

STADTRAT

Antrag des Stadtrates
vom 21. August 2012

Sozialabteilung
Erhöhung Stellendach Verwaltung im Alterszentrum Gibeleich
um 0,5 Stellen auf 3,5 Vollzeitstellen /
Erhöhung des Stellendachs Sozialabteilung (ohne Alterszentrum
Gibeleich) um 4,6 auf 19,1 Vollzeitstellen

P1.9.4

Der Gemeinderat

- gestützt auf den Antrag des Stadtrates vom 21. August 2012 -

B E S C H L I E S S T :

1. Das Stellendach der Verwaltung Alterszentrum Gibeleich wird um 0,5 Stellen auf total 3,5 Vollzeitstellen erhöht.
2. Das Stellendach der Sozialabteilung Opfikon (ohne Alterszentrum Gibeleich) wird um 4,6 auf 19,1 Vollzeitstellen erhöht.
3. Das Stellendach darf erst nach Zustimmung durch den Stadtrat ausgeschöpft werden.
4. Mitteilung durch Protokollauszug an:
 - Stadtrat
 - Sozialvorsteherin
 - Verwaltungsdirektor
 - Verwaltungsdirektor-Stv.
 - Leiter Sozialabteilung
 - Finanzverwaltung
 - Stadtkanzlei

ersad-Stellengschaft-SA-2012

BERICHT und WEISUNG

Sozialabteilung

Erhöhung Stellendach Verwaltung Alterszentrum Gibeleich / Erhöhung Stellendach Sozialabteilung (ohne Z Gibeleich)

1. Ausgangslage

1.1 Sozialabteilung (ohne Alterszentrum Gibeleich)

Mit Beschluss des Gemeinderates Opfikon vom 6. November 2006 wurde letztmals das Stellendach der Sozialabteilung (exkl. Alterszentrum Gibeleich) um 3 Vollzeitstellen angepasst. Bewilligt sind gegenwärtig 14.5 Vollzeitstellen. Dieses Stellendach wurde nach der Bewilligung nicht umgehend ausgeschöpft. Vielmehr erfolgte die Anpassung in einzelnen Schritten über den Zeitraum der letzten sechs Jahre hinweg. Kriterium für die Schaffung und Besetzung neuer Stellen waren die stetige Zunahme der Fallzahlen, die dadurch generierte Mehrbelastung, die Zunahme der Fallkomplexität, mehr gesetzliche Aufgaben sowie die erhöhten Anforderungen von Seiten der Behörden und Aufsichtsinstanzen. Mit einer restriktiveren und verstärkt auf den Kernauftrag der Sozialhilfe gerichteten Grundhaltung stieg mitunter auch der Aufwand in der Einzelfall-Arbeit. Das Arbeiten mit den Klienten wurde grundsätzlich intensiver, die Auseinandersetzungen mit den Personen sowie der vor- und nachgelagerte Kontrollaufwand grösser; mitunter auch das Vorgehen bei Verdacht auf Sozialhilfemissbrauch.

Unter Berücksichtigung dieser Kriterien musste hauptsächlich in den Bereichen gesetzlich wirtschaftliche Hilfe sowie im Bereich Zusatzleistungen zur AHV/IV der Personalbestand aufgestockt werden. Ein Teil der Aufstockung konnte dadurch aufgefangen werden, dass die Aufgabengebiete Alimentenwesen / Individuelle Prämienvorbereitung ausgelagert resp. intern verlagert und die Aufgaben Kleinkinderbetreuungsbeiträge und AHV-Zweigstelle in die Bereiche Sozialberatung und Zusatzleistungen zur AHV/IV verschoben wurden. Mit der definitiven Überführung des Vormundschaftssekretariats per Januar 2013 in die neue Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) werden diese Stellenprozente lediglich in die neu geschaffene Abteilung KESB der Stadtverwaltung Opfikon transferiert. Per Saldo verbleibt der Sozialabteilung somit nichts.

Aufgrund der sich abzeichnenden weiteren Entwicklung im Bereich Soziales der Stadt Opfikon, insbesondere gesetzlich wirtschaftliche Hilfe und Zusatzleistungen zur AHV/IV, ergibt sich ein zusätzlicher Bedarf von 4,6 Vollzeitstellen, die teilweise unmittelbar neu zu besetzen sind.

Übersicht über die Stellenbesetzung

Bereich	2005	2012	Veränderungen 2005-2012		Antrag auf weitere Stellen
Leitung Abteilung	1,0	1,0	0		+0,4
Leitung Soz.beratung	0,8	0,8	0		+0,4
Sozialberater	3,6	5,4	+1,8		+1,6
Sekretariat Soz.beratung	2,0	3,2	+1,2		+1,2
Vormundschaftssekr.	1,0	0,9	-0,1		0
Zusatzleistungen	1,0	2,2	+1,2		+1,0
Alimente/IPV/KKBB/AHV	1,0	0	-1,0		0
Altersberatung	1,0	1,0	0		0
Total	11,4	14,50	+3,1		+4,6

1.2 Alterszentrum Gibeleich

Mit Beschluss des Gemeinderates vom 3. Februar 2003 wurde das Stellendach im Alterszentrum Gibeleich von 92,5 Stellen bewilligt. Mit Beschluss des Stadtrates vom 11. Januar 2011 wurde für eine Kochstelle im Umfang von 0,6 Stellen dieses Pensum von der Schule ins Alterszentrum Gibeleich, Bereich Küche, transferiert; dies in der Absicht, dass neu das AZ Gibeleich die Mahlzeiten für die schulergänzende Tagesstruktur zubereitet und nicht mehr die Schule selbst. Damit erhöhte sich das Stellendach um 0,6 auf 93,1 Stellen. Dieses Vorhaben wurde im Jahr 2011 umgesetzt.

