

Interpellation Fraktion SP/JUSO (Barbara Keller, SP): Sozialhilfe in Bern: Wie niederschwellig ist der Zugang wirklich?

Fragen

Der Gemeinderat wird um Beantwortung folgender Fragen gebeten:

1. Ist es nur zu den auf der Website definierten Zeitspannen möglich, das Gesuchsformular für die Sozialhilfe abzuholen? Trifft es zu, dass Formulare mit einem Fehler bzw. einer fehlenden Beilage nicht angenommen werden?
2. Ist dem Gemeinderat die Anzahl der offiziell aufgrund von «fehlender Mitwirkungspflicht» abgelehnten Gesuche bekannt?
3. Wie bewertet der Gemeinderat die aktuelle Praxis der persönlichen Abholung und Abgabe der Gesuchsformulare für die wirtschaftliche Sozialhilfe? Sieht er Verbesserungspotenzial?
4. Welche Massnahmen sind aus Sicht des Gemeinderats denkbar, um den Zugang zur wirtschaftlichen Sozialhilfe zu erleichtern? Wird eine digitale Abwicklung des Gesuchsverfahrens geprüft?
5. Welche Unterstützungsmöglichkeiten bietet die Stadt Bern aktuell für Menschen, die Schwierigkeiten haben, die komplexen Anforderungen und umfangreichen Dokumente rechtzeitig und vollständig einzureichen?
6. Könnten die Öffnungszeiten oder die Möglichkeit zur Abholung und Rückgabe der Anmeldeformulare auf mehrere Tage in der Woche erweitert werden? Wäre dies mit den bestehenden Ressourcen umsetzbar?

Begründung

Der Zugang zur wirtschaftlichen Sozialhilfe in Bern gestaltet sich sehr herausfordernd und mutet sogar überspitzt formalistisch an. Der Prozess ist derart gestaltet, dass man das Gesuchsformular «wirtschaftliche Sozialhilfe» nur persönlich während eng definierter Zeitspannen abholen kann. Wer das ausgefüllte Gesuchsformular einreichen will, muss dafür ebenfalls persönlich – während besagter Zeitspannen – auf dem Amt erscheinen. Auf der Website der städtischen Direktion für Bildung, Soziales und Sport (BSS) befindet sich lediglich ein Ansichtsexemplar des Gesuchsformulars «wirtschaftliche Sozialhilfe». Das Formular umfasst rund 15 Seiten und erfordert eine Vielzahl von beizulegenden Dokumenten. Sollte das Gesuchsformular auch nur einen einzigen Fehler aufweisen oder eines der beizulegenden Dokumente fehlen, wird das Gesuch aufgrund der sogenannten «fehlenden Mitwirkungspflicht» abgelehnt. Zwar besteht seitens des städtischen Sozialdienstes gemäss BSS-Website ein Hilfsangebot mit der sog. «Schreibstube». Allerdings stellt für viele Gesuchstellende das Beschaffen der beizulegenden Dokumente die grössere Hürde dar als das Ausfüllen, bei welchem die «Schreibstube» – zu definierten Zeitspannen – behilflich sein könnte. Diese Art des Verfahrens stellt für viele Menschen, die bereits in schwierigen Lebenssituationen stecken, eine grosse Hürde dar. Gerade für diejenigen, die aufgrund von Arbeitsverpflichtungen, Betreuungspflichten oder gesundheitlichen Einschränkungen nicht die Möglichkeit haben, an den vorgesehenen Zeiten persönlich vor Ort zu sein, wird der Zugang zur wirtschaftlichen Sozialhilfe unnötig erschwert. Während die meisten Behördenkontakte heute digital abgewickelt werden können, wirkt das erzwungene persönliche Erscheinen beim Sozialdienst, wenn es um die Anmeldung geht, nicht nur unnötig erschwerend, sondern geradezu stigmatisierend für Menschen in einer ohnehin schwierigen Lebenssituation. Besonders in einer Zeit, in der die Digitalisierung immer weiter voranschreitet, stellt sich die Frage, ob solche Prozesse nicht effizienter und bürger:innenfreundlicher gestaltet werden könnten.

