

<b>Zeitschrift:</b>	Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
<b>Herausgeber:</b>	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
<b>Band:</b>	114 (2017)
<b>Heft:</b>	4
<b>Artikel:</b>	Reduktion der Falllast verbessert Ablösequote und senkt Unterstützungsdauer
<b>Autor:</b>	Eser Davolio, Miryam / Steiner, Isabelle / Strohmeier, Rahel
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-839789">https://doi.org/10.5169/seals-839789</a>

### 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:** 10.02.2026

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

# Reduktion der Falllast verbessert Ablösequote und senkt Unterstützungs dauer

**FACHBEITRAG** In einem Pilotprojekt der Sozialberatung Winterthur konnten die Fallkosten gesenkt werden, indem die Sozialarbeitenden weniger Fälle bearbeiten. Nebst den kurzfristigen Einsparungen wurden höhere Ablösequoten und eine durchschnittlich kürzere Unterstützungs dauer erreicht, wie eine aktuelle Studie zeigt.

In den letzten Jahren ist die Falllast bei der Sozialberatung der Stadt Winterthur stetig gewachsen. Pro Vollzeitstelle in der sozialarbeiterischen Fallführung lag die Anzahl Fälle 2008 noch bei rund 90 Fällen, im Januar 2015 bereits bei 124 und im März 2017 bei 143 Fällen. Die durchschnittliche Falllast von 140 und mehr Fällen pro Vollzeitstelle in der Langzeitberatung ist als sehr hoch einzustufen. Die höheren Fallzahlen entstehen nicht allein durch einen verstärkten Zulauf zur Sozialhilfe, sondern vor allem durch geringere Ablösungszahlen, das heisst, dass Klientinnen und Klienten länger in der Sozialhilfe verbleiben.

Um zu überprüfen, welche Auswirkungen eine Fallreduktion auf die Fallkosten und Ablösequote hat, wurden vom Gemeinderat drei zusätzliche Vollzeitstellen bewilligt. Die Sozialen Dienste der Stadt Winterthur beauftragten das Departement Soziale Arbeit der ZHAW, das Pilotprojekt ab September 2015 während 18 Monaten wissenschaftlich zu begleiten. Vor Projektstart wurden drei bisherige Sozialarbeitende der Sozialberatung Winterthur ausgelost, welche die Experimentalgruppe bildeten. Diese drei Sozialarbeitenden

hatten während der 18-monatigen Versuchsphase eine maximale Falllast von 75 Fällen auf 100 Prozent, während die übrigen Sozialarbeitenden mit der vollen Falllast arbeiteten und die Kontrollgruppe bildeten. Die Experimentalgruppe gab einen Teil ihrer bisherigen Fälle nach Zufallsprinzip bei Versuchsstart an die Kontrollgruppe ab. Neue Fälle wurden ebenfalls nach einem Zufallsverfahren zugewiesen.

Die Studie der ZHAW hat untersucht, ob mit einer tieferen Falllast Klientinnen und Klienten besser beraten und vermehrt integriert werden können und sich so der Einsatz von mehr sozialarbeiterischen Ressourcen auszahlt. Die Studie umfasst sowohl eine qualitative als auch eine quantitative Analyse. In der quantitativen Auswertung (statistische Berechnungen bzgl. Einsparungen und Ablösequote/Aktenanalyse/Online-Befragung) wurde die Experimental- mit der Kontrollgruppe verglichen. Im qualitativen Teil (regelmässige Einzel- und Gruppeninterviews mit der Experimentalgruppe) wurde vertieft analysiert, wie die zusätzlichen Zeitressourcen eingesetzt wurden.

## Mehr Einnahmen, kürzere Unterstützungs dauer

Die Ergebnisse der quantitativen Analyse zeigen, dass die Klientinnen und Klienten der Experimentalgruppe im Vergleich zur Kontrollgruppe höhere Einnahmen durch höhere Einkommen im ersten Arbeitsmarkt sowie durch höhere Unterstützungsleistungen Dritter (subsidiäre Leistungen durch Unterhaltsbeiträge, Alimente, Stipendien, Sozialversicherungen etc.) erzielten. Die Sozialhilfeargabnisse bezüglich Grundbedarf, Wohnkosten und Gesundheitskosten lassen jedoch kaum Möglichkeiten für Einsparungen zu. Die qualitative Auswertung kam zum Schluss, dass insbesondere die kontinuierliche, zielgerichtete Fallarbeit zum positiven Resultat auf der Einnahmeseite führte: Die drei Sozialarbeitenden setzten die zusätzlichen Zeitres-