Durch die steigenden Anforderungen und Pflichten im Sekretariat zeichnet sich ab, dass die dafür vorhandenen zwei Vollzeitstellen nicht mehr ausreichen. Es besteht ein Mehrbedarf von 0,5 Vollzeitstellen.

Durch die steigenden Anforderungen in der Administration/Verwaltung, der zunehmende Komplexität der Aufgaben durch gesetzliche Vorgaben bei Rechnungsstellung/Verrechnungen und bei den EDV-Systemen steigt die Menge der Aufgaben. Zudem ist ein immer umfassenderes Fachwissen erforderlich. Dies führt u.a. zu einer Spezialisierung von Aufgaben/Wissen. Die Steigerung der Komplexität in sämtlichen Bereichen des Alterszentrums führt mitunter dazu, dass das Sekretariat im Sinne einer internen Dienstleistung stetig entsprechende Unterstützung an diese zu leisten hat. Gleichzeitig ist ein zusätzlicher Bedarf an Beratung, Informationen und Unterstützung von Angehörigen, Bewohnenden sowie der Fachbereiche festzustellen, was das Personal zeitlich zusätzlich absorbiert.

Diese zunehmenden 'Spezialaufträge' benötigen nebst Fachwissen auch Erfahrung. Das Sekretariat ist nun an einem Punkt angelangt, bei welchem diese zusätzlichen Tätigkeiten nicht mehr mit den bestehenden personellen Ressourcen absorbiert werden können. Es bedarf zwingend einer Aufstockung des Stellendachs um 0,5 auf 2,5 Vollzeitstellen. In Zusammenhang mit der Aufstockung des Stellenpools im Sekretariat ist auch eine Reorganisation vorgesehen. Ein Organisationsmodell, das unter Einbezug der Erfahrungen anderer Alterszentren entworfen wurde, ist in Erarbeitung und sieht eine Sekretariatsleitung vor.

Übersicht über die Stellenbesetzung

Bereich	Stellendach	2012 besetzt		Antrag auf weitere Stellen
Zentrumsleitung	1,0	1,0		0
Sekretariat	2,0	2,0		+0,5
Pflege inkl. Aktivierung*	61,5	43,7		0
Verpflegung	13,6	13,6		0
Hausdienst/Techn. Dienst.	15,0	15,0		0
Total	93,1	75,3		+0,5

* die Besetzung in der Pflege erfolgt in Abhängigkeit zu der Pflegestufe und damit der Pflegeintensität der Bewohner

2. Erwägungen zur Sozialabteilung (ohne AZ Gibeleich)

2.1 Trend in der Sozialberatung

In den vergangenen Jahren richtete sich das gesellschaftliche und politische Augenmerk verstärkt auf die gesetzlich wirtschaftliche Hilfe. Ausschlaggebend waren unter anderem die wachsenden Ausgaben im Sozialbereich, das Thema Sozialhilfe-Missbrauch sowie die hitzigen gesellschaftlichen und politischen Debatten betreffend Asylwesen; insbesondere der stetige Zustrom an Asylsuchenden und deren Verbleib in der Schweiz. Die Bevölkerung ist sehr sensibilisiert und nimmt eine zunehmend kritischere Haltung ein. Die Sozialhilfe kämpft zunehmend gegen Vorurteile und Pauschalisierungen an, was das Wirken an der Front nicht vereinfacht.

Dies hat unmittelbare Auswirkungen auf die direkte Klienten-Arbeit. Es wird kritischer geprüft, die Primär-Abklärungen werden umfassender und intensiver geführt, das Beratungssetting erfolgt engmaschiger und die Kontrollen fallen umfassender aus. Den Klienten wird, unter der Berücksichtigung des Kernauftrages der gesetzlich wirtschaftlichen Hilfe gemäss Sozialhilfegesetz (SHG) und den SKOS-Richtlinien, kritischer und teilweise auch restriktiver begegnet. Hinzu kommt, dass sich wegen fehlender Ressourcen der Fokus der Sozialberatung hauptsächlich auf die wirtschaftliche Hilfe konzentriert mit dem Hauptziel der beruflichen Integration. Persönliche Hilfe, die sich primär auf die Beratung beschränkt und die präventiven Charakter aufweist, kann nur noch marginal angeboten werden, was zu bedauern ist.