«Die Dringlichkeit wird vom Büro des Stadtrats abgelehnt.»

Bern, 31. Oktober 2024

Erstunterzeichnende: Barbara Keller

Mitunterzeichnende: Lena Allenspach, Johannes Wartenweiler, Laura Binz, Cemal Özçelik, Nora Krummen, Judith Schenk, Barbara Nyffeler, Dominic Nellen, Fuat Köçer, Halua Pinto de Magalhães, Chandru Somasundaram, Timur Akçasayar, Szabolcs Mihályi, Dominik Fitze, Simone Machado, David Böhner, Muriel Graf, Emanuel Amrein, Mehmet Özdemir, Sofia Fisch, Paula Zysset, Ronja Rennenkampff, Sarah Rubin, Francesca Chukwunyere, Michael Burkard, Mirjam Roder, Tanja Miljanovic, Christoph Leuppi, Michael Ruefer, Matthias Humbel, Ingrid Kissling-Näf, Raffael Joggi, Matteo Micieli, Markus Zürcher, Béatrice Wertli

Antwort des Gemeinderats

Die Voraussetzungen für den Anspruch auf Sozialhilfe sind im kantonalen Sozialhilfegesetz (SHG) und den zugehörigen Ausführungsbestimmungen geregelt. Der Sozialdienst ist dazu verpflichtet, die Anspruchsbedingungen und die Subsidiarität sorgfältig zu prüfen. Im Kanton Bern sind die Vorgaben und Kontrollmechanismen zur Missbrauchsbekämpfung stark ausgeprägt. Die Prüfung des Sozialhilfeanspruchs ist komplex, es müssen dabei zahlreiche Aspekte der individuellen Situation der Antragstellenden berücksichtigt werden. Das Gesuchsformular und die Liste möglicher Beilagen sind entsprechend sehr umfangreich, was die Gesuchstellung für unterstützungsbedürftige Menschen aufwändig und anspruchsvoll macht. Dies ist in allen Gemeinden im Kanton Bern der Fall.

Auf Grund der hohen Komplexität des Sozialhilfeantrags ist im aktuell geltenden Anmeldeprozess des Sozialdiensts der Stadt Bern ein persönlicher Kontakt vorgesehen. Der persönliche Kontakt bringt sowohl für die Gesuchstellenden als auch für die Verwaltung zahlreiche Vorteile mit sich:

- Beim Erstkontakt am Schalter können die Mitarbeitenden des Sozialdiensts den Gesuchstellenden den Anmeldeprozess und das Antragsformular erläutern. Gleichzeitig schauen sie mit ihnen die persönliche Situation an und entscheiden, welche Beilagen im konkreten Fall effektiv benötigt werden. In vielen Fällen ist nur ein Teil der zahlreichen möglichen Beilagen erforderlich. Auf diese Weise kann der Antragsaufwand für die Gesuchstellenden reduziert werden.
- Beim Einreichen des Antrags am Schalter können die Mitarbeitenden des Sozialdiensts die Vollständigkeit prüfen und mit den Antragsstellenden direkt allfällige Lücken schliessen. Dadurch wird die Qualität der Anträge verbessert, was den Antragsprozess beschleunigt und den Bearbeitungsaufwand reduziert. Beim Einreichen kann mit den Gesuchstellenden zudem direkt ein passender Termin für ein Erstgespräch vereinbart werden. Die Hilfesuchenden gelangen auf diese Weise früher zum Erstgespräch und erhalten schneller Unterstützung.
- Beim persönlichen Kontakt am Schalter erkennen die Mitarbeitenden akute Notlagen rasch und können sofort erste Hilfsmassnahmen einleiten (z.B. sofortige Unterstützung mit Einkaufsgutschein für den unmittelbaren Bedarf, Vernetzung mit medizinischen Angeboten).
- Bei ca. 30% der Personen, die sich am Schalter des Sozialdiensts der Stadt Bern melden und einen Antrag einreichen möchten, ist eine andere Stelle für die Unterstützung zuständig (Sozialversicherung, Sozialdienst anderer Gemeinde). Im persönlichen Kontakt kann rasch und unkompliziert geklärt werden, welche Stelle effektiv zuständig ist. Auf diese Weise bleibt sowohl den Hilfesuchenden als auch dem Sozialdienst viel unnötiger Aufwand erspart.

