

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 116 (2019)  
**Heft:** 3

**Artikel:** Mehr Ressourcen für Beratung und persönliche Hilfe  
**Autor:** Schlup, Mirjam  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-865618>

### **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:** 18.01.2026

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

# Mehr Ressourcen für Beratung und persönliche Hilfe

Die Sozialen Dienste der Stadt Zürich investieren viel in die fachliche Weiterentwicklung. Die Klientinnen und Klienten sollen möglichst bedarfsgerecht und individuell beraten werden. Mit 25.8 zusätzlichen Vollzeitstellen für die Soziale Arbeit bekennt sich die Politik zu dieser Stossrichtung.

Die Stadt Zürich setzt auf Soziale Arbeit. Ende 2018 hat der Zürcher Gemeinderat ein Zeichen hierfür gesetzt, indem er den Sozialen Diensten mit dem Budget 2019 zusätzlich 25,8 Vollzeitstellen Soziale Arbeit gesprochen hat. Damit wird die Fallbelastung in Zürich von 95 auf 85 kumulierte Fälle pro Vollzeitstelle Soziale Arbeit reduziert. Kumuliert bedeutet, dass alle Fälle im laufenden Jahr zusammengezählt werden, auch wenn der Fall nur während eines Monats betreut wurde.

Mit rund 85 kumulierten Fällen erreichen die Sozialen Dienste die tiefste Fallbelastung in der Einzelfallhilfe seit ihrer Gründung. Damit rückt die persönliche Hilfe stärker in den Vordergrund: Mittels individueller Beratung durch die Sozialarbeitenden will die Stadt Zürich soziale Integrationsprozesse fördern und unterstützen. Im Zentrum des Handelns in der Sozialen Arbeit soll der Mensch mit seinen individuellen Anliegen und seiner Lebenssituation stehen.

## **Leistungsgebundener Einsatz der zusätzlichen Ressourcen**

Die Sozialen Dienste speisen die zusätzlichen Ressourcen leistungsgebunden ins System ein. Das heisst einerseits, dass die Sozialarbeitenden über mehr Zeit für die individuelle Beratung der einzelnen Klienten und Klientinnen verfügen. Andererseits ergeben sich aus Fachstrategien und -konzepten Leistungen, welche die Sozialarbeitenden künftig in grösserem Ausmass erbringen werden. So werden dieses und nächstes Jahr einige fachliche Entwicklungen, welche die Beratungsleistungen stärken sollen, in die Praxis umgesetzt. Von einigen dieser Entwicklungen sollen nicht nur Sozialhilfebeziehende profitieren – auch andere Hilfesuchende erhalten künftig mehr Beratung und Unterstützung.

## **Stärkung der persönlichen Hilfe im Aufnahmeprozess**

Die persönliche Hilfe wird sowohl im Aufnahmeprozess als auch in den Quartierteams gestärkt. Im Aufnahmeprozess wird dies so umgesetzt, dass die Sozialarbeitenden möglichst früh im Prozess ein Orientierungsgespräch mit den Klientinnen und Klienten führen, das über die Ausrichtung der wirtschaftlichen Hilfe hinausgeht: Auch Themen wie Wohnen, Arbeit und Gesundheit werden hier besprochen. Damit können die Anliegen der Klientinnen und

Klienten früh im Prozess umfassend geklärt, und ein individueller Handlungsplan erstellt werden.

## **Stärkung der persönlichen Hilfe in den Quartierteams**

In den Quartierteams wird die persönliche Hilfe mittels mehrerer Fachkonzepte noch stärker verankert. Mit der 2018 im Sozialdepartement eingeführten Strategie zur beruflichen und sozialen Integration werden die für die Arbeitsintegration in Frage kommenden Sozialhilfebezüglerinnen und -bezügler zielgruppengerecht adressiert. Einerseits nach ihren Chancen auf dem Arbeitsmarkt, andererseits nach ihrem Veränderungswillen beziehungsweise ihrer Eigenmotivation, sich wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

Der Leistungskatalog Wohnen wurde diesen Sommer als erster Teil eines umfassenden Leistungskatalogs zur Sachhilfe fertiggestellt und eingeführt. Er regelt, welche Leistungen die Fallführenden im Bereich der Wohnungssuche und Wohnraumsicherung sowie bei mietrechtlichen Angelegenheiten erbringen sollen, welche zeitlichen Ressourcen sie dafür einsetzen können und welche Aufgaben sie triagieren und an weitere Anbieter weiterleiten können. Nächstes Jahr wird der gesamte Leistungskatalog Sachhilfe mit weiteren Themen wie Gesundheit, Beziehungen, etc. fertig sein. Schliesslich werden auch für die psychosoziale Beratung die wesentlichen Beratungsgrundsätze erarbeitet. Der Leistungskatalog Sachhilfe und die Beratungsgrundsätze werden abschliessend zum Fachkonzept Persönliche Hilfe nach Sozialhilfegesetz (SHG) verarbeitet. Des Weiteren soll im nächsten Jahr mittels eines gemeinsamen Grundverständnisses zur Ausübung des Ermessens die individuelle Fallbearbeitung in der Sozialhilfe gestärkt werden.

## **Intensivere Begleitung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen bei Übergängen I und II**

Das Sozialdepartement der Stadt Zürich erarbeitet zurzeit eine Bildungsstrategie für 16- bis 25-Jährige: Ab 2020 sollen Jugendliche beim Übergang zwischen Schule und Ausbildung (Übergang I) noch intensiver begleitet werden. Ebenso werden bei Bedarf

Die Sozialen Dienste der Stadt Zürich setzen auf die sozialarbeiterischen Kernkompetenzen «Ermöglichen, Befähigen und Motivieren».





Bei den Sozialen Diensten der Stadt Zürich wird die persönliche Hilfe stärker in den Vordergrund gerückt.

Bild: Giorgia Müller

junge Erwachsene zwischen 18 und 25 Jahren bei der Ausbildung und beim Eintritt ins Berufsleben (Übergang II) enger begleitet.

### Leistungen im Erwachsenenschutz

Auch im Erwachsenenschutz werden diesen September neue Leistungen eingeführt, an die die zusätzlich gesprochenen Ressourcen gekoppelt werden. Für die Mandatsführung wurden drei neue Instrumente entwickelt, die eine sorgfältige und am neuesten Stand der Lehre orientierte Mandatsführung sicherstellen sollen: die strukturierte Fallaufnahme, ein Monatsbudget sowie ein Handlungsplan mit Zielen und geplanten Schritten, der von den Sozialarbeitenden gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten erarbeitet wird.

### Ressourcen für Spezialdienste

Ausserdem fliessen die zusätzlichen Ressourcen in einige Spezialdienste der Sozialen Dienste Zürich, welche die Fallführenden unterstützen und entlasten. Der Fachstab Soziale Integration unterstützt die Intakes und die Quartierteams im Bereich Wohnen betreffend den Erhalt von Mietverhältnissen, bei mietrechtlichen Fragen und bezüglich Problemliegenschaften. Der Schreibdienst unterstützt Menschen, die geringe Deutschkenntnisse oder Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben haben, beim Verfassen von einfachen Briefen, Bewerbungen oder Lebensläufen. Zu-

dem bietet er Kurzberatungen sowie Bildungs- und Informationsveranstaltungen an. Schliesslich werden die Ressourcen auch genutzt, um den Pool der Springerinnen und Springer aufzustocken. Damit können Vakanzen und Ausfälle schneller überbrückt werden, sodass die Sozialen Dienste die Kontinuität der Fallbearbeitung besser gewährleisten können.

### Mehr Beratung und Stärkung der persönlichen Hilfe

Mit den zusätzlichen Stellen wird die soziale Integration gestärkt. Sie ist eine unabdingbare Voraussetzung für den gesellschaftlichen Zusammenhalt. Alle Menschen, die bei den Sozialen Diensten Hilfe suchen, sollen im Rahmen ihrer Möglichkeiten am sozialen und wirtschaftlichen Geschehen in der Stadt Zürich teilnehmen und ein selbstbestimmtes Leben führen können. Sie erhalten von den Sozialarbeitenden eine möglichst umfassende Beratung und Unterstützung in ihrem individuellen Integrationsprozess. Dabei setzen die Sozialen Dienste auf die sozialarbeiterischen Kernkompetenzen «Ermöglichen, Befähigen und Motivieren». Mit den zusätzlichen Stellen hat sich die Politik eindrücklich zum sozialen Zürich bekannt. ■

Mirjam Schlup

Direktorin Soziale Dienste Zürich