Diese stringendere Fallführung führt dazu, dass das Regelwerk für die Sozialarbeit, d.h. die internen Richtlinien, die Kompetenzen-Ordnung sowie das Arbeitshandbuch stets ergänzt und verfeinert und damit umfassender und komplexer werden. Die Fallarbeit gestaltet sich dadurch intensiver, administrativ aufwändiger und anforderungsreicher. Dies zeigt sich darin, dass Forderungen wegen unrechtmässigem Bezug resp. Zweckentfremdung von Sozialhilfeleistungen in den vergangenen Jahren zugenommen haben und Beschlüsse der Fürsorgebehörde beim Bezirksrat vermehrt angefochten werden.

Damit verbunden ist die Zunahme des Führungsaufwandes. Komplexere und intensivere Fälle bedürfen auch vermehrter Absprache mit der Leitung Sozialberatung und mehr Sitzungen, um sich in der Fallarbeit abzusichern (4-Augen-

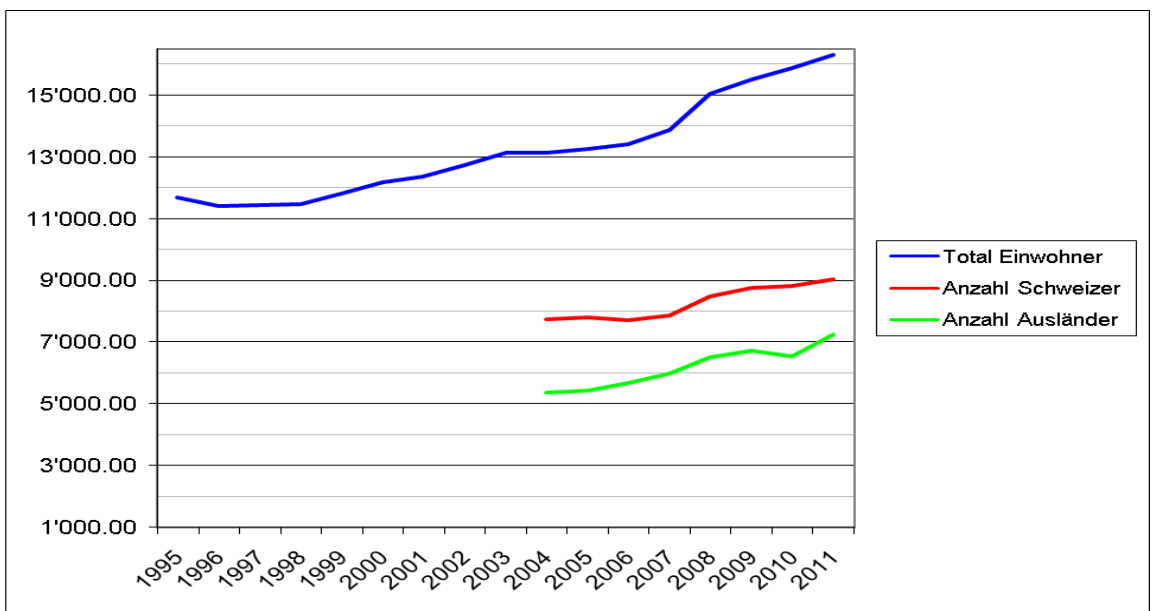
Prinzip). Der Koordinationsaufwand und die Schnittstellenbelastung werden grösser.

Dieser Mehraufwand führt gegenwärtig zu einer Vernachlässigung anderer Aufgabenfelder und belastet die Kultur der Zusammenarbeit sehr; eine Entwicklung, die sich insofern schon negativ ausgewirkt hat, dass die Sozialberatung in den vergangenen zwölf Monaten viele Abgänge von teilweise langjährigen Mitarbeiterinnen zu verzeichnen und zu verkraften hatte. Und dieser 'Aderlass' sowie Know-how-Verlust musste mit teuren Sofortmassnahmen, d.h. dem Einsatz von Springern, aufgefangen werden.

Der dringende Bedarf an weiteren personellen Ressourcen in der Sozialberatung inklusive Leitung ergibt sich aus folgenden Gründen:

