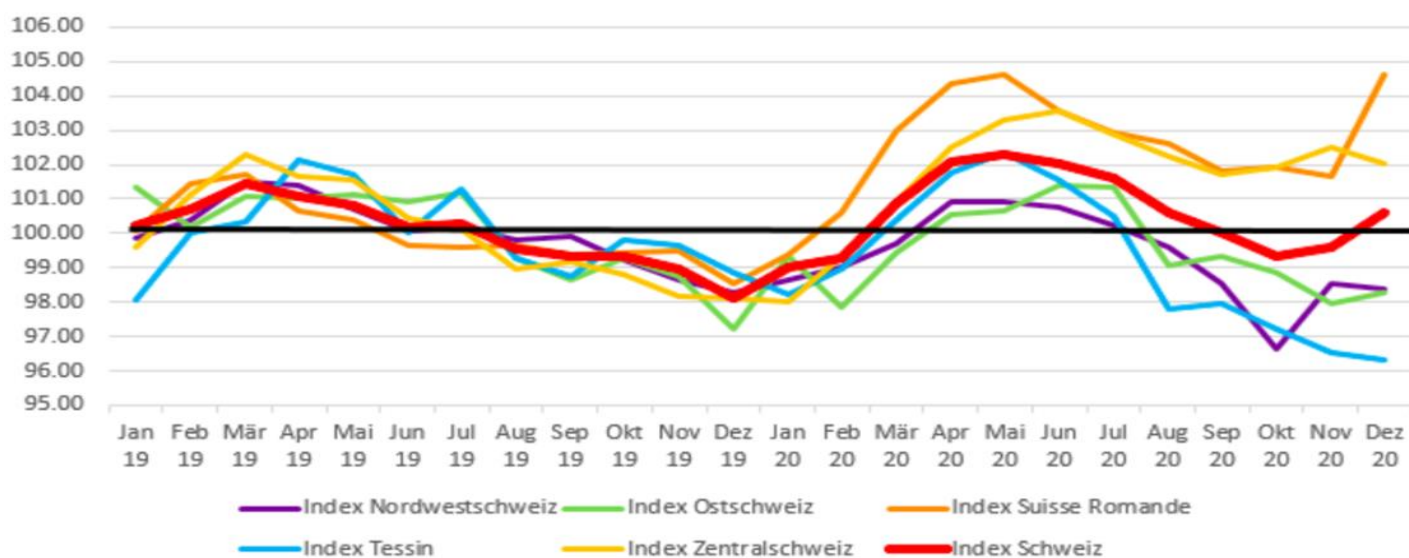




02/21 Bericht und Antrag an den Einwohnerrat

Index Fallzahlen Januar 2019 - Dezember 2020



betreffend

Erweiterung Administration Soziale Dienste / Stelle als kaufmännische(r) Sachbearbeiter/-in 90%; Nachtragskredit 2021 CHF 42'120.00

Herr Präsident

Sehr geehrte Damen und Herren

1. Ausgangslage

1.1 Aufgaben und Finanzplan

Mit dem Aufgaben- und Finanzplan 2021 - 2024, Geschäft 36/20, hat die Direktion Soziales und Gesellschaft für das Departement Soziales eine Stellenaufstockung von total 140 Stellenprozenten beantragt. Anlässlich der Sitzung des Einwohnerrates vom 17. November 2020 wurde lediglich eine Stellenaufstockung von 50 Stellenprozenten bewilligt. Die Aufstockung um weitere 90 Stellenprocente hat der Einwohnerrat abgelehnt. Mit der Ablehnung wurde jedoch angemerkt, dass die Stellenerhöhung im Jahr 2021 mit einem separaten Bericht und Antrag an den Einwohnerrat erneut beantragt werden soll, sofern die Stellenaufstockung nach wie vor als dringlich erachtet wird. Die Dringlichkeit der Aufstockung der 90 Stellenprozenten ist nach wie vor gegeben, weshalb der vorliegende Bericht und Antrag erstellt wurde.

1.2 Stellenplan

Dem Departement Soziales steht heute ein Kontingent von 2'714 Stellenprozenten (ohne die durch den Einwohnerrat bereits bewilligten zusätzlichen 50 Stellenprocente, welche bisher noch nicht umgesetzt wurden) zur Verfügung. Diese teilen sich wie folgt auf:

Abteilung	Anzahl Personen	Vollzeit-Stellen
Leitung Departement	1	0.90
Gesetzliche Sozialhilfe, Beratung und Intake (WSH)	13	9.40
Gesetzliche Sozialhilfe, persönliche Sozialhilfe	3	2.20
Dienstleistungen (Sekretariat/Schalter, Buchhaltung, Controlling)	6	5.54
Alimentenfachstelle	2	1.70
Sozialinspektorat	2	2.00
AHV-Zweigstelle/Arbeitsamt	5	4.00
Praktikantinnen	2	1.40
Total	34	27.14

Beim Stellenantrag geht es um das Team der Dienstleistungen. Die 6 Personen bzw. die 5.54 Vollzeitstellen sind folgendermassen gegliedert:

Dienstleistungen		
Controlling	3	2.60
Buchhaltung	1	1.00
Schalter und Sekretariat	2	1.94
Total	6	5.54

Innerhalb des Teams Dienstleistungen wird bei personellen Engpässen bereits heute gegenseitig ausgeholfen.

