

Zeitschrift:	Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber:	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band:	111 (2014)
Heft:	2
Artikel:	Neuenburg hat den Zugang zu den Sozialleistungen neu organisiert
Autor:	Duding, Laurent
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-839627

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: 11.02.2026

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

Neuenburg hat den Zugang zu den Sozialleistungen neu organisiert

Von der Einführung von regionalen Anlaufstellen für Sozialleistungen erhofft sich der Kanton Neuenburg eine bessere Steuerung der Angebote. Von den Synergien, die durch die einheitliche Beurteilung und durch die neue Ein-Dossier-Systematik entstehen, können auch die Klientinnen und Klienten profitieren. Sie müssen die relevanten Dokumente nur noch einmal einreichen.

Seit Anfang 2014 werden die Anträge auf Sozialleistungen im Kanton Neuenburg über acht regionale Anlaufstellen für Soziales (Guichets Sociaux Régionaux) abgewickelt. Sie triagieren die Gesuche auf der Basis eines neuen, vereinheitlichten Verfahrens und entscheiden nach der Überprüfung der familiären und finanziellen Verhältnisse des Antragstellers oder der Antragstellerin, ob ein Gesuch bewilligt wird. Die Grundlage für die Überprüfung bilden die im Rahmen der Reorganisation vereinheitlichten Referenzwerte «wirtschaftliche Haushaltseinheit» (Unité économique de référence) und «massgebendes Einkom-

men» (Revenu déterminant unifié). Die Kriterien, die die Referenzwerte definieren, wurden im Zug der umfassenden Reformarbeiten von den beteiligten Akteuren gemeinsam erarbeitet und in die kantonalen Reglemente aufgenommen.

Merkmale des Verfahrens

Die Einwohnerinnen und Einwohner können – mit einem nun ebenfalls einheitlichen Formular – beim Guichet Social Régional, dem ihre Gemeinde angegliedert ist, Anträge auf folgende fünf Sozialleistungen stellen: Alimentenbevorschussung, berufliche Eingliederungsmassnahme, Verbilli-

gung der Krankenversicherungsprämie, Stipendium und Sozialhilfe.

Das im Rahmen der Reform «Accord» eingeführte Verfahren sieht vor, dass die regionale Anlaufstelle das Dossier eröffnet. Dieses Dossier umfasst alle Personen, die zur Haushaltseinheit der Antragstellerin oder des Antragstellers gehören und zum massgebenden Einkommen beitragen. Damit der Antrag korrekt geprüft werden kann, müssen dem Dossier alle relevanten Dokumente, Belege und Bescheinigungen beiliegen (Lohnausweis, Scheidungsurteil usw.). Sobald der Antrag vollständig ist, wird er elektronisch erfasst und an den



Im Empfangsbereich des GSR Val-de-Ruz werden die Gesuche auf Sozialhilfeleistungen der Einwohnerinnen und Einwohner der Gemeinden Val-de-Ruz, Brot-Dessous und Rochefort triagierte und geprüft.

Bild: zvg

oder die möglichen Leistungserbringer übermittelt, die dem Antragsteller anschliessend ihren Entscheid eröffnen. Der Vorteil des neuen Ein-Dossier-Systems besteht darin, dass die Dossiers alle für die Beurteilung des Antrags notwendigen Informationen enthalten und dass die Leistungserbringer dank der elektronischen Dossierführung jederzeit Einsicht in die dem Antrag beigelegten Dokumente und Belege haben. Konkret bezweckt die Reform folgende Ziele:

- Ein einziges Dossier pro Klient oder Klientin: Der Klient muss die für die Prüfung seines Antrags notwendigen Dokumente nur einmal einreichen, und pro Haushalt wird nur ein Dossier geführt, das sich an der definierten Haushaltseinheit orientiert. Mit diesem Vorgehen wird eine effizientere Abwicklung des Verfahrens angestrebt.
- Einheitliche Beurteilungskriterien: Die von den Anlaufstellen gesammelten Daten umfassen sowohl Informationen zur familiären Situation (Haushaltseinheit) als auch zur finanziellen Situation (massgebendes Einkommen) des Antragstellers. Auf diese zwei Referenzwerte können sich alle Leistungserbringer bei der Beurteilung der Anträge abstützen. Dieses System bietet nicht nur mehr Transparenz, sondern es hat auch den Vorteil, dass alle Akteure über Änderungen im Dossier informiert werden.
- Klarer Ablauf dank koordiniertem Verfahren: Hat die regionale Anlaufstelle einmal festgelegt, an welche Stelle oder Stellen der Antrag zu richten ist, folgt die Leistungsprüfung einem klar geregelten Ablauf. Das Dossier wird von einem Leistungserbringer an den nächsten übermittelt und die jeweiligen Dienste berücksichtigen bei der Beurteilung des Antrags die eventuell von anderen Stellen ausgerichteten Leistungen.
- Umfassende Prüfung des Leistungsanspruchs: Für jeden eingereichten Antrag wird der Leistungsanspruch aller Haushaltsmitglieder, die die wirtschaftliche Haushaltseinheit des Antrags bilden, geprüft.