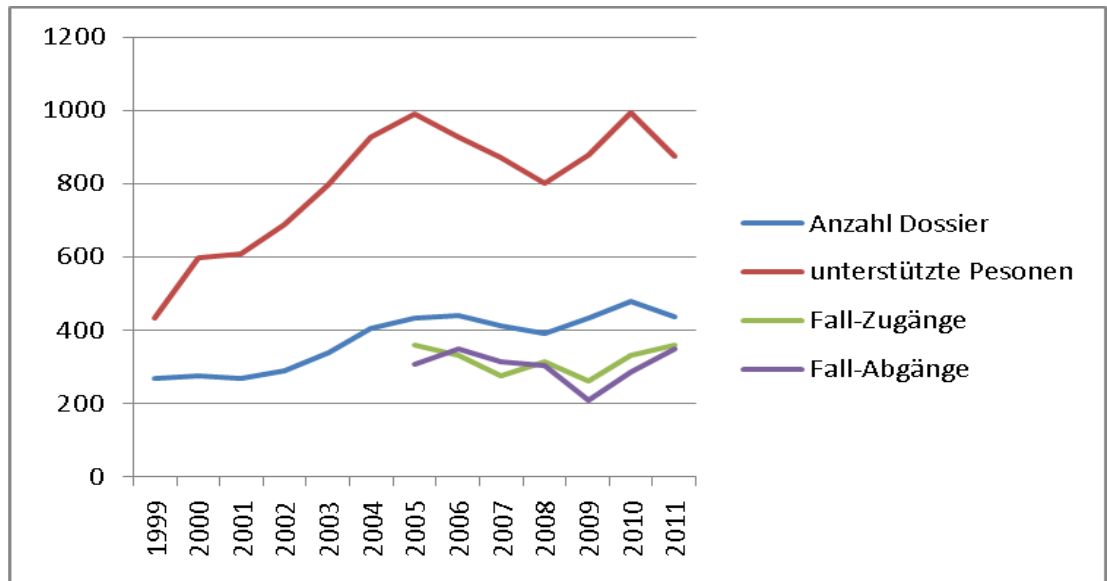
2.1.1 Bevölkerungs-Entwicklung der Stadt Opfikon

Die Bevölkerung nahm im Zeitraum 1995-2011 um 40% zu. Die Zunahme der Bevölkerungsgruppe mit CH-Pass betrug während dem Zeitraum 2004-2011 17%, jener der Ausländer 35%. Ende 2011 betrug der Ausländeranteil 44.5%. Diese Zusammensetzung der Bevölkerungsstruktur erweist sich als grosse Herausforderung für die Sozialhilfe, da Migrationsthematiken weiter an Bedeutung zunehmen.



2.1.2 Fallzahl-Entwicklung

Die Anzahl Personen, die durch die Fürsorge unterstützt werden musste, schwankte in den vergangenen Jahren zwischen 800 und 1000 Personen. Die Anzahl Fälle weist eine steigende Tendenz auf. Per Stichtag 31.12.2011 kam es zu einer leichten Reduktion, wobei von Januar bis Ende **März 2012** bereits wieder **88 Gesuche** eingereicht wurden, wovon ca. 1/3 länger dauernde Fälle wurden.

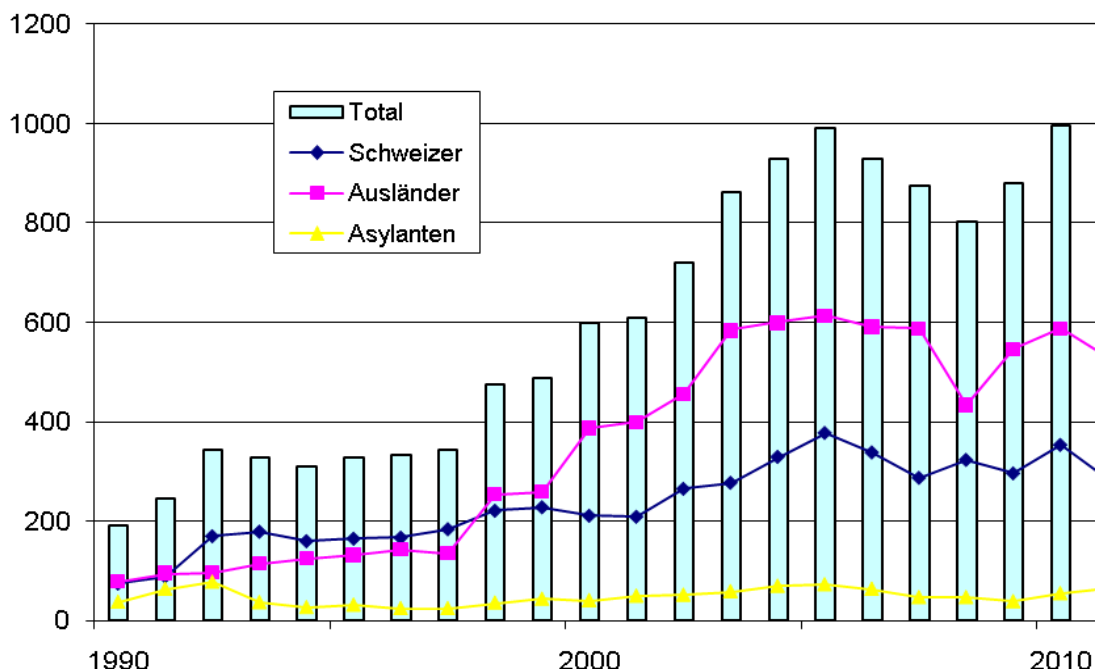


Belastend wirkt die sehr hohe Fallfluktuation, mitunter infolge Wegzug, veränderte Einkommens- oder Haushaltssituation der Klienten. Über die letzten Jahre mussten zwischen 50-60% der Fälle weniger als 12 Monate unterstützt werden; damit wurden über 50% der Fälle im Verlauf von 12 Monaten umgeschlagen. Dies generiert einen grossen administrativen Aktivismus, der mit dem umfassenden Aufnahme-prozedere (Intake-Verfahren) startet.

