

# Unterstützungsantrag und Anspruchsberechtigung

Workshop 1

SKOS-Forum IKS 12. Sept. 2016

# Themen

- Der Aufnahmeprozess als ein wesentlicher Leistungserbringungsprozess
- Chancen und Risiken im Aufnahmeprozess

# Ziele

- Erkennen von Chancen und Risiken
- Erkunden der Frage:  
Kann ein durchstrukturierter  
Aufnahmeprozess die  
Selbstregulation der  
KlientenInnen sowie der  
Organisation fördern oder  
behindern?



# Vorstellungsrunde

- Welche Erwartungen haben Sie an den Workshop mitgebracht?



# Internes Kontrollsystem und Risiko Management

- Das Ziel von IKS und RM ist, die gesetzlichen Vorgaben bestmöglich zu erfüllen sowie die Prozesse der Leistungserbringung derart abzusichern, dass Klarheit geschaffen wird, wer macht was mit welchen Interventionen und Kompetenzen zum Wohl der gesamten Organisation und der KlientenInnen.

# Hypothesen

- IKS und RM gehen Hand in Hand.
- IKS vor allem in den Arbeitsprozessen verankert ermöglicht Sicherheit für die Organisation und für die Klienten.
- Ein etabliertes und periodisch überprüftes IKS und RM gibt klare Steuerungsimpulse für die bewährten Steuerungsinstrumente wie z.B. Antragsformular, Zeitfenster für Pikettdienste und Antragsprüfung via Sachbearbeitende oder für Abklärungsgespräche via Sozialarbeitende.

# Der Nutzen wird dadurch erzeugt, dass

- die Verbindlichkeit bei Klienten und Mitarbeitenden mit klaren Aufgaben und Kompetenzen/Pflichten erzeugt wird
- die Effizienzpotentiale mittels nachvollziehbarer Prozessschritte erkannt werden
- die sozialarbeiterischen Methoden im Aufnahmeprozess implementiert werden
- das Vertrauen bei den Auftraggebern (z.B. Sozialbehörde) durch nachvollziehbare Abläufe und Führungskennzahlen (z.B. Für welchen Arbeitsschritt wird wie viel Arbeitszeit benötigt; wie hoch ist der Prozentanteil für Ablösungen im Aufnahmeprozess gegenüber den Fallbearbeitungs-Segmente im anschliessenden Hilfsprozess) erhöht wird.

# Aufnahmeprozess

- Die zwei Hauptaufgaben  
Prüfen des Anspruchs auf finanzielle Leistungen und Aushandeln der persönlichen Hilfe.
- Häufige Praxis  
Aufgrund knapper Ressourcen wird das Aufnahmeverfahren auf die Prüfung der Anspruchsberechtigung auf finanzielle Leistungen der Sozialhilfe fokussiert



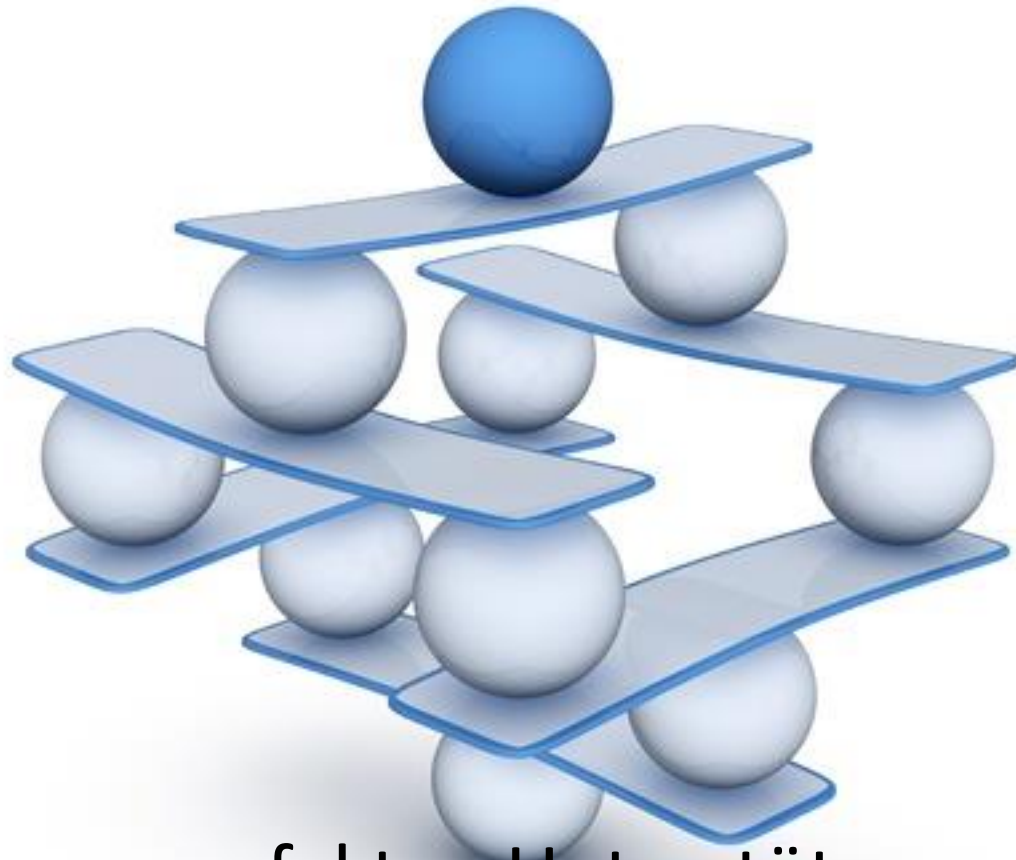
# Formelle Ansprüche an einen U-Antrag

- **Daten - Erhebung zu**
  - Personalien
  - allen Themenbereiche der Subsidiarität
- **Antragsstellung mit Unterschrift / Datum**

Die Bestätigung:

  - der U-Antrag ist vollständig und wahrheitsgetreu abgefasst
  - der U-Antrag wurde verstanden
  - der/die Antragstellende anerkennt die wesentlichen Voraussetzungen der Sozialhilfe, respektive nimmt diese zur Kenntnis:

zB. Verwandtenunterstützungs-/Rückerstattungspflicht, Melde-/Mitwirkungspflicht, Einholen und Erteilen von Auskünften an Drittstellen, Abtretung bis zur Höhe der von der Sozialhilfe erfolgten Vorleistungen

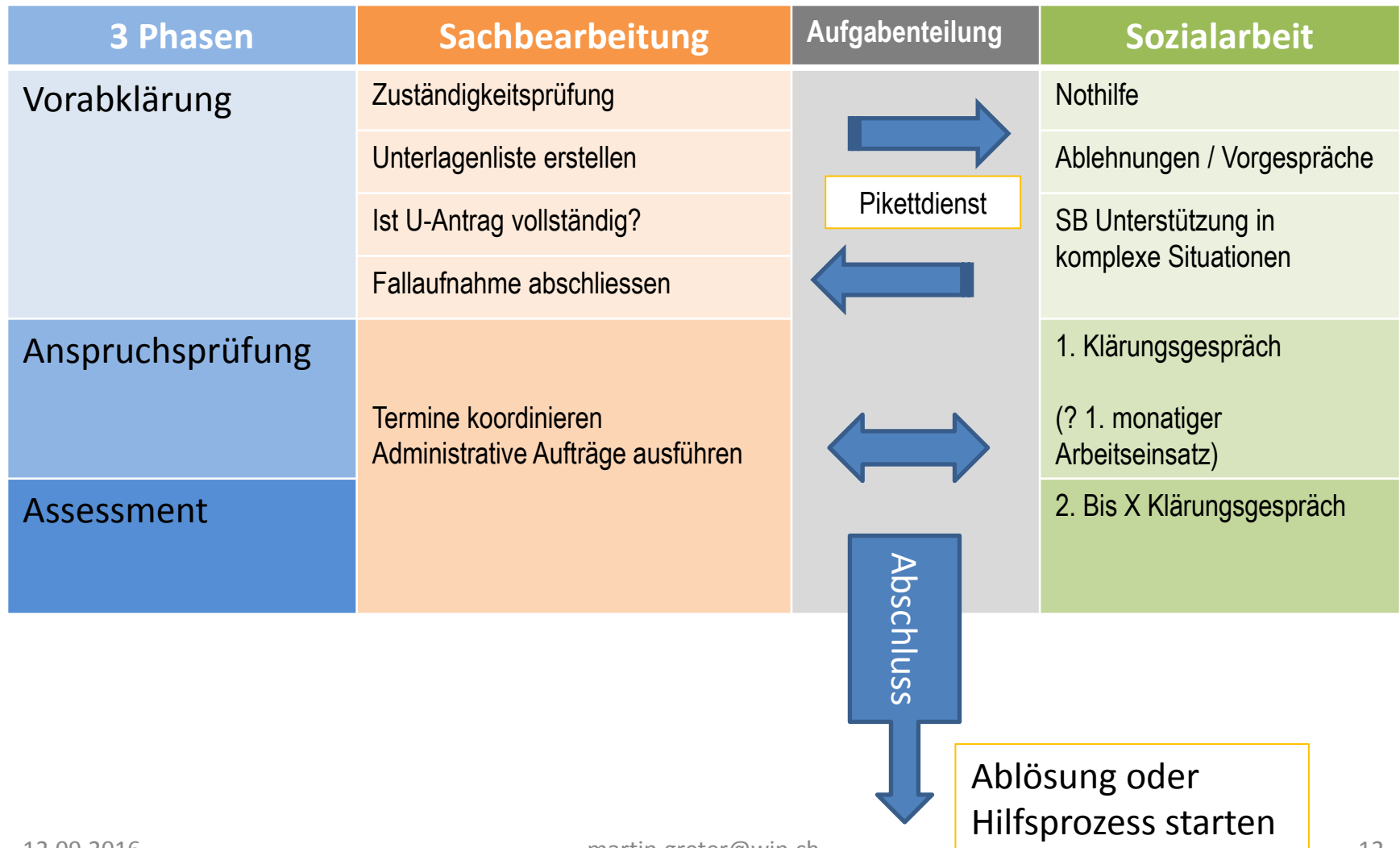


Gibt es einen perfekten Unterstützungsantrag?  
Beispiele

# Die 3 Phasen im Aufnahmeprozess

- Phase 1  
Vorabklärung
- Phase 2  
Prüfen des Anspruchs auf finanzielle Leistungen
- Phase 3  
Aushandeln der persönlichen Hilfe

# 3 Phasen im Aufnahmeprozess