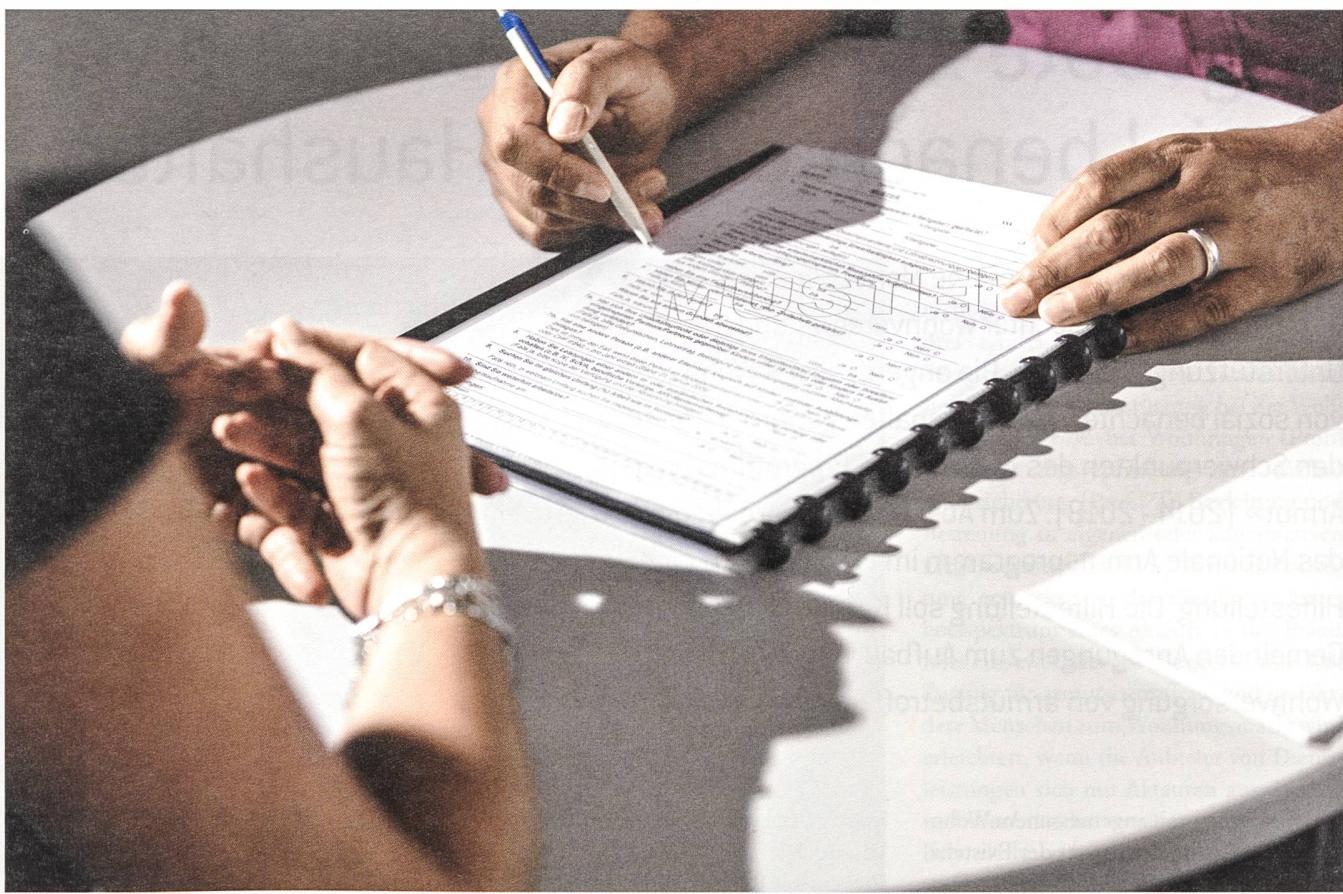
sourcen für den Klientenkontakt ein, um die Betroffenen enger begleiten zu können. Unter der hohen Falllast hingegen war weniger Zeit pro Fall vorhanden. Dazu kamen ständige «Notfallübungen» bei dringenden Problemsituationen von Klientinnen und Klienten. Gemäss den Interviews mit den Sozialarbeitenden ging dies auf Kosten der kontinuierlichen Fallarbeit.