1.3 Externe Evaluation

Der Gemeinderat hat von der Rechnungs- und Geschäftsprüfungskommission des Einwohnerrates den Auftrag erhalten, zur Überprüfung der gemeindeinternen Prozesse sowie zur Stabilisierung des Finanzhaushaltes eine externe Evaluation durchzuführen. Der Auftrag dazu wurde der KPMG übertragen, die diesen von Mai bis Oktober 2019 ausgeführt hat. Der Bericht der KPMG erwähnt, dass der Anteil der administrativen Arbeiten im Bereich wirtschaftliche Sozialhilfe (WSH) und im Bereich persönliche Sozialhilfe (PSH) sehr hoch ist. Weiter erwähnt er, dass ein konsequenter Transfer der administrativen Tätigkeit in den Bereich Dienstleistungen sowie die Intensivierung der Integration der Klienten / vermehrter Aufgabentransfer zu Effizienzgewinnen führen könnte. Dabei geht die KPMG auch davon aus, dass Doppelspurigkeiten bei der WSH und der PSH vorhanden sind. Doppelspurigkeiten sind aus Sicht des Gemeinderates nicht vorhanden, da bei der PSH lediglich eine Sozialarbeiterin und eine Praktikantin für die Beratung in sozialhilferechtlicher Sicht für die Klienten zuständig sind. Die beiden anderen Personen erfüllen die Aufgabe der freiwilligen Vermögens- und Einkommensverwaltung für die Klienten aber auch den Treuhanddienst für die Kunden der Betagtenzentren Emmen AG im Bereich der finanziellen Betreuung. Diese Aufgaben gehören nicht zu den Aufgaben der Sozialarbeitenden. Somit sind, aufgrund der bisherigen Fallbelastungen, für die Bereiche WSH und PSH keine Überkapazitäten feststellbar. Im Bereich der Verschiebung der administrativen Arbeiten besteht Handlungsbedarf. Zu den Bereichen gesetzliche Sozialhilfe und Dienstleistungen hält der Bericht folgendes Fazit fest:

Die Gemeinde hat im Verhältnis einen zu hohen Anteil an Stellen der Sozialarbeit vs. Stellen der Dienstleistungen. Folglich kann abgeleitet werden, dass einige administrative Tätigkeiten durch die Sozialarbeitenden erledigt werden. Dies lässt sich auch gemäss Rückmeldungen der Mitarbeitenden in der Aufgaben- und Kapazitätsanalyse bestätigen, wonach papierlose, elektronische Antragsstellung sowie die Vereinfachung der zeitaufwändigen Rapporte Abhilfe schaffen würden. Die KPMG empfiehlt einen konsequenten verstärkten Transfer von administrativen Tätigkeiten in den Bereich Dienstleistungen zu prüfen, im Sinne der Schaffung einer effizienteren Organisationslösung, womit auch Personaleffizienzsteigerungen verbunden sind.

1.4 Aufgaben Team Dienstleistungen

Gemäss Stellenbeschreibung sind folgende Aufgaben für Mitarbeitende des Teams Dienstleistungen definiert. Nicht berücksichtigt sind die Mitarbeitenden im Alimenten Dienst, da diese Positionen in sich selbstständig arbeiten und die Dienstleistungen nicht tangieren:

Controlling	Buchhaltung	Schalter/Sekretariat
Standard Controlling <ul style="list-style-type: none"> • Alle anfallenden administrativen Arbeiten für die Controlling Standard. • Erstellung von Schuldanerkennungen • Versand von rechtlichem Gehör • Hilfestellung bei Fragen betreffend Controlling Standard Aktenführung – systemisches Erfassen von Kurzberichten und Ergebnissen mittels Aktennotizen. • Schriftwechsel mit verschiedenen Amtsstellen. • Diverse Korrespondenz nach Vorlage oder selbständig. • Erstellen von Statistiken 	Allgemeines <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung / Hilfestellung bei Fragen betreffend der Nebenbuchhaltung Wirtschaftliche Sozialhilfe (WSH) • Unterstützung / Hilfestellung bei Führung der Klientenstammdaten und der Zahladressen Zusammenarbeit mit internen und externen Stellen <ul style="list-style-type: none"> • Telefon und Korrespondenz mit Krankenkassen, EWK, Gemeindekanzlei, Teilungsamt, Inkasso, FIBU, Berufsbeistandschaft, KESB, DAF, DISG etc. und anderen Gemeinden Buchhaltung	Allgemeine Aufgaben/allgemeine Sekretariatsarbeit <ul style="list-style-type: none"> • Schalter und Telefon bedienen - Auskünfte erteilen • Diverse Korrespondenz nach Vorlage oder selbständig • Diverse Arbeiten für die Sozialarbeitenden (siehe Checkliste Sekretariat) • Dossiers vom Intake eröffnen • Statistik u.a. für die abgelehnten Fälle führen • Aktenablage: ordnungsgemässe Aktenablage verschiedener Themen • Unterstützungsmeldungen/Nachtragsmeldungen an Kanton/Gemeinden (ZUG) • Teilnahme an Teamsitzung (1x wöchentlich) • Teilnahme an Departements-Sitzung (1 x monatlich)