Zu Frage 1:

Nein, dies trifft nicht zu. Bei den auf der Webseite aufgeführten Zeitfenstern handelt es sich um einen allgemeinen Grundsatz mit Blick auf eine effiziente Ressourcenplanung und die Reduktion der Wartezeiten. Das Einreichen der Gesuche und die Vollständigkeitsprüfung benötigen mehr

Zeit, dies dauert bis zu dreissig Minuten; daher werden für die Vormittage auch mehr Personalressourcen eingeplant. Indem die Neuanmeldungen und das Einreichen der Unterlagen zeitlich getrennt werden, können die Wartezeiten für Neuanmeldungen sowie der Personalbedarf am Nachmittag verringert werden.

Eine Neuanmeldung ist bei Bedarf aber auch am Vormittag und das Einreichen des Antrags am Nachmittag möglich. Falls Antragsstellenden ein persönlicher Kontakt zu den angegebenen Schalterzeiten nicht möglich sein sollte, wird nach einer individuellen Lösung gesucht. So wird beispielsweise eine schriftliche Zustellung der Unterlagen oder eine Übergabe ausserhalb der festgelegten Zeiten vereinbart. Die Antragsstellenden haben auch die Möglichkeit, eine andere Person für den Anmeldeprozess zu bevollmächtigen. Bei Personen, die bereits von anderen Institutionen unterstützt werden, erfolgt die Anmeldung über diese Institution; hierzu hat der Sozialdienst zahlreiche Zusammenarbeitsvereinbarungen abgeschlossen (u.a. mit Klinik-Sozialarbeit Insel/UPD/PZM, Amt für Kindes- und Erwachsenenschutz, Sozialarbeit des Strafvollzugs, PINTO, Pro Infirmis).

Es ist weder verfahrensrechtlich haltbar, noch entspricht es der Haltung des Sozialdienstes, dass falsch oder unvollständig ausgefüllte Gesuche mit der Begründung fehlender Mitwirkung abgelehnt werden oder die Annahme verweigert wird. Sollten beim Einreichen relevante Angaben fehlen, so können die Antragsstellenden das unvollständige Gesuch direkt vor Ort ergänzen; der persönliche Kontakt am Schalter ist hier ein wichtiges Qualitätssicherungsinstrument. Fehlen nach Einreichen relevante Unterlagen (Bankauszüge, Lohnabrechnungen, Verfügungen subsidiärer Leistungen, Krankenkassen-Police, Mietverträge), bemüht sich der Sozialdienst, diese nachträglich zu erhalten; er kann dazu ein Weisungsverfahren anstossen. Falls Antragsstellende trotz Weisung und Mahnung budgetrelevante Unterlagen nicht einreichen, ist eine Prüfung der Bedürftigkeit nicht möglich. In diesen Fällen ist der Sozialdienst gezwungen, eine Ablehnung des Antrags zu verfügen. Das Sozialamt muss sich bei diesem Prozess an das kantonale Gesetz über die Verwaltungsrechtspflege (VRPG) halten, welches die Verfahren vor den Verwaltungsbehörden im Kanton und in den Gemeinden regelt.

Zu Frage 2:

Die Zahl der Sozialhilfegesuche, die auf Grund eines unvollständigen Sozialhilfeantrags abgelehnt werden, wird statistisch nicht erfasst.