Werden die durchschnittlichen Fallkosten in den beiden Vergleichsgruppen berechnet, wird ersichtlich, dass die Experimentalgruppe durchschnittliche Einsparungen von rund 1450 Franken pro Fall und Jahr ausweisen kann. Rechnet man diesen Betrag auf die Gesamtzahl von rund 2900 Fällen der Langzeitberatung hoch, ergibt dies rund 4 Mio. Franken an jährlichem Fallkosten-Einsparungspotenzial, wenn alle Sozialarbeitenden mit maximal 75 Fällen pro 100 Stellenprozente arbeiten könnten. Zu diesen kurzfristig realisierbaren Einsparungen kommt noch zusätzliches Einsparungspotenzial hinzu. Es ist aufgrund der deutlich höheren Ablösequoten und der kürzeren Unterstützungs dauer zu vermuten (Experimentalgruppe: 21 Monate, Kontrollgruppe: 27 Monate), dass die Sozialhilfeargabnisse gegenüber dem Status quo auch längerfristig gesenkt werden kann.

Neben diesen Einsparungen auf Ebene der Fallkosten zeichnen sich weitere positive Ergebnisse ab, die es in Folgeuntersuchungen genauer zu erfassen gilt: Da Klienten der Experimentalgruppe höhere Erwerbseinkommen im regulären Arbeitsmarkt erzielt haben, stellt sich die Frage, ob sie auch längerfristig ihre Chancen in der Arbeitswelt erhalten beziehungsweise verbessern und sich nachhaltig von der Sozialhilfe ablösen können.

## Besserer Klientenkontakt, mehr Berufszufriedenheit

Die drei Sozialarbeitenden des Pilotprojekts verwendeten die zusätzlichen Zeitressourcen insbesondere um:



Zeitnahe und passende Aktivierung sowie allenfalls intensivere Beratung führen zu höherer Ablösequote von Klienten der Sozialhilfe.

Bild: Daniel Desborough

Die qualitative Auswertung kam zum Schluss, dass insbesondere die kontinuierliche, zielgerichtete Fallarbeit zum positiven Resultat auf der Einnahmeseite führte.

- Hindernisse zu identifizieren und Interventionsmöglichkeiten zu analysieren
- proaktiv vorzugehen und schneller zu reagieren, beispielsweise in der Kooperation mit involvierten Fachstellen
- gemeinsam mit Klientinnen und Klienten sowie involvierten Fachstellen nach passenden Lösungen zu suchen
- eine längerfristige, nachhaltig orientierte Hilfeplanung aufzugleisen
- bei Bedarf die Fallkenntnisse durch Hausbesuche zu vertiefen
- ältere Fälle neu zu analysieren
- laufende Integrationsprozesse (z.B. Teillohnprogramm) zu überprüfen

Während des Pilotprojekts sprachen die drei Sozialarbeitenden ihrer Einschätzung nach weniger Auflagen und Sanktionen aus, als dies zuvor der Fall war. Sie hätten nun Zeit, die Prozesse gemeinsam mit den Klienten auszuhandeln und diese näher zu begleiten oder einen zweiten Anlauf zu nehmen, wenn etwas nicht auf Anhieb klappe. Umgekehrt vermittelten sie ihren Klientinnen und Klienten auch, dass sie bei Unklarheiten oder Problemen stets auf sie zukommen können. So fühlten sich diese besser informiert und mit ihren Anliegen ernstgenommen. Die Sozialar-

beitenden konnten dadurch auch zeitnahe Informationen erwarten, was die gegenseitige Verbindlichkeit und Kooperation deutlich verbesserte.

Insbesondere die zeitnahe, passende Aktivierung der Ressourcen sowie die nötigenfalls intensive Beratung und der vermehrte Kontakt mit den Klientinnen und Klienten führten zu einer höheren Ablösequote. Zudem stieg die Berufszufriedenheit der Sozialarbeitenden. Dies nicht nur, weil sie nicht mehr ständig unter Hochdruck standen, sondern weil sie ihre methodischen Kompetenzen wieder richtig nutzen sowie mehr Befriedigung aus der zielführenden sozialarbeiterischen Beratung ziehen konnten. ■

Miryam Eser Davolio, Isabelle Steiner, Rahel Strohmeier Navarro Smith, Heinrich Zwicky, Milena Gehrig

Institut Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe, Departement Soziale Arbeit, ZHAW

Studie:

[www.zhaw.ch/de/sozialearbeit/forschung/viel-falt-und-gesellschaftliche-teilhabe/community-development/auswirkung-der-fallbelastung-in-der-sozialhilfe-auf-die-abloesequote/](http://www.zhaw.ch/de/sozialearbeit/forschung/viel-falt-und-gesellschaftliche-teilhabe/community-development/auswirkung-der-fallbelastung-in-der-sozialhilfe-auf-die-abloesequote/)