<p>Sozialversicherungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auskunftserteilung in Sachen Sozialversicherungen für interne und externe Stellen <p>Rückerstattungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abklärung Rückerstattung bei Todesfällen (WSH) • Abklärung Rückerstattung bei Abschluss WSH-Fälle • Abklärungen Auslösung Freizügigkeitsguthaben <p>Generelle Aufgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teilnahme an Gesamtteam-Sitzung (1x monatlich) • Teilnahme an Administrations-Sitzung (nach Bedarf) <p>Zusatzfunktion: Teamleitung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selbständige Führung der Nebenbuchhaltung Wirtschaftliche Sozialhilfe (WSH) • Errichtung / Bewirtschaftung der Stammdaten Nebenbuchhaltung WSH (Buchungscodes, FIBU-Konto-Zuweisung, Zahlungs-Terminplan etc.) • Verbuchung von Barauszahlungen / Umbuchungen • Ausführung von Zahlungsläufen (Tages-/Wochen-/Monatszahlungen) inkl. allfälliger entsprechender Kontierung • Kontrolle der Zahlungseingänge (Löhne, AL-TG, Familienzulagen, KK-Leistungen, div. Rückzahlungen etc.) • Abgleich mit der Finanzbuchhaltung der Gemeinde Emmen (FIBU-REKAP) • Eröffnung von Kopfqoten-Dossiers für Verrechnung mit Dritten • Erstellen von Quartalsabrechnungen DAF (Dienststelle Asyl- und Flüchtlingswesen Kanton Luzern) oder DISG für Personen, ohne Unterstützungswohnsitz im Kanton Luzern • Kontakt mit der Inkassostelle der Gemeinde Emmen (Aufträge, Rückläufe, Wiederaufnahmen, Todesfälle) • Archivierung der Belege Nebenbuchhaltung WSH <p>Dienstleistungen für Sozialarbeitende</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rückforderung von Krankheitskosten Ergänzungsleistungen • Schlussabrechnung der Spendengesuche LZ Weihnachtsaktion • Gegenkontrolle von Verrechnungsanträgen Nachzahlungen IV/AHV/EO und EL (4 Augen-Prinzip) • Hilfestellung bei buchhalterischen Berechnungen <p>Rückerstattung WSH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rückmeldung auf Anfragen Gemeindeganzlei (Ämter-Check Einbürgerungen) • Prüfung und Rückmeldung diverser Anfragen • Periodische Abklärungen Rückerstattung WSH für Unterstützungsfälle der Jahre 2006 – 30.06.2016 (rechtmässig) <p>Fachbearbeitung Krankenkassenwesen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesamte Abwicklung des KK-Leistungswesens • Gesamte Bearbeitung der KK-Prämienrechnungen • Mithilfe bei Anmeldungen / Abklärungen der individuellen Prämienverbilligung (IPV) • Aufarbeitung von KK-Ausständen/-Leistungsaufschüben/-Sperrern <p>Anderes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teilnahme an Administrations-sitzungen 	<p>Krankenkassen-Prämienverbilligung / Sachbearbeitung</p> <p>Verantwortlich für die Krankenkassen-Prämienverbilligung (IPV) für sämtliche WSH-Bezüger (und neu auf Antrag des Intake auch für andere). IPV-Formulare ausfüllen, bzw. ergänzen, der Ausgleichskasse einreichen, KK-Police überprüfen (Unfalldeckung, Höhe der Jahresfranchise) sicherstellen, dass die monatlichen KVG-Prämien der Klienten mit EL überwiesen werden. Kontrolle der IPV-Eingänge und der richtigen Weiterleitung</p> <p>KLIB-Superuser</p> <p>Verantwortlich für Updates, Anpassungen, Statistiken, BFS-Statistiken, Vorlagen, Budgetkorrekturen usw.</p> <p>Rapport</p> <p>Vorbereitung der Anträge, welche dem Gemeinderat zur Genehmigung eingereicht werden.</p> <p>STAPUK</p> <p>Klienten bei der STAPUK melden (für Streichung ab schwarzer Liste) oder Meldung der STAPUK bearbeiten.</p> <p>Zahnbehandlungen / Sachbearbeitung</p> <p>Verantwortlich für die korrekte Abwicklung von Zahnbehandlungsgesuchen. Verhandeln mit Zahnärzten / Krankenkassen / Klienten. Zahlungseingänge bei Zahnart- und Optikerrechnungen kontrollieren und danach Rechnung zur Zahlung geben.</p> <p>Verwandtenunterstützung (VU)</p> <p>Nach Eröffnen von Intake-Dossiers Steuerdaten einholen und mahnen.</p> <p>Kinderkleiderbörse</p> <p>Schreiben an Klienten verschicken und Auszahlungen an Klienten, welche Originalquittung einreichen.</p> <p>Musikschule</p> <p>Brief an Klienten mit Infos mit evtl. Anmeldung bei der Musikschule</p> <p>Amt für Migration</p> <p>Überprüfen und ausfüllen der Auskunfts-Formulare für die Erneuerung der Aufenthaltsbewilligung von Klienten und evtl. einscannen.</p> <p>Mietzinsdepot</p> <p>Verantwortlich für die korrekte Abwicklung in Sachen Mietzinsdepots mit den Vermietern, den Banken und den Klienten.</p> <p>Gesuche</p> <p>Selbständig Gesuche an diverse Fonds und Stiftungen einreichen für Klienten und auch Bürger, die nicht WSH beziehen, aber in finanzieller Notlage sind. Jeweils von Oktober bis Dezember vor allem an die LZ Weihnachtsaktion und unter dem Jahr an die Winterhilfe Emmen.</p> <p>Möbellager</p> <p>Zuständig für Klienten mit Möbeln zum Lagern.</p> <p>Post der Sozialarbeitenden während derer Ferien</p> <p>Sortierung der Post und Veranlassen des Notwendigen bei dringlichen Sachen bzw. Triagieren der Post an die Stellvertretung.</p> <p>Administrative Arbeiten für die Sozialarbeitenden</p> <p>Ausfüllen von IV-Anmeldungen, EL-Anmeldungen, KZ-Anmeldungen, Abtretungserklärungen, Kopien von Unterlagen usw.</p> <p>Sekretariat Direktor Soziales und Gesellschaft</p> <p>Erledigung von Telefonaten, Terminvereinbarungen, Post und Aufträge gemäss Anweisungen Direktor</p>
---	---	--