2.1.3 Status der Klienten

Erschwerend kommt in der Stadt Opfikon hinzu, dass durchschnittlich 60% der unterstützten Personen über keinen Schweizer Pass verfügen. Einige jener mit CH-Pass sind ausländischer Herkunft und weisen oftmals erwerbsrelevante Defizite (geringe Sprachkenntnisse, mangelnde Schul- und Berufsbildung) auf.

Anzahl unterstützte Personen



Diese Zusammensetzung ist eine grosse Herausforderung, da Personen mit Migrationshintergrund grundsätzlich bedeutend mehr Aufwand auf der Sozialberatung verursachen. Es bedarf viel mehr Zeit, da oftmals die sprachlichen Barrieren sehr gross sind, die Personen mit unserem System nicht vertraut sind, sie schulische und berufliche Defizite aufweisen und damit die berufliche und gesellschaftliche Integration noch schwieriger wird.

2.1.4 Operative Herausforderung

Es sind nicht nur die absoluten Fallzahlen per Stichtag, die als Richtwert für die Bestellung personeller Ressourcen in der Sozialberatung beigezogen werden dürfen; auch nicht nur die Fallfluktuation per se. Massgebend ist ebenfalls, was in der Bearbeitung der Fälle an Aufwand betrieben werden muss.

Das Aufnahmeverfahren gestaltet sich als erheblich umfassender als vor wenigen Jahren. Das Antragsformular umfasst neun Seiten (früher vier), das Beiblatt betreffend einzureichenden Unterlagen 54 Positionen. Bei jedem Fall, der zur finanziellen Unterstützung kommt, müssen mindestens zwei Abtretungen vorgenommen werden. Für die jährliche Prüfung der Fälle, ob überhaupt noch finanzieller Anspruch besteht, bedarf es diverser Unterlagen, die entsprechend eingefordert, gesichtet und überprüft werden müssen.

Seit einem Jahr besteht neu eine Meldepflicht von Klienten mit Ausländerstatus zuhanden des Migrationsamtes, dessen Formular mehrere Positionen umfasst. Die Quartals-Abrechnungen an den Kanton sind umfassender und detaillierter geworden. Gleichzeitig prüft der Kanton die Abrechnung bedeutend genauer, was zu erheblich mehr Rückfragen und administrativem Mehraufwand führt. Das Alimenteninkasso sowie der Bereich 'Kleinkinder-Betreuungsbeiträge' fallen neu bei der Fürsorge an (früher Vormundschaft), was die Administration weiter aufbläht. Die Familienzulagen, auf die seit Kurzem sämtliche Familien unabhängig vom Erwerbsstatus Anspruch haben, werden über die Sozialberatung abgewickelt. Die Ermittlung der Elternbeiträge betreffend subventionierten Krippenplätzen erfolgt auf der Sozialberatung. Mit der Pflicht der Gemeinden, ab kommenden Jahr bedarfsgerechte Plätze zu schaffen resp. zu subventionieren, wird diese administrative Aufgabe noch mehr Aufwand verursachen.

Der Bereich Krankenkasse ist unabhängig von der Fallzahlentwicklung gewachsen. Es werden bedeuten mehr Leistungen der Krankenkasse bezogen, es ergeben sich dadurch mehr Leistungsabrechnungen, die von der Administration abgewickelt werden müssen. Folgende Übersicht verdeutlicht dies:

	2006	2011
Prämienvolumen KVG	1'620'000	2'430'000
Leistungsabrechnungen KK	243'000	425'000

Die Komplexität der Fälle hat zugenommen. Meistens bedarf es umfassender Abklärungen mit entsprechenden Auskunftsvollmachten (Datenschutz) und Abtretungserklärungen, um der Subsidiarität gerecht zu werden. Die gesetzlichen Grundlagen besonders im Sozialversicherungsbereich sind umfassender, stets im Wandel und bedürfen eines aktuellen Fachwissens. Die Klienten haben zunehmend multiple Problemstellungen, die im Gesamtkontext zu bearbeiten sind.

Das Thema 'Wohnen' absorbiert sehr viel Energie. Wohnungskündigungen oder Ausweisungen sind mittlerweile ein 'Dauerbrenner'. Die Sozialberatung ist dabei besonders gefordert, da eine Unterbringung (unabhängig vom Verschulden) gewährleistet werden muss; und dies auf einem sehr schwierigen Wohnungsmarkt. Gleichzeitig agiert die Sozialabteilung immer mehr als Wohnungsmieter. Wegen der akuten Wohnungsnot wird versucht, auf dem privaten Wohnungsmarkt Wohnungen zu mieten und diese an Klienten in Untermiete abzugeben. Dies verursacht grossen Aufwand, da die Sozialabteilung als Hauptmieter gegenüber dem Vermieter in jeglicher Pflicht steht. Die Sozialabteilung übernimmt somit schleichend die Funktion einer 'Liegenschaftenverwaltung' für den gemieteten Wohnraum.

