



Stadtparlament: Einfache Anfragen

### **Einfache Anfrage Beatrice Truniger Blaser: Lange Wartefristen auf dem Sozialamt; Beantwortung**

Am 3. September 2010 reichte Beatrice Truniger Blaser die beiliegende Einfache Anfrage betreffend "Lange Wartefristen auf dem Sozialamt (SOA)" ein.

Der Stadtrat beantwortet die Einfache Anfrage wie folgt:

#### **1 Ausgangslage**

Die Bundesverfassung garantiert in Art. 12 jeder und jedem, die oder der in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu sorgen, Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind. Diesem Grundsatz ist auch das Sozialamt der Stadt verpflichtet. Beratung und Hilfe wird jeder Person gewährt, welche Anspruch darauf hat. Diese Hilfe erfolgt schnell und effizient. Normalerweise erhalten Klientinnen und Klienten nach dem ersten Kontakt innert drei bis vier Wochen die erste Auszahlung. Das Sozialamt ist dabei zu einer sorgfältigen Abklärung und Prüfung der Anspruchsberechtigung verpflichtet. Sozialhilfe erfolgt subsidiär zu anderen Hilfeleistungen, zum Beispiel durch Sozialversicherungen, unterstützungspflichtige Verwandte oder andere Institutionen. Das Sozialhilfegesetz des Kantons St.Gallen verlangt von den Klientinnen und Klienten die wahrheitsgetreue und vollständige Auskunft über ihre Verhältnisse.<sup>1</sup> Diese Auskünfte sind für eine korrekte Prüfung des Gesuchs um Sozialhilfe durch das Sozialamt notwendig. So hat das Neuaufnahmeteam im Jahr 2009 insgesamt 601 Beratungsgespräche geführt, welche nicht zu einer finanziellen Unterstützung führten. Es gibt demnach viele Fälle, bei denen (noch) kein Anspruch auf Sozialhilfe besteht.

---

<sup>1</sup> Art. 16 Sozialhilfegesetz vom 27. September 1998 (sGS 381.1; abgekürzt SHG).



Schliesslich ist zu erwähnen, dass Personen nicht erst Sozialhilfe beziehen dürfen, wenn sie gar kein Geld mehr haben oder bereits verschuldet sind. Für Einzelpersonen besteht ein Vermögensfreibetrag von CHF 4'000, für Familien von bis zu CHF 10'000. Nur selten melden sich neue Klientinnen und Klienten erst an, wenn sie keinerlei finanzielle Mittel mehr haben. In diesem Fall werden Vorschüsse gewährt, bis der definitive Anspruch feststeht. Die Verschuldung vieler Sozialhilfeklientinnen und -klienten entsteht lange vor dem Anspruch auf Sozialhilfe. Sozialhilfe dient der Deckung des aktuellen Grundbedarfs gemäss den Richtlinien der Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) und nicht zur Schuldensanierung.

Zwischen Herbst 2009 und Frühling 2010 ist es im Sozialamt aus verschiedenen Gründen zu längeren Wartefristen gekommen.<sup>2</sup> In Einzelfällen ist die Erstzahlung erst nach sechs Wochen erfolgt. Normalerweise braucht es dafür etwa drei bis vier Wochen. Gründe für die Verzögerungen waren eine starke Zunahme der Neuansmeldungen, diverse personelle Wechsel im Ressort „Neuaufnahmen“ sowie die Tatsache, dass viele Klientinnen und Klienten unvollständige Unterlagen lieferten und über 20 Prozent der neu Angemeldeten den vereinbarten Termin nicht wahrnahmen, oft ohne Abmeldung. Der Neuaufnahmeprozess wurde im Frühjahr 2010 so umgestellt, dass Klienten und Klientinnen, welche die Unterlagen schnell beibringen, ohne Verzug zu einer Beratung eingeladen werden. Damit kann eine Erstzahlung rascher ausgelöst werden.