	• Teilnahme an Teamsitzungen	Bei Einführung digitaler Post- und Rechnungsverarbeitung scannen der entsprechenden Unterlagen (Projekt 2021/22)
--	------------------------------	---

1.5 Corona Situation – SKOS Empfehlungen

Aufgrund des Corona-Virus und gemäss des Monitorings der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe SKOS nahmen die Fallzahlen im Bereich der Wirtschaftlichen Sozialhilfe (WSH) in der Zentralschweiz bis Ende Dezember 2020 gegenüber dem Vorjahr um 2 Prozentpunkte zu. Die Stadt Luzern selber verzeichnete im gleichen Zeitraum einen Anstieg der Fallzahlen um 8 %. In einem optimistischen Szenario geht die SKOS von einer pandemiebedingten Fallzunahme bis 2022 von 12.1 % aus (vgl. Beilage oder https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/medien/medienkonferenzen/2021_Medienkonferenz/Analysepapier_Herausforderungen.pdf).

Die Sozialen Dienste Emmen führten im Jahr 2018 insgesamt 588 Dossiers (ohne Taxausgleich und Finanzierungsfälle). Im Jahr 2019 sanken die Zahlen leicht auf 586 Dossiers. Bereits im Jahr 2020 stiegen die Zahlen erneut auf 589 Fälle. Gemäss den Prognosen der SKOS können diese Zahlen in den Jahren 2021 und 2022 um bis zu 12.1 % bzw. auf 660 Dossiers zunehmen. So hatten die Sozialen Dienste Emmen im Januar 2020 insgesamt 23 Neugesuche zu verzeichnen; im Januar 2021 waren es Total 42 Neugesuche.

Andererseits können aufgrund der wirtschaftlichen Auswirkungen der Corona-Pandemie weniger Personen von der laufenden Unterstützung abgelöst werden, weil der Arbeitsmarkt für Berufe und Tätigkeiten mit geringen Anforderungen zusammengebrochen ist. Gemäss Angaben von LUSTAT hat sich der Arbeitsmarkt in den letzten Monaten gemäss untenstehender Tabelle entwickelt. Diese Entwicklung kann als Indiz für die Verschärfung auch im Bereich WSH für die Gemeinde Emmen betrachtet werden.

Ausgewählte Gemeinden: Verlauf der Arbeitslosenquote während der letzten 13 Monate

Monat	Arbeitslosenquote													Durchschnitt
	Jan 2020	Feb 2020	Mär 2020	Apr 2020	Mai 2020	Jun 2020	Jul 2020	Aug 2020	Sep 2020	Okt 2020	Nov 2020	Dez 2020	Jan 2021	
Gemeinde														
Emmen	3.8	3.5	3.8	4.4	4.7	4.6	4.4	4.5	4.5	4.4	4.4	4.6	4.8	4.3
Hitzkirch	0.9	0.9	1.1	1.5	1.5	1.7	2.0	2.2	2.0	1.7	1.8	2.0	1.9	1.6
Hochdorf	2.0	2.0	2.4	2.6	2.5	2.2	2.2	2.2	2.2	2.1	2.3	2.3	2.4	2.2
Rothenburg	1.2	1.3	1.7	1.7	1.6	1.5	1.5	1.7	1.7	1.5	1.8	2.0	1.9	1.6

1.6 Veränderung Taxausgleich

Bereits Mitte 2020 wurde der Tagesansatz für Heimtschädigungen durch den Regierungsrat von CHF 141.00 auf übergangsmässig CHF 179.00 für 2020 und per 2021 auf CHF 165.00 festgesetzt. Taxausgleichentschädigungen zu Lasten der WSH sind aufgrund eines Gerichtsentscheides nicht mehr möglich. Die Ausgleichszahlungen werden inskünftig über die Ergänzungsleistungen (EL) laufen. Die Bearbeitung erfolgt nicht mehr über das Team Dienstleistungen der Sozialen Dienste, sondern wird neu über die Ergänzungsleistungen bei der AHV-Zweigstelle abgewickelt. In den Stellenbeschreibungen und im Arbeitsaufwand Team Dienstleistungen ist dies bereits berücksichtigt. Die Aufgabenverlagerung führt lediglich zu einer leichten Entschärfung und trägt nur einen kleinen Teil zur Verbesserung der Gesamtsituation bei.

