligen Inhalten und kann einige Wochen, aber auch mehrere Monate dauern. Aufgrund von gemeinsam erarbeiteten Zielvereinbarungen und deren Überprüfung wird die weitere Zusammenarbeit neu definiert.

Ziel ist eine stabile Wohn- und Lebenssituation. Das Dienstleistungsangebot des Begleiteten Wohnens fördert die soziale Integration und unterstützt die Klientinnen und Klienten in ihrer wirtschaftlichen und persönlichen Selbstständigkeit.

Bedingung ist der Anspruch auf wirtschaftliche Sozialhilfe in der Stadt Luzern. Wenn dieses Kriterium erfüllt ist, können die fallführenden Personen die Leistungen beim Begleiteten Wohnen beantragen.

5.2 Einkommensverwaltung Privathaushalte

Die Einkommensverwaltung unterstützt die Ratsuchenden in der Einteilung ihrer finanziellen Mittel und der Erledigung ihrer persönlichen Administration. Zu Beginn einer Einkommensverwaltung wird die finanzielle Situation erfasst und ein Budget erstellt. Danach wird ein separates Bankkonto eröffnet, und Daueraufträge für Miete und Krankenversicherung werden eingerichtet. Weitere Hilfestellungen und Dienstleistungen orientieren sich an den Fähigkeiten und

Wie lange dauert eine Wohnbegleitung?

Ziel des Angebots des Begleiteten Wohnens

Wie komme ich zu den Dienstleistungen?

Was beinhaltet eine Einkommensverwaltung?

Bedürfnissen der hilfeschenden Personen. Regelmässige Besprechungen sollen den Ratsuchenden helfen, ihre Angelegenheiten wieder zunehmend ohne fremde Hilfe zu erledigen.

Die Einkommensverwaltung soll Schulden und damit verbundene Betreibungen, Wohnungskündigungen usw. vermeiden und damit hohe Folgekosten für die öffentliche Hand, Firmen und Einzelpersonen verhindern.

Das Angebot richtet sich an Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern mit Schwierigkeiten in der Verwendung und Einteilung ihres Einkommens. Interessierte Personen müssen zur Zusammenarbeit bereit sein und über ein existenzsicherndes Einkommen verfügen.

Die Dienstleistung ist bei einem festen Mandat kostenpflichtig.

Interessierte Personen können die Anmeldeunterlagen im Sozial Info REX beziehen. Die Mitarbeitenden des Sozial Info REX informieren detaillierter über das Angebot und die Kontaktaufnahme mit der Einkommensverwaltung.

5.3 Einkommensverwaltung Betagtenzentren

Die Einkommensverwaltung übernimmt in Absprache mit den Hilfeschenden die finanziellen und administrativen Verpflichtungen (Zahlungen, Krankenkassenabrechnungen, Ergänzungsleistungen, Steuererklärungen usw.). Das Angebot soll verhindern, dass vormundschaftliche Massnahmen notwendig werden. Nach Bedarf können monatliche Beratungsgespräche im Heim stattfinden.

Wie wird der Kontakt zur Einkommensverwaltung hergestellt?

Was beinhaltet eine Einkommensverwaltung?

Die Einkommensverwaltung hilft dann, wenn die Einkommens- und Vermögensverwaltung nicht von den Angehörigen oder anderen Bezugspersonen durchgeführt werden kann.

Die Dienstleistung ist bei einem festen Mandat kostenpflichtig.

Die Einkommensverwaltung richtet sich an Bewohnerinnen und Bewohner der Betagtenzentren, Pflegewohnungen und Alterssiedlungen der Viva Luzern AG, welche aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr in der Lage sind, ihre finanziellen und administrativen Verpflichtungen alleine zu erledigen. Bei der Einrichtung des Mandates müssen die Hilfeschenden im rechtlichen Sinne urteilsfähig sein.

Betroffene oder Angehörige können telefonisch mit den Mitarbeitenden der Einkommensverwaltung Kontakt aufnehmen und einen Termin für ein persönliches Gespräch vereinbaren.

Wer kann die Angebote in Anspruch nehmen?

Wie kann ich mich anmelden?

Erwachsenenschutz

Der Erwachsenenschutz unterstützt Erwachsene, für die eine Beistandschaft besteht. Je nach Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde beinhaltet die Unterstützung eine Begleitung, eine Vertretung, eine Mitwirkung oder eine umfassende Beistandschaft. Die Beiständinnen und Beistände nehmen dabei die Rechte und Pflichten von schutz- und hilfsbedürftigen Menschen wahr. Die Aufgabenbereiche betreffen die Personensorge, die Vermögenssorge oder den Rechtsverkehr.

