

Signatur: 2026.SR.0269
Geschäftstyp: Kleine Anfrage
Erstunterzeichnende: David Böhner (AL), Raffael Joggi (AL)
Mitunterzeichnende: -
Einreichtdatum: 20. August 2026

Kleine Anfrage: Lange Wartezeiten beim Intake vom Sozialdienst Bern – was macht die Stadt Bern um Armutsbetroffene und Mitarbeitende besser zu unterstützen?; Antwort

Fragen

Der Gemeinderat wird um Beantwortung folgender Fragen gebeten:

1. Was ist der Zielwert der Dauer zwischen Einreichung und Erstgespräch beim Sozialdienst und während wie vieler Wochen wurde dieser im Jahr 2025 und 2026 nicht erreicht?
2. Wie viele Personen (Erwachsene und Minderjährige) sind von den langen Wartezeiten betroffen?
3. Sind Massnahmen zur Entlastung von Personal geplant?
4. Sind Massnahmen in der aktuellen Situation zur besseren Unterstützung von Armutsbetroffenen geplant?

Begründung

Gemäss verschiedenen Aussagen warten beim Sozialdienst der Stadt Bern Menschen nach Abgabe des Gesuchs und der Unterlagen ca. 7-8 Wochen auf einen Termin. So eine lange Wartezeit ist nicht akzeptabel: Es ist bekannt, dass sich der grösste Teil der Menschen erst wenn sie schon Mahnungen und/oder Schulden haben, anmelden. Die lange Wartefrist kann auch ein Wohnungsverlust zur Folge haben, wenn bereits Mietausstände da sind. Während der Wartefrist bekommen die Betroffenen keine finanzielle Unterstützung und auch nach dem Erstgespräch können in der Regel nicht unmittelbar Beträge ausbezahlt werden.

Für die Unterstützung von Armutsbetroffenen und die Bekämpfung von Armut ist diese Ausgangslage hochproblematisch. Zudem ist davon auszugehen, dass die lange Wartezeit auch auf eine Überlastung von Personal hindeutet.

Antwort des Gemeinderats

Die Sektion Intake des Sozialdienstes ist die zentrale Anlaufstelle für Personen, die einen Antrag auf Sozialhilfe-Unterstützung stellen. Die Arbeitsbelastung im Intake hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Hauptursache ist die gestiegene Komplexität der Fälle, die aufwändige Abklärungen zur Anspruchsberechtigung nötig macht. Im 1. Quartal 2026 kam es zudem zu einem sprunghaften Anstieg der Sozialhilfe-Anträge. Grund waren Probleme der Arbeitslosenstellen mit einem neuen Auszahlungssystem. Zahlreiche Personen (rund 130), die eigentlich Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung hätten, meldeten sich daraufhin bei der Sozialhilfe.

Zu Frage 1:

Gemäss internen Prozessen soll innerhalb von 3 bis 10 Arbeitstagen nach Einreichen des Sozialhilfeantrags ein Erstgespräch stattfinden. Dieser Zielwert konnte in den Jahren 2025 und 2026 durch-

gehend nicht erreicht werden. Die durchschnittliche Wartezeit lag lange leicht über 10 Tagen; in den letzten Monaten stieg sie stark an und beträgt aktuell 37 Tage (Stand 25. August 2026).

Zu Frage 2:

Aktuell ist in 137 Sozialhilfe-Dossiers ein Erstgespräch ausstehend (Stand 25. August 2026). Die Termine für diese Erstgespräche wurden bereits vergeben (20 im August, 87 im September, 30 im Oktober).

Zu Frage 3:

Kurzfristig wurde ab Februar 2026 der Personalbestand für die Sektion Intake erhöht. Aufgrund von Personalfluktuationsgründen griff diese Massnahme aber erst ab Juni 2026. Ein Rückgang der Wartezeiten wird für Herbst 2026 erwartet. Mittelfristig sollen die Prozesse und Strukturen des Intake im Detail analysiert und optimiert werden. Ein entsprechendes Projekt wurde bereits lanciert, erfordert aber zusätzliche Ressourcen. Ein Nachkredit ist zurzeit in Vorbereitung.

Zu Frage 4:

Antragstellende werden bereits vor dem Erstgespräch unterstützt: In akuten finanziellen Notlagen erhalten sie vom Sozialdienst zur Überbrückung Einkaufsgutscheine; zudem leistet die Passantenhilfe in Absprache mit dem Sozialdienst Bevorschussungen. Der Sozialdienst nimmt mit Vermieter*innen, Krankenkassen und Betreibungsämtern Kontakt auf, um Mahnungen, Betreibungen oder Wohnungs-/Leistungsverluste zu verhindern. Im Kontakt mit Sozialversicherungen wird geklärt, ob Antragstellenden anderweitige Leistungen zustehen.

Bern, 9. September 2026

Der Gemeinderat