2. Erwägungen und Massnahmen

2.1 Entwicklung Zahlen aufgrund von Corona

Eine verlässliche Prognose zur wirtschaftlichen Entwicklung für die kommenden zwei Jahre zu erstellen, ist grundsätzlich schwierig. Es ist aber möglich, die Faktoren zu bestimmen, die die Fallzahlen und Kosten in der Sozialhilfe in den nächsten drei Jahren beeinflussen werden. Es sind dies die steigende Zahl der Ausgesteuerten und der erwerbslosen Selbständigen, die Wirkung der vorgelagerten Sozialversicherungen, die sinkende Zahl von Personen, die sich von der Sozialhilfe ablösen können und - unabhängig von der Corona-Krise - der Wechsel der finanziellen Verantwortung für Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene, die in den Jahren 2014 - 2016 in die Schweiz gekommen sind, zu den Kantonen oder Gemeinden. Auf der Basis dieser Faktoren hat die SKOS drei verschiedene Szenarien berechnet. Ein mittleres Referenzszenario, sowie ein optimistisches mit 50 % weniger Unterstützten und ein pessimistisches mit 33 % mehr. Im Referenzszenario wird mit einem Zuwachs von 21.3 % gerechnet. Das optimistische Szenario geht von einem Wachstum von 12.1 % und das pessimistische Szenario rechnet mit einem Wachstum von 28 % aus.

Gemäss Angaben der Dienststelle Asyl und Flüchtlinge (DAF) hat die Gemeinde Emmen in den Jahren 2021 bis 2024 mit 6, 14, 8 und 25 Personen zu rechnen, die von der Verantwortlichkeit des Kantons in die Zuständigkeit der Gemeinde übertragen werden.

Der Gemeinderat geht von einer Kostenzunahme im Bereich WSH im Jahr 2021 von 11 % und im Jahr 2022 von 9.5 % aus (Aufgaben- und Finanzplan 2021 - 2024). Damit liegen wir leicht unter dem optimistischen Szenario der SKOS-Annahmen. Bei einem Wachstum von 11 % rechnen wir somit auch mit einem Anstieg der Dossier auf 654 Dossier. Eine Anpassung des Personalbestandes bei der WSH (Beratung und Intake) ist nicht vorgesehen. Damit diese Mehrbelastung gesetzeskonform aufgefangen werden kann und es nicht wieder zu einem unkontrollierbaren Anstieg der Sozialhilfeausgaben kommt, müssen die Sozialarbeitenden jedoch entlastet werden.

2.2 Bisherige Erfolgsausweis der Stellenanpassung bei der gesetzlichen Sozialhilfe

Im Jahr 2018 wurden die Personalressourcen für die Sozialen Dienste Emmen letztmals angepasst. Damals wurde der Stellenetat inkl. Praktikumsstelle persönliche Beratung um 400 % erhöht. Mit den zusätzlichen Lohnkosten von CHF 350'000.00 wurde eine Reduktion der Sozialhilfeausgaben von CHF 1'000'000.00 angestrebt und auch vom Einwohnerrat gefordert. Erste Erfolge in der Kostenreduktion stellten sich bereits 2018 ein. 2019 kann als Konsolidierung der Kosten betrachtet werden. Die Steigerung der Kosten bei der WSH 2020 ist auf den Einfluss von Corona zurückzuführen. Im Bereich der Rückerstattung konnten dank der damaligen Personalplanung nachhaltigere Erfolge erzielt werden. Die direkten WSH-Ausgaben hängen zudem auch von der Qualität des allgemeinen Bevölkerungswachstums ab. Die nachfolgende Aufstellung verdeutlicht diese Aussagen. Bei entsprechenden personellen Ressourcen kann dieser Stand konsolidiert werden bzw. dürfte noch weiteres Potential vorhanden sein.

	2016	2017	2018	2019	2020 prov.
WSH Ausgaben	11'798'855	12'915'834	11'968'026	12'040'010	12'614'119
Taxausgleich Ausgaben	1'533'158	1'997'329	1'657'679	1'342'061	642'555
Rückvergütung BZE AG Taxausgl.		<u>-800'000</u>			
Zwischentotal Ausgaben	13'332'013	14'113'163	13'625'705	13'382'071	13'256'674
Rückvergütung Verwandtenunterst.	2'897'275	2'836'779	3'008'404	3'039'403	3'092'395
Rückvergütung Renten (IV/AHV/EL)	1'560'437	943'092	1'875'370	1'350'263	2'688'365 ¹
Rückvergütung Private	<u>23'969</u>	<u>75'491</u>	<u>7'168</u>	<u>355'723</u>	<u>307'915</u>
Nettokosten	8'850'332	10'257'801	8'734'763	8'636'681	7'167'999

Quelle: Finanzbuchhaltung per 31.12. / Entwicklung der Nettokosten der wirtschaftlichen Sozialhilfe

