

Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 106 (2009)
Heft: 4

Artikel: Steigende Fallzahlen : rasch reagieren!
Autor: Kobel, Alexander
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-839951>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 16.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Steigende Fallzahlen: rasch reagieren!

Mit der wachsenden Arbeitslosigkeit werden auch die Fallzahlen der Sozialhilfe zunehmen. Einem steigenden Bedarf nach Dienstleistungen stehen jedoch eingeschränkte finanzielle Mittel gegenüber. Führungskräfte sind gefordert.

Es liegt auf der Hand: Wenn ein Sozialdienst personell gut dotiert ist, können sorgfältige Abklärungen beispielsweise im Bereich der sozialversicherungs- und familienrechtlichen Ansprüche der Klientinnen und Klienten vorgenommen werden. Zudem steigen die Chancen auf eine nachhaltige soziale und berufliche Integration, wenn die Betroffenen eine aktivierende Beratung erfahren. Wenn die Fallzahlen aber steigen und das Personal nicht entsprechend aufgestockt wird, ist diese Wirkung gefährdet. Dieser an sich einleuchtende Zusammenhang ist aber schwierig zu belegen, und auch dann, wenn er belegt werden kann, ist das noch keine Garantie, dass sich die politisch Verantwortlichen für Stellensuchfungen erwärmen lassen.

PRIORITÄTEN SETZEN

Wenn die Fallzahlen steigen, der Personalbestand aber gleich bleibt, muss deutlich werden, dass der Sozialdienst seine Dienstleistungen nicht mehr in gewohntem Umfang erbringen kann. Andernfalls könnte der fatale Eindruck erweckt werden, dass die hohe Fallbelastung einfach «ausgesessen» werden kann, ohne dass die politisch Verantwortlichen Massnahmen treffen müssen. Für Fachkräfte empfiehlt es sich deshalb, gemeinsame Kriterien zu entwickeln, um die Prioritäten festzulegen. Dadurch können Fachkräfte von einsamen Entscheiden entlastet werden, wenn es um die Gewährung oder Ablehnung von Dienstleistungen geht. Zudem sollten die Sozialbehörden in die Erarbeitung dieser Kriterien einzbezogen werden, damit sie allfällige Abstriche bei den Dienstleistungen besser nachvollziehen können und mehr Verantwortung für eine angemessene personelle Ausstattung des Sozialdienstes übernehmen.

KAPAZITÄTEN IM ALLTAG STEUERN

Nicht jeder Klient braucht die Dienstleistungen des Sozialdienstes im gleichen Umfang. Jugendliche, deren Einstieg in die Erwerbsarbeit gefährdet ist, benötigen andere Unterstützung als eine Person, die auf zugesprochene Sozialversicherungsleistungen wartet. Damit die Sozialarbeitenden ihre Arbeitsplanung auf solch unterschiedliche Bedürfnisse abstimmen können, müssen sie – je nach Situation – mehr oder weniger intensiv intervenieren können. Um diese Differenzierung vorzunehmen, bewähren sich so genannte Dienstleistungspakete: die Verbindung von typischen Dienstleistungen (zum

Beispiel die Situationseinschätzung und Einrichtung der wirtschaftlichen Hilfe bei der Fallaufnahme) mit einem Zeitbudget (zum Beispiel fünf Stunden Fallarbeit pro Monat während eines Quartals). Auf der Grundlage solcher Dienstleistungspakete können der Bedarf an Dienstleistungen bestimmt und die vorhandene Kapazität gesteuert werden.

FACHLICHE QUALITÄT WEITERENTWICKELN

Bei steigenden Fallzahlen erhöht sich der Druck auf die Sozialarbeitenden, für eine rasche berufliche Eingliederung ihrer Klienten zu sorgen. Die Fachleute tendieren dann verstärkt dazu, ihre Klientinnen und Klienten mit mehr oder weniger sanfter Beeinflussung in die gewünschte Richtung zu lenken und ernten dabei meist mehr oder weniger versteckte Abwehr. Die Definition von Dienstleistungspaketen führt dazu, dass die fachlichen Standards innerhalb des Sozialdienstes überprüft werden. Daraus lässt sich eine nachhaltige, konsequent ressourcen- und sozialraumorientierte Arbeitsweise entwickeln. Damit wird ein Qualitätsentwicklungsprozess in Gang gesetzt, der die Frage ins Zentrum rückt, wie und für wen die begrenzten Zeitressourcen eingesetzt werden sollen. Ein solcher Prozess sollte nicht erst bei steigenden Fallzahlen angegangen werden, sondern als selbstverständliche Daueraufgabe betrachtet werden. ■

Alexander Kobel

Studien- und Projektleiter an der Berner Fachhochschule,
Fachbereich Soziale Arbeit

VERANSTALTUNGSHINWEIS

Die SKOS führt am 27. Januar 2010 in Olten ein Forum zu den Themen Ressourcenplanung und Fallsteuerung durch. Alexander Kobel, Autor des nebenstehenden Artikels, wird ein Impulsreferat zum Thema «Steuern von Quantität und Qualität in Sozialen Diensten» halten.

Programm und Anmeldung: www.skos.ch → Veranstaltungen