Integrationsbemühungen zur Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt sind aufwändiger geworden; die Prüfung des Nachweises betreffend Suchbemühungen des Klienten umfassender und zeitintensiver. Die Vermittlung in geeignete Integrationsprojekte schwieriger, da zunehmend Klienten involviert sind, die auch diesen Strukturen nicht gewachsen sind.

Die schwierigen Fälle mit fehlender Kooperationsbereitschaft oder bedingter Fähigkeit zur Kooperation (bspw. wegen psychischer Beeinträchtigungen) hat merklich zugenommen. Die Langzeitbegleitung dieser Fälle ist oftmals anspruchsvoll und zeitaufwändig.

Dieser Abriss aus dem operativen Tagesgeschäft zeigt auf, dass der zeitliche, administrative und finanzielle Aufwand in der Sozialberatung zunimmt. Deshalb ist es angezeigt, dass Ressourcen gesprochen werden, die moderat aber bedarfsgerecht beim Stadtrat abgerufen und besetzt werden können. Denn es ist äusserst wichtig, dass zukünftig seitens der Verwaltung rechtzeitig agiert werden kann. Ansonsten besteht die grosse Gefahr, dass nur noch mit grossem Aufwand (Personalfluktuations, Springer u.a.) reagiert werden kann, was zu grossen Turbulenzen führen kann und keine Möglichkeit zum rechtzeitigen Agieren besteht; dies ganz nach dem Motto: 'Wer zu spät kommt, den bestraft das Leben'.

2.1.5 Personelle Situation

Es gibt aus Fachkreisen und dem Verband der SKOS die Empfehlungen, dass die Fallzahlbelastung in der Langzeitberatung bei ca. 70-80 Dossier pro Vollzeitstelle liegen sollte; beim Intake, das heisst der Phase der Fallaufnahme und den Erstabklärungen, die bedeutend zeitintensiver ist, etwa bei 35-40. Dies unter Berücksichtigung, wie weit ergänzende Stellen (bspw. Rechtsabteilung, Arbeitsvermittlung, Asylberatung, Wohnungsvermittlung u.a.) überhaupt vorhanden und ausgebaut sind. Zusätzlich gilt es die Fallfluktuation zu berücksichtigen, die in der Stadt Opfikon, dem Agglomerationsgürtel Nord der Stadt Zürich, sehr hoch ist.

Auf der Sozialberatung Opfikon ist es gegenwärtig so, dass es keine solchen 'ergänzenden' Stellen gibt. Die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter sowie die Leitung haben keine 'unterstützenden externen Dienste', an die sie gewisse Aufgaben delegieren und Fragestellungen richten können. Alles ist 'inhouse' zu erledigen.

Folgende Tabelle gibt einen Überblick, wie die Fallzahlbelastung je nach Quotenverteilung (Anzahl Dossiers/Vollzeitstelle) aussieht. Basis dazu bildet die effektiv besetzten Stellenprozente durch Fallführende sowie die effektiven Fallzahlen per Ende April 2012 (dabei gilt es anzumerken, dass der Trend betreffend Fallzahlentwicklung eher wieder nach oben zeigt):

	IST-Stellen-Besetzung in %	Anzahl Dossiers bei 35/100	Anzahl Dossiers bei 40/100	Anzahl Dossiers bei 70/100	Anzahl Dossiers bei 80/100	Anzahl Dossiers bei 90/100	IST Anzahl Dossiers per April '12	IST-Quote
Intake	160	56	64	-	-	-	73	45/100
Kernteam	380	-	-	266	304	342	375	98/100

Diese Darstellung des Ist-Zustandes mit der entsprechenden Fallzahlbelastung, die leider in den vergangenen Jahren nicht viel tiefer lag, zeigt, dass die Quote in beiden Bereichen Intake und Kernteams klar über den Richtwerten liegen.