2.3 Entlastung der Sozialarbeitenden

Die Arbeiten der Sozialarbeitenden hat eine direkte Auswirkung auf die Arbeiten und die Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden im Team Dienstleistungen. Im Bericht der KPMG betreffend externe Evaluation wurde noch festgehalten, dass ein Einsparungspotential von zwei Vollzeitstellen möglich sein sollte. Aufgrund der aufgeführten Veränderungen und Argumente, kann von einem Abbau bei den Sozialarbeitenden nicht mehr die Rede sein. Im Gegenteil, die Entlastung der Sozialarbeitenden im administrativen Bereich akzentuiert sich deutlich, was im Übrigen ebenfalls von der KPMG empfohlen wird. Dabei sollen die Sozialarbeitenden um folgende Arbeiten entlastet werden:

- Erledigungen von Korrespondenzen aller Art
- Erledigung von Abklärungen, telefonischer oder schriftlicher Natur
- Erstellen der Dossiers
- Postversand
- Terminkoordination
- Einforderung fehlender Unterlagen für das Team Intake

Das Team Dienstleistungen soll seinerseits durch die beantragte Erweiterung entlastet werden. Die zunehmende Anzahl neuer Klienten führt auch zu einem erhöhten Aufwand im Controlling, im Sekretariat/Schalter und bei der Buchhaltung. Diese Mehraufwendungen können mit dem heutigen Personalbestand nicht aufgefangen werden. Zudem soll mit einer zusätzlichen Person die Stellvertretungsregelung vor allem im Sekretariat/Schalter verbessert und gesichert werden.

2.4 Überstunden / Mehraufwendungen

Die leichte Fallzunahme im vergangenen Jahr und das strenge Kostencontrolling führten zu einer Zunahme der Überzeiten bei den Sozialen Diensten von 388 Stunden per 31.12.2019 auf 448 Stunden per 31.12.2020 (+ 15.5 %). Davon entfallen ca. 32 % auf die Dienstleistungen (inkl. Alimentenwesen) und 68 % auf die Beratung. Damit die Überstunden nicht weiter anwachsen und die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden gewährleistet werden kann, ist der Stellenplan für den Fachbereich leicht anzupassen. Andernfalls drohen zusätzliche Kündigungen wegen der zunehmenden Arbeitsbelastung oder eine Vernachlässigung der Kostenkontrolle mangels Zeit. Beides hat unausweichlich viel höhere Mehrkosten zur Folge.

¹ Sondereffekt: Durch die rückwirkende Anpassung der max. Tagestaxen Pflegeheimaufenthalte wurden die Ausgaben Taxausgleich vom 1. HJ 2020 im Betrag von CHF 642'555.00 durch die Ergänzungsleistungen zurückerstattet.

Wir stellen bereits heute fest, dass die Arbeitsbelastung, hauptsächlich im Sekretariat und Schalterdienst, sehr gross ist. Dies zeigt sich darin, dass die Bearbeitung von Prämienverbilligungen sowie Krankenkassenrückforderungen bereits heute zu Verspätungen führt. Krankheitsbedingte Ausfälle, die wir leider immer wieder verzeichnen, verunmöglichen mit dem aktuellen Personalbestand die zeitgerechte Ausführung der Arbeiten. Verpasste Rückforderungen bzw. zu späte Beantragung von Prämienverbilligungen führen zu Schadenfällen bei den Klienten, wofür die Sozialen Dienste verantwortlich sind. Damit einhergehend sind entsprechende Einsprachen und damit rechtliche Auseinandersetzungen. Aktuell steigen die Fallzahlen an. Das bedeutet, dass die Sozialarbeitenden dringend von den administrativen Arbeiten weiter entlastet werden müssen. Geschieht dies nicht, bleiben Gesuche lange unbearbeitet. Klienten haben gesetzlichen Anspruch auf umgehende Bearbeitung ihrer Anliegen. Diesem Auftrag können wir nicht mehr gerecht werden. Diese Stressfaktoren führen zu gesundheitlichen Problemen und im Endeffekt zu einer erhöhten Fluktuationsrate. Dies gilt es in jedem Fall zu vermeiden, denn Personalwechsel führen zu Know-how-Verlusten und zusätzlichen Rekrutierungskosten. Die Rekrutierungsarbeit und der damit verbundene Zeitaufwand sind dabei noch nicht einmal eingerechnet. Die Lage spitzt sich aufgrund der Fallentwicklung zu. Somit haben wir alles Erdenkliche zu tun, um Engpässe, Ausfälle und Verzögerungen zu vermeiden. Der feststellbaren und weiter erwarteten Fallzahlenerhöhung müssen wir heute entgegentreten, damit diese proaktiv und nicht reaktiv bearbeitet werden. Reaktives Handeln führt im Weiteren zu einer Kostensteigerung. Ausserdem gehört es zur gesetzlichen Fürsorgepflicht der Gemeinde Emmen als Arbeitgeberin sowie zu einem erfolgreichen und verlässlichen Finanzmanagement, solche Situationen mit allen verfügbaren Mitteln zu verhindern.

Darum soll die Administration der Sozialen Dienste um 90 % kaufmännische Sachbearbeiter/in aufgestockt werden. Mit dem Stellenausbau in der Administration und Entlastung der Sozialarbeitenden wird ausserdem einer Empfehlung der KPMG laut Ergebnisbericht vom 05.11.2019 (Seite 19; verstärkter Transfer von administrativen Tätigkeiten in den Bereich Dienstleistungen) nachgekommen.