Zu den einzelnen Fragen:

*Wie sieht es mit den Wartefristen im 2. Halbjahr 2010 aus? Wie steht der Stadtrat zur langen Wartefrist von bis zu sechs Wochen?* Die Wartefristen sind bereits seit dem Sommer wieder im normalen Rahmen. In Einzelfällen kann sich die Wartefrist aber nach wie vor verlängern, wenn die Person, welche um Sozialhilfe ersucht, die nötigen Unterlagen nicht einreicht.

*Welche Wartefrist vom Erstkontakt bis zur ersten Auszahlung von Sozialhilfe erachtet der Stadtrat als angemessen?* Eine Person, die um Sozialhilfe ersucht, erhält sofort ein Erstgespräch, das sogenannte Intake-Gespräch. Danach liegt es an ihr, die erforderlichen Unterlagen wie insbesondere Mietvertrag, Policen der Krankenkasse und der Haftpflichtversicherung, Kontoauszüge, allfällige Arbeitsverträge bzw. Unterlagen der Arbeitslosenkasse oder IV

---

<sup>2</sup> Die Subdelegation I der Geschäftsprüfungskommission hat dazu am 4.5.2010 verschiedene Fragen an die Direktion Soziales und Sicherheit gestellt, unter anderem wie das Verfahren nach einer Neuansmeldung auf dem Sozialamt aussehe und wie lange es brauche, bis es zur Erstausszahlung komme. Diese Fragen wurden am 19.5.2010 schriftlich beantwortet und an der Sitzung mit der GPK vom 26.5.2010 besprochen. Die GPK wurde ebenfalls über die Situation des Personals informiert und darauf hingewiesen, dass sich die Situation Ende Mai 2010 wieder weitgehend normalisiert hat.



so rasch wie möglich beizubringen. Nach der Einreichung dieser Unterlagen erhalten anspruchsberechtigte Klientinnen und Klienten innert Wochenfrist einen Termin für das Neuaufnahmegespräch. Diese Zeit ist nötig, um die Dokumente zu prüfen und offene Punkte abzuklären. Nach diesem Neuaufnahmegespräch erfolgt die Prüfung und Bewilligung des Antrags innert etwa einer Woche, allenfalls nochmals verbunden mit weiteren Abklärungen. Danach erhalten die Klientinnen und Klienten innert etwa drei bis vier Arbeitstagen die Erstzahlung. In dringenden Fällen kann eine Erstzahlung nach dem Intake- oder Neuaufnahmegespräch sofort ausgelöst werden; eine einmalige Zahlung liegt in der Kompetenz der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter. Diese Fristen sind für eine sorgfältige Prüfung nötig. Ansonsten würde wohl bald der Vorwurf laut, das Sozialamt arbeite unprofessionell und gehe leichtfertig mit Steuergeldern um.

*Was unternimmt das Sozialamt, um die Wartefrist wieder auf ein angemessenes Mass (drei – fünf Tage) zu verkürzen?* Die obigen Ausführungen zeigen, dass eine Frist von drei bis fünf Tagen zwischen Intake und Erstzahlung nicht möglich ist. Ausgenommen sind sofortige Vorschüsse, meist in Form von Einkaufsgutscheinen, in Notfällen. Um den erwarteten Anstieg von Neuanmeldungen im Winterhalbjahr 2010/2011 aufzufangen, wurde per 1. September 2010 eine zusätzliche Mitarbeiterin im Ressort Neuaufnahmen angestellt.

*Was hat das Sozialamt dazu veranlasst, Hürden einzubauen, die Hilfesuchenden den Bezug von Sozialhilfe erschweren?* Das Sozialamt hat keine Hürden eingebaut. Seit dem Frühjahr 2010 erhalten Personen erst nach Einreichung der Unterlagen einen Termin für das Neuaufnahmegespräch. Damit erhalten jene, welche auf eine rasche Behandlung ihrer Unterlagen angewiesen sind, viel schneller einen Termin. Damit werden sie nicht mehr von Personen blockiert, welche sich zwar anmelden, dann aber (meist unentschuldigt) den Termin nicht wahrnehmen.