Schalterfunktion wird weiterentwickelt

Mittelfristig sollen die Guichets Sociaux Régionaux ihre Funktion weiterentwickeln und als umfassende Auskunftsschalter einem erweiterten Kreis von öffentlichen und privaten Anspruchsgruppen für Leistungen und Informationen über das Sozialwesen zur Verfügung stehen. Bis es so weit ist, dauert es zwar noch eine Weile, doch die Erfahrungen, die das Personal derzeit bei der täglichen Arbeit sammelt, sind bereits Schritte in diese Richtung.

Die im Zug der Reform eingeführten Instrumente dürften längerfristig auch eine bessere Steuerung der Sozialpolitik ermöglichen. Dank einer neu entwickelten Informatikanwendung wird es künftig möglich sein, eine vertiefte Einsicht in die Interaktionen zwischen den verschiedenen Leistungserbringern zu erhalten, mögliche Lücken oder Fehlentwicklungen zu erkennen und Klientinnen und Klienten, deren bedarfsabhängige Sozialleistungen neu definiert werden müssen, besser zu begleiten.

Schulung im Hinblick auf die neuen Aufgaben

Mit der Schaffung der regionalen Anlaufstellen ist auch ein neuer Tätigkeitsbereich entstanden. Damit das neue Personal, das drei Monate vor Beginn der Reform eingestellt wurde, die neu definierten Aufgaben kennt und wahrnehmen kann, musste es zuerst geschult werden. Dazu durchliefen die Mitarbeitenden eine modulare Ausbildung, die sich an den Vorgaben und Eckwerten der Reform orientiert und die ihnen die neuen Instrumente, also die wirtschaftliche Haushaltseinheit, das massgebende Einkommen und das Beurteilungsverfahren sowie die neue Informatikanwendung, näherbrachte. Ferner umfasste die Ausbildung Informationen zu den am Projekt beteiligten Akteuren, einen Überblick über weitere Sozialleistungen wie jene der Arbeitslosenversicherung, eine Einführung in thematisch verwandte Rechtsgebiete (Familienrecht, Schuldbetreibungs- und Konkursrecht)

und ein Modul, in dem die Mitarbeitenden im Umgang mit den Klienten geschult wurden. Seit der Eröffnung der regionalen Anlaufstellen werden die Mitarbeitenden laufend aus- und weitergebildet. Ein zentraler Gegenstand der Schulungen ist das vereinheitlichte massgebende Einkommen und dessen Berechnung, ein Punkt, über den sich die Teams der Anlaufstellen und die Mitarbeitenden der Leistungserbringer regelmässig austauschen.

Vielseitiges Aufgabengebiet

Die geografische Aufteilung der Anlaufstellen entspricht jener der regionalen Sozialdienste. Die Anlaufstellen sind fachlich für drei Bereiche zuständig: Zum einen für die Entgegennahme der Anträge auf Sozialleistungen und für die Eröffnung der entsprechenden Dossiers. Zum andern sind ihnen die Sozialhilfe und die regionalen AHV/IV-Zweigstellen angegliedert, die seit 2009 im Auftrag des Bundes über die Ausrichtung von Ergänzungsleistungen entscheiden. Die Nähe der neuen Anlaufstellen zur Sozialhilfe ist ein heikler Punkt der Reform: Einerseits sind die Abläufe bei einem Antrag auf Sozialleistungen nicht vergleichbar mit der Betreuung von Sozialhilfebeziehenden, andererseits wird auch in Neuenburg über das Ausmass der Ausgaben diskutiert, die die materielle Sozialhilfe angenommen hat. Umso wichtiger ist es, dass die regionalen Anlaufstellen keine «Sogwirkung» haben. Das Projektteam beobachtet die Situation aus nächster Nähe. Derzeit ist es allerdings noch zu früh, um Lehren ziehen zu können.

Die Eröffnung der regionalen Anlaufstellen folgt auf einen langen Prozess der Konsensfindung. Dem Kanton und den Gemeinden ist es gelungen, in einem konstruktiven Dialog auf ein gemeinsames Ziel hinzuarbeiten. Nun gilt es, die Früchte dieser Arbeit zu ernten und gleichzeitig die eingeführten Prozesse laufend zu optimieren.

Laurent Duding
Collaborateur scientifique
Service de l'action sociale, Neuchâtel