Wir gehen davon aus, dass die Auswirkungen der Corona-Krise die Sozialen Dienst noch Jahre beschäftigen wird. Auch wenn sich die heute angespannte Lage entspannt, wird sich dies noch nicht finanziell auswirken. Die Krise betrifft, gemäss unseren Beobachtungen, hauptsächlich Personen aus tieferen Lohngefügen. Meistens sind Stellen betroffen, die keine oder nur eine geringe Ausbildung zur Ausübung bedürfen. Auch mit der Erledigung der Corona-Krise werden diese Personen, welche ihre Stelle verloren haben, nicht ohne weiteres wieder in den Arbeitsmarkt integrierbar sein. Auch wenn die Wiedereingliederung gelingt, bleiben die erzielbaren Lohnkosten (hohes Angebot bei voraussichtlich verhaltener Nachfrage) tief und die Bedürftigkeit und somit der Anspruch auf Sozialhilfe bleibt bestehen. Eine Wiedereingliederung benötigt Zeit und Ressourcen. Mit dem Ende der Corona Krise ist somit nicht mit einem unmittelbaren Personalabbau zu rechnen. Somit fällt heute eine temporäre Lösung der fehlenden personellen Ressourcen weg. Selbstverständlich wird dannzumal auch diese Situation neu geprüft und beurteilt.

2.5 Bisher vorgenommene Anpassungen

Gemäss Bericht der KPMG wurden für die Sozialen Dienste folgende Massnahmen empfohlen.

Empfohlene Massnahmen gem. KPMG	Stand der Dinge
Erstellen einer Strategie und eines Konzepts in der Sozialhilfe	Bisher noch keine Schriftlichkeiten ausser den bisher bestehenden.
Aufbau zeitgemässe Geschäfts- und Kompetenzregelung (insb. Kompetenzdelegation; Sichtwort: Massengeschäft)	Der Gemeinderat hat die neue Unterschriftenregelung und Kompetenzzuordnung an seiner Sitzung vom 11.2.20 verabschiedet und per 1.4.20 in Kraft gesetzt. Die Delegationsnorm hat sich bisher in der Praxis bestens bewährt. Die Wege wurden kürzer und die Entscheidungen können schneller gefällt werden.
Einführung prozessorientierte Organisationsstruktur (Zusammenlegung WSH und PSH, konsequenter Transfer administrativer Aufgaben, Intensivierung der Integration der Klienten/vermehrter Aufgabentransfer)	Eine Zusammenlegung der beiden Teams WSH und Persönliche Sozialhilfe (PSH) ist nicht vorgesehen. Die Aufgaben der WSH und der PSH sind zu unterschiedlich, als dass sie zusammengelegt werden sollten. Die Beratung der PSH mit den Unterbereichen Einkommensverwaltung und Treuhanddienst haben hier viel weitergehendere Themen. Der Sozialarbeiter würde ein noch breiteres Fachwissen benötigen. Die PSH holt die Klienten mit beratender Funktion ab, bevor sie in die WSH fallen. Es handelt sich somit um eine «geldlose» Beratung. Zudem sind der niederschwellige Zugang und eben genau die Trennung zur WSH wichtige Faktoren, dass die PSH auch rege genutzt wird. Eine Freiwilligkeit ist jeweils eine grosse Chance und kann die Hemmungen oder Angst vor der WSH nehmen. Zudem bleibt in der PSH meistens mehr Zeit, um Krisen entgegen zu treten. Ziel der PSH ist, dass Personen eben nicht in die WSH abrutschen. Für den Transfer der administrativen Aufgaben wird die notwendige Personalressource mit den vorliegenden B+A beantragt.
Optimierungen Schulungen / Weiterbildungen	Coachings und Schulungen werden bedarfsgerecht vorgenommen.
Reduktion gemeindeinterne Sitzungen	Die Sitzungsgefässe wurden in verschiedenen Bereichen optimiert. Einsparungen ca. 3 Stunden pro Arbeitswoche. Einsparung werden für vertiefte Abklärungen und bessere Betreuung der Klienten verwendet.
Aufbau / Vereinheitlichung Reporting über alle Bereiche Optimierung Aktenführung / Rapportblatt (u.a. papierlose, elektronische Antragsstellung)	1. Schritt: Digitale Post- und Rechnungsverarbeitung in Fallführungssoftware KLIB ist in Bearbeitung. Realisierung für Departement Soziales ca. 2022. Elektronische Postverarbeitung ist aktuell in Bearbeitung. 2. Schritt: Vereinheitlichung Software-Programm im Bereich PSH (Einkommensverwaltung, Treuhanddienst BZE AG, Sozialberatung) inkl. Sicherstellung der Stellvertretungsfunktionen wird im laufenden Jahr evaluiert.
Abläufe des Alimenteninkasso / Alimentenbevorschussung optimieren	Aktuell besteht kein Bedarf, die Prozesse bei der Alimentenfachstelle anzupassen.