*Wie stellt sich das Sozialamt vor, wie die Menschen, die Sozialhilfe beantragen, die Anmelde- und Abklärungszeit überbrücken und die anfallenden Zahlungen leisten sollen?* Das Sozialamt ist sich sehr wohl bewusst, dass viele Klientinnen und Klienten finanziell unter Druck stehen. Dass jemand aber auf Sozialhilfe angewiesen ist, erkennt er oder sie meist frühzeitig. Es ist möglich, sich rechtzeitig anzumelden und die erforderlichen Unterlagen rasch zusammenzutragen. Kommen Klienten und Klientinnen aber erst, wenn sie bereits mehrere Monate keine Miete oder keine Krankenkassenprämien mehr bezahlt haben, zum Sozialamt, so kann das Sozialamt bestehende Mahnungen oder gar Betreibungen nicht von heute auf morgen erledigen.

Zur sorgfältigen Klärung der Situation gehören deshalb oft auch Anrufe zu den Krankenkassen oder Vermieterinnen und Vermietern, um nur die wichtigsten Partner zu nennen. Meist lässt sich damit rascher eine Klärung erreichen, und diese Partnerinnen und Partner sind oft



zu einer Lösung bereit, wenn sie wissen, dass sie wieder mit Zahlungen rechnen können. Dann muss aber auch kontrolliert werden, dass die Zahlungen durch die Klientinnen und Klienten wirklich wieder erfolgen. Wenn es nicht anders geht, übernimmt das Sozialamt die Zahlungen vorübergehend direkt. Gerade dieses sorgfältige Vorgehen hilft in vielen Fällen den Klientinnen und Klienten mehr als eine rasche Erstzahlung. Dieses Prozedere ist aber auch nötig, damit die Sozialhilfegelder korrekt verwendet werden. Ungenügende Prüfung und Kontrolle erhöhen das Risiko des Missbrauchs bzw. der falschen Verwendung von Sozialhilfegeldern.

*Wie beurteilt der Stadtrat die Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialamts?* Die Arbeitsbelastung ist saisonalen Schwankungen unterworfen. In der Regel steigt die Zahl der Neuanmeldungen im Winterhalbjahr. Wirtschaftlich schwierige Zeiten mit erhöhter Arbeitslosigkeit führen ebenfalls zu einem Anstieg der Zahl der Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger und somit zu einer stärkeren Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialamts. Das Stadtparlament hat deshalb zusätzliche Stellen für das Jahr 2010 bewilligt. Die Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch mehr Klientinnen und Klienten ist aber nicht nur eine zeitliche, sondern eine psychische. Gerade während einer Wirtschaftskrise belastet die Situation vieler Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialamts zusätzlich. Sie haben deshalb Anspruch auf Supervision oder Intervision und pflegen regelmässig den Erfahrungsaustausch bei schwierigen Fällen. Das Weiterbildungsangebot der Stadt ist grosszügig.

Wechsel im Personalbestand sind nur bedingt planbar. Wenn Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ihre Stelle im Sozialamt aufgeben, um eine neue berufliche Herausforderung anzunehmen, führt dies meist zu einer temporären Mehrbelastung des Teams. Die Veränderungen im Ressort Neuaufnahmen führten zu solchen Mehrbelastungen und Verzögerungen im Neuaufnahmeprozess. Die Mehrheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialamts bleibt aber über viele Jahre, was zeigt, dass die Aufgabe befriedigend ist und den meisten gut gefällt.

Der Stadtpräsident:

Scheitlin

Der Stadtschreiber:

Linke

Beilage:

Einfache Anfrage vom 3. September 2010