Eine Beistandschaft wird errichtet, wenn eine volljährige Person wegen einer geistigen Behinderung, einer psychischen Störung oder einem Schwächezustand ihre Angelegenheiten nur teilweise oder gar nicht besorgen kann. Eine weitere Voraussetzung ist, dass keine Unterstützung der hilfsbedürftigen Person durch die Familie, andere Personen oder Institutionen wahrgenommen werden kann.

Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) nimmt Anträge zur Errichtung einer Beistandschaft entgegen und führt die erforderlichen Abklärungen durch. Nach der Abklärung entscheidet sie, ob eine Beistandschaft errichtet wird. Ordnet sie eine Massnahme an, bestimmt sie je nach den Bedürfnissen der betroffenen Personen die Aufgaben und ernennt eine Beiständin oder einen Beistand.

Wer ist auf eine Beistandschaft angewiesen?

Wie wird eine Beistandschaft errichtet?

Freiwilligenarbeit

Die Stadt Luzern sucht in folgenden Bereichen Freiwillige, die bereit sind, Personen zu unterstützen oder zu begleiten:

Die Freiwilligen helfen Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Luzern beim Lesen und Schreiben von Behörden- und Geschäftskorrespondenz, Anträgen, Einsprachen, Antworten usw. oder beim Ausfüllen von Formularen.

Voraussetzungen für interessierte Freiwillige:

Erfahrung im Umgang mit Menschen, PC-Kenntnisse (Textverarbeitung), gute Deutschkenntnisse, Offenheit gegenüber Menschen aus anderen Kulturen und mit anderen Lebensarten.

Zeitaufwand: 10–20 Einsätze pro Jahr, je 1½ Stunden

Die Freiwilligen unterstützen Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Luzern beim Ausfüllen von einfachen Steuererklärungen.

Voraussetzungen für interessierte Freiwillige:

Kenntnisse im Thema Steuern und im kaufmännischen Bereich, Erfahrung im Umgang mit Menschen, Offenheit gegenüber Menschen aus anderen Kulturen und mit anderen Lebensarten.

Zeitaufwand: Feb.–Juni, 5–10 Einsätze, je 2 Stunden

Die Freiwilligen unterstützen Hilfesuchende bei der Wohnungssuche und sind Ansprechpersonen über einen vereinbarten Zeitrahmen. Sie helfen nicht nur durch eigenes Tun, sondern auch durch Anleitung, Zuhören und Animieren.

Schreibdienst

Steuererklärungs-
dienst

Wohncoaching

Wohncoaching**Voraussetzungen für interessierte Freiwillige:**

Lebenserfahrung und eine hohe Sozialkompetenz, Kontaktfreudigkeit, Verlässlichkeit, verstehendes Einfühlungsvermögen, gutes Gefühl für Nähe/Distanz, Offenheit gegenüber Menschen aus anderen Kulturen und mit anderen Lebensarten.

Zeitaufwand: zirka 1–3 Stunden pro Woche

Private Beiständinnen und Beistände

Die Freiwilligen begleiten und vertreten erwachsene hilfsbedürftige Menschen der Stadt Luzern als private Beiständin oder privaten Beistand. Freiwillige können durch ihre zeitliche Verfügbarkeit vermehrt persönliche Begleitung und Unterstützung erbringen. Deshalb setzt die Stadt Luzern neben Berufsbeiständinnen und Berufsbeiständen auch auf private Beiständinnen und Beistände.

Voraussetzungen für interessierte Freiwillige:

Hohe Sozial- und Selbstkompetenz, administrative und organisatorische Fähigkeiten, guter Leumund (Strafregister- und Betreibungsauszug und Handlungsfähigkeitszeugnis). Es braucht die Bereitschaft für ein mindestens 4-jähriges Engagement.

Zeitaufwand: zirka 1 Stunde pro Woche, je nach Mandat

Kontakt**Schreibdienst, Steuererklärungsdienst, Wohncoaching**

Sozial Info REX

Tel.: 041 208 72 72

E-Mail: sozialinfo@stadtluzern.ch

Private Beiständinnen und Beistände

Fachstelle für private Beistände

Tel.: 041 208 73 54

E-Mail: privatebeistaende@stadtluzern.ch