3. Kosten und weiteres Vorgehen

Für die Stelle der Sachbearbeitung im Umfang von 90 Stellenprozenten ist ein Jahreslohn von CHF 72'000.00 zu veranschlagen. Dazu fallen Sozialleistungen Arbeitgeberin/Arbeitnehmer von 17 % bzw. CHF 12'240.00 an. Total Lohnkosten inkl. Sozialleistungen AG/AN CHF 84'240.00 / Jahr, welche die Budgets ab 2022 belasten werden. Die Stellenrekrutierung soll im April 2021 starten. Der Stellenantritt ist auf den 1. Juli 2021 geplant. Somit erwachsen für das Jahr 2021 zum durch den Einwohnerrat bewilligten Budget 2021 Mehrkosten von CHF 42'120.00, welche als Nachtragskredit zu bewilligen sind.

4. Schlussfolgerungen

- Eine bereits heute zu hohe Arbeitsbelastung, welche durch die aktuelle Überzeitsituation und einer überdurchschnittlichen Fluktuationsrate im Bereich Soziales von 14.57 % (Benchmark = 6.4 %) untermauert wird,
- neue Herausforderungen durch die aktuelle Corona-Situation und der damit verbundenen Zunahme der zu erwartenden Sozialhilfefälle,
- eine grosse Anzahl Fälle von Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen, welche in den nächsten Jahren vom Kanton an die Gemeinde Emmen übergeben werden,
- die Abfederung der grossen Arbeitslosigkeit in der Gemeinde Emmen und der damit erwarteten Erhöhung der ausgesteuerten Personen und somit der weiteren Zunahme der Sozialhilfebeziehenden
- die hohe Arbeitsbelastung auch nach Beendigung der Corona-Krise
- sowie das aufgrund der Bautätigkeit sowieso zu erwartende Wachstum

werden in den kommenden Wochen, Monaten aber auch Jahren zu einer Verschärfung der Arbeitssituation im Departement Soziales führen. Während die Anzahl der Angestellten in der Sozialberatung ausreichend ist, können die Mitarbeitenden im rückwärtigen Raum die anfallenden Arbeiten nicht mehr zeitgerecht erfüllen. Die Erfüllung des gesetzlichen Auftrages kann damit nicht mehr im geforderten Ausmass garantiert werden. Damit die Sozialarbeitenden die auf sie zukommenden Herausforderungen meistern können, benötigen sie dringend eine weitere Entlastung von den administrativen Arbeiten. Der Gemeinderat ist sich bewusst, dass nebst der aktuellen Situation auch viele Erwartungen für die Stellenausweitung mitberücksichtigt werden. Die bereits heute feststellbare Entwicklung unterstützt jedoch unsere Erwartungen. Der Gemeinderat ist sich seiner Verantwortung gegenüber der Klientenschaft und auch der Mitarbeitenden bewusst. Wir müssen heute investieren, damit keine Schnellschüsse im Nachhinein gemacht werden müssen. Im Sinne der Forderung nach Wirtschaftlichkeit und nach Kontinuität der Leistungen handeln wir vorausschauend und verantwortungsbewusst. Wir schaffen keine Stellen auf Vorrat. Die Notwendigkeit der Aufstockung ist ausgewiesen, was notabene auch via die externe Evaluation nachgewiesen wird.

Ohne Anpassung des Stellenetats beim Team Dienstleistungen

- werden Neugesuche mit Verspätungen behandelt,
- können administrative Arbeiten nicht mehr zeitgerecht ausgeführt werden,
- steigt aufgrund des zeitlichen Drucks die Fehleranfälligkeit,
- steigen die Einsprachen und somit sind mehr rechtliche Bearbeitungen notwendig,

- steigt der Unmut bei den Mitarbeitenden, was zu Kündigungen führen wird,
- reduziert sich der Anteil der Rückerstattungen (2017 = Total CHF 3.86 Mio. bzw. 2019 = CHF 4.75 Mio.) und somit steigen die Nettokosten der Sozialhilfe an,
- kann der gesetzliche Auftrag nicht mehr im geforderten Ausmass garantiert werden.

Der gesetzliche Auftrag in der Sozialarbeit besteht nicht nur in der Betreuung der Klienten, sondern verlangt auch eine zeitgerechte Bearbeitung der Auszahlungen. Um die Entwicklung der Sozialhilfeausgaben im Griff behalten zu können, ist das Controlling eine unverzichtbare Arbeit. Auch hier ist die zeitgerechte Kontrolle und Einforderung von Mitteln und Unterlagen zentral. Sollte diese Arbeit aufgrund fehlender Ressourcen vernachlässigt werden, ist mit einer unweigerlichen Steigerung der Nettokosten in der Sozialhilfe zu rechnen. Die Erfolge der letzten Jahre durch Anpassung der Stellen bei den Sozialarbeitenden wird dadurch wieder zu Nichte gemacht.

Die Anpassung der personellen Ressourcen ist aus diesen Gründen unabdingbar und muss zwingend umgesetzt werden.

5. Antrag

1. Zustimmung zur Erweiterung Administration Soziale Dienste Emmen um 90% per 1. Juli 2021.
2. Bewilligung des entsprechenden Nachtragskredits von CHF 42'120.00.
3. Der Gemeinderat wird mit dem Vollzug beauftragt.

Emmenbrücke, 24. Februar 2021

Für den Gemeinderat:

Ramona Gut-Rogger
Gemeindepräsidentin

Patrick Vogel
Gemeindeschreiber

Beilage:

- SKOS Corona-Pandemie, Aktuelle Lage und zukünftige Herausforderungen für die Sozialhilfe, Bern 7. Januar 2021