Dies ist ein Umstand, der absolut nicht zufriedenstellend ist. Diese hohe Fallzahlbelastung führt dazu, dass Abklärungen nicht in dem sorgfältigen und umfassenden Mass gemacht werden können, wie es der Qualitätsstandard eigentlich erfordert und es von der Gesellschaft und Politik auch gewünscht und gefordert wird. Gesuche können teilweise nicht mehr fristgerecht und seriös geprüft und bearbeitet werden, was zu Unzufriedenheit und oftmals zur Verschärfung der Problemsituation führt. Beschwerden und Reklamationen nehmen (teilweise berechtigterweise) zu, was in der Folge Ressourcen bei deren Bereinigung absorbiert. Die Befolgung von Auflagen und Weisungen, an die sich die Klienten zu halten haben, können nicht mehr mit der nötigen Sorgfalt überprüft und auch durchgesetzt werden, was falsche Signale sendet. Das Ziel der Ablösung der Klienten von der Fürsorge durch soziale und berufliche Integration kann nur noch bedingt verfolgt werden. Es fehlt schlicht an den zeitlichen Ressourcen, um den Klienten nach dem Motto 'Fördern & Fordern' zu begegnen. Eine vertiefte Fallprüfung ist kaum mehr möglich, was sich mitunter auch darin zeigt, dass weniger Verdachtsfällen wirklich nachgegangen wird und dem Sozialhilfemissbrauch entsprechend begegnet werden kann.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden aufgrund der hohen Fallzahlbelastung demotiviert. Sie fühlen sich in ihrem Anspruch auf eine seriöse Fallarbeit mit entsprechenden zeitlichen Ressourcen nicht ernst genommen. Es kommt zu Kündigungen, so wie es im Jahr 2011 geschah, als fünf von sieben Sozialarbeiterinnen die Sozialberatung verliessen. Diese hohe Fluktuation führte wiederum zu neuen Problemen. Es muss auf einem ausgetrockneten Arbeitsmarkt krampfhaft nach Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter gesucht werden, die dann auch gewillt sind, in die Arbeit der gesetzlich wirtschaftlichen Hilfe einzusteigen. Es bedarf teurer Sofortmassnahmen (Einsatz von Springern), um die verwaisten Dossiers zu übernehmen. Diese Abgänge führten zu einem know how-Verlust, der sich nicht so schnell beheben lässt. Es absorbiert enorm Ressourcen, um ein neues Team zu bilden und der Verunsicherung zu begegnen. Der Apparat läuft am Limit und läuft Gefahr, aus diesem 'Teufelskreis' nicht mehr ausbrechen zu können.

Die Folge aus dieser Entwicklung ist:

- die Kosten der gesetzlichen Hilfe steigen dadurch weiter;
- die Unzufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nimmt merkbar zu.

2.1.6 Benchmark

Der Vergleich der Sozialberatung von anderen Gemeinden des Bezirks, der im März 2012 gemacht wurde, ergibt Folgendes:

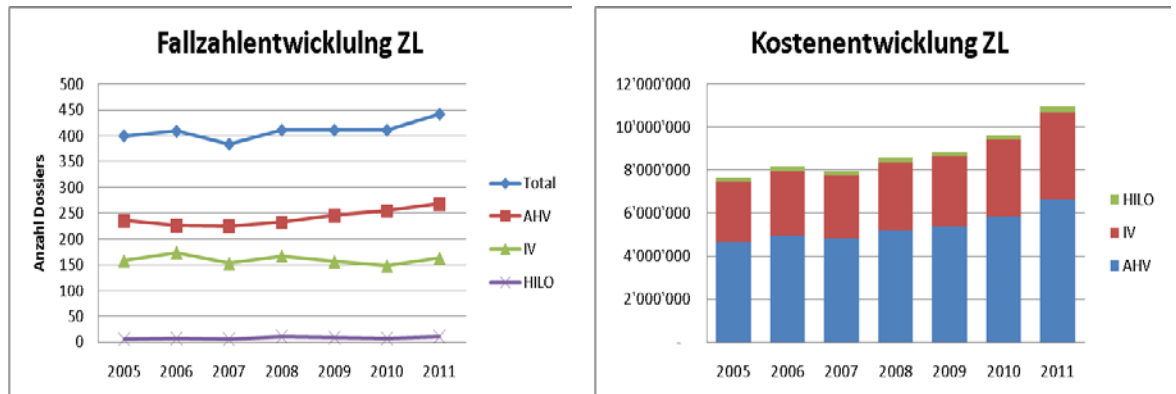
Gemeinde	Anzahl Dossiers Ende 2011	Anzahl Dossiers im Ver- lauf 2011	Stellenpro- zent Lei- tung	Stellenpro- zent Beratung (inkl. Inta- ke)	Stellenprozent Schr./Buch- haltung/Schalter	Total Stellen- prozent	IST- Quote
Bassersdorf	137	183	25	125	160	310	59/100
Bülach	326	464	100	160	390	650	71/100
Embrach	158	227	20	160	175	355	63/100
Kloten	386	633	100	350	690	1140	55/100
Opfikon	435	805	80	300	540	920	88/100
Wallisellen	191	304	90	190	180	460	66/100

Die aufgeführte Ist-Quote (Dossiers/Vollzeitstelle) ermittelt sich aus den Anzahl Dossiers im Verlauf 2011 dividiert durch das Total an Stellenprozenten. Es wurde dieser Ansatz gewählt, da es je nach Gemeinde unterschiedlich ist, wo überall Dossiers bearbeiten werden. Es zeigt sich, dass Opfikon im Vergleich sehr hoch ausfällt. Dies wirkt insofern erschwerend, da die Stadt Opfikon mit ihrer Nähe zur Stadt Zürich, den grundsätzlich bedeutend höheren Arbeitslosenzahlen und der ausgeprägteren Migrations- und Wohnungsthematik zusätzlich belastet ist. Opfikon weist die höchste Anzahl Dossiers sowohl per Jahresende als auch im Verlauf 2011 auf, dies überproportional in Vergleich zur Wohnbevölkerung.