Zu Frage 3:

Der persönliche Kontakt dient der Unterstützung der Gesuchstellenden und der effizienten Abwicklung der Gesuchsstellung. Die Beratung am Schalter ermöglicht es, auf die individuelle Situation der Hilfesuchenden einzugehen, führt zu Zeitersparnissen im Antragsprozess und verhindert Leerläufe. Dieses Vorgehen hat sich in der Praxis bewährt. Auch weitere grosse Gemeinden im Kanton wie beispielsweise Biel und Köniz setzen im Anmeldeprozess für die Sozialhilfe einen persönlichen Kontakt voraus.

Die Vorgabe eines persönlichen Kontakts bringt auch Nachteile mit sich, namentlich für Personen mit Arbeitsverpflichtungen, Betreuungspflichten oder gesundheitlichen Einschränkungen. Der Sozialdienst hat noch vor der Einführung von citysoftnet ein Projekt zur Verbesserung des niederschweligen Zugangs zur Sozialhilfe lanciert und eine entsprechende Analyse vorgenommen. Die Ergebnisse dieser Abklärungen sollen nach Abschluss der Einführung des neuen Fallführungssystems in der Stadt Bern weiterverfolgt werden. Verbesserungsmöglichkeiten sind unter anderem bei den Öffnungszeiten auszumachen. Der Sozialdienst Bern prüft, ob die Schalter an gewissen Tagen zu anderen Tageszeiten geöffnet sein könnten, um bei den Öffnungszeiten mit denselben Ressourcen eine grössere Vielfalt anbieten zu können.

Zu Frage 4:

Eine digitale Anmeldung wäre für viele Antragsstellende auf Grund fehlender Grundkompetenzen keineswegs niederschwelliger als die heutige Praxis; ein Online-Tool und das selbständige Ausfüllen des Antrags ohne persönliche Beratung würden neue Hürden schaffen. Der persönliche Kontakt mit der Möglichkeit, direkt auf Missverständnisse und Unklarheiten zu reagieren, ist zudem weniger fehleranfällig. Für einen Teil der Antragstellenden wäre eine Online-Anmeldung aber wohl tatsächlich niederschwelliger. Der Sozialdienst Bern ist grundsätzlich offen für ein Projekt zur Entwicklung eines digitalen Anmeldeprozesses. Dafür werden aber finanzielle und personelle Ressourcen benötigt. Ebenso ist grundsätzlich festzuhalten, dass unabhängig der Anmeldeform die Niederschwelligkeit bei Neuanmeldungen durch vorgelagerte Unterstützungsangebote gefördert wird.

Zu Frage 5:

Die Mitarbeitenden des Sozialdiensts erläutern den Gesuchsstellenden beim persönlichen Kontakt am Schalter das Antragsformular und den Anmeldeprozess. Beim Ausfüllen des Antrags helfen an allen Wochentagen, ausser donnerstags, die beiden Mitarbeitenden der Schreibstube. Sie unterstützen auch beim Organisieren von Unterlagen (z.B. bei der Krankenkasse). Während des ganzen Unterstützungsprozesses arbeitet der Sozialdienst nach dem Prinzip «Hilfe zur Selbsthilfe». Die Klient*innen sollen nicht vom Sozialdienst abhängig werden, sondern ihre Ressourcen nutzen und erhalten. Bei sprachlichen Hürden, kognitiven Herausforderungen oder psychischen Belastungssituationen bietet der Sozialdienst den Betroffenen zusätzliche Unterstützung.

Zu Frage 6:

Bereits heute ist eine *Neuanmeldung* an allen Wochentagen möglich; das *Abholen der Unterlagen* ist an allen Wochentage ausser am Donnerstag möglich (letzterer ist reserviert für Teamsitzungen, interne Weiterbildungen etc.). Ausser donnerstags sind die Schalter täglich während bis zu 6 Stunden geöffnet. Jede Erweiterung der Öffnungszeiten würde zusätzliche Personalressourcen erfordern. Die Schalter können zudem nicht einfach für ein einzelnes, spezifisches Thema geöffnet werden; vielmehr kommen während der Öffnungszeiten Personen mit unterschiedlichsten Notsituationen und Anliegen und sollen nicht abgewiesen werden.

Bern, 26. Februar 2025

Der Gemeinderat