2.2 Trend bei der Fachstelle für Zusatzleistungen zur AHV/IV

Die Fachstelle für Zusatzleistungen, die mitunter auch die Aufgaben der AHV-Zweigstelle für die Stadt Opfikon abdeckt, ist mit drei Mitarbeiterinnen und einem ordentlichen Beschäftigungspensum von 220% besetzt. Dieser Bereich erlebt gegenwärtig eine progressive Fallzunahme. Dies mitunter wegen gesetzlichen Änderungen betreffend Vermögensfreigrenzen, die schneller einen Anspruch auf Zusatzleistungen zur AHV/IV auslösen und der Zunahme an Pflegeplatzfinanzierungen.

Die Fallzahlentwicklung sowie die Kostenentwicklung für den Zeitraum 2005 bis 2011 ergeben folgendes Bild:



Die Fallzahlen zeigen den Bestand jeweils per Stichtag. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die effektiv bearbeiteten Dossiers höher sind, da einige Dossiers im Verlauf des Jahres wegen Ablebens des Klienten abgeschlossen werden konnten. Von Januar bis Ende Juni 2012 nahm die Fallzahl nochmals um 16 Dossiers zu. Gleichzeitig liegen 45 pendente Gesuche vor, die geprüft werden müssen und mehrheitlich zu aktiven Fällen werden. Davon sind 14 Anträge von Klienten der Fürsorge, die bevorschussend weiter von der Sozialhilfe unterstützt werden müssen, bis der ZL-Anspruch rückwirkend berechnet werden kann. D.h. diese Dossiers beschäftigen sowohl die Sozialberatung als auch die Fachstelle für Zusatzleistungen, werden also wegen des Bearbeitungsstaus doppelt geführt.

Hinzu kommt, dass die Fachstelle für Zusatzleistungen zur AHV/IV zunehmend Aufgaben übernimmt, die nicht unmittelbar zu ihrem Kernauftrag gehören. So werden teilweise Zahlungen direkt an Krankenkassen oder Vermieter geleistet, um zu verhindern, dass Gelder der Zusatzleistungen zur AHV/IV von den Klienten zweckentfremdet werden; dies ganz im Sinne der öffentlichen Hand und zur Entlastung der Sozialberatung, aber mit Mehraufwand für die Fachstelle verbunden.

Ein aktueller Benchmark mit den umliegenden Gemeinden betreffend Fallzahlen und Stellenbesetzung der jeweiligen Fachstelle für Zusatzleistungen zur AHV/IV ergab folgendes Bild:

	2009	2010	2011	Stellenbesetzung in %	Dossier / Stellen-%
Opfikon	411	411	442	220	2.01
Bülach	465	490	479	290	1.65
Kloten	467	473	497	260	1.91
Wallisellen	270	290	302	180	1.68
Bassersdorf	135	130	152	80	1.90
Dübendorf	511	527	544	320	1.70
			2416	1350	1.79

Opfikon wickelt gegenwärtig 2.01 Fälle pro Stellenprozent ab, dies unter erschwerenden Rahmenbedingungen, wie sie schon bei der Sozialberatung aufgeführt wurden: viele Klienten mit gebrochenem Deutsch und bedingten Sozialversicherungsverständnis, komplexere Familienkonstellationen, komplexere Einkommenssituationen. Per Ende Juni 2012 betrug der aktuelle Dossierbestand 453, was einen Wert von 2.05 ergibt. Es zeigt sich, dass Opfikon teilweise wesentlich über den Vergleichswerten liegt.

Diese Unterbelegung zeigt negative Folgen, indem die Zunahme an pendenten Neugesuchen stetig wächst und ordentlich nicht mehr abgebaut werden kann. Dies führt zu einem Stau, der unmittelbar Auswirkungen auf die Sozialberatung hat, indem die Person bevorschussend unterstützt und damit ein zusätzlicher Fall geführt werden muss. Gleichzeitig gerät die Fachstelle zunehmend in Verzug in den jährlichen Prüfungen (periodische Revision der Fälle), die pro Fall alle zwei Jahre erforderlich ist. Mit dem Versäumen dieser Frist steigt das Risiko, dass Mutationen nicht oder viel zu spät vorgenommen und dadurch zu viele Leistungen ausbezahlt werden. Wegen dieser administrativen Versäumnisse müssen dann Rückerstattungs-Verfügungen erlassen werden, was zu Unmut und Mehraufwand aller führt. Insbesondere die Rückforderung sich jeweils schwierig gestaltet, da das Geld meistens nicht mehr vorhanden ist.

4. Antrag

Dem Gemeinderat wird beantragt,

- das Stellendach der Verwaltung Alterszentrum Gibeleich um 50% auf total 350-Stellenprozente zu erhöhen,
- das Stellendach der Sozialabteilung (ohne Alterszentrum Gibeleich) um 4,6 Vollzeitstellen auf 1'910 Stellenprozente erhöht wird, dass jedoch erst nach Zustimmung des Stadtrates bei Bedarfsnachweis abgerufen werden darf.

8152 Opfikon
10. August 2012

NAMENS DES STADTRATES

Der Präsident: Der Verwaltungsdirektor:

P. Remund

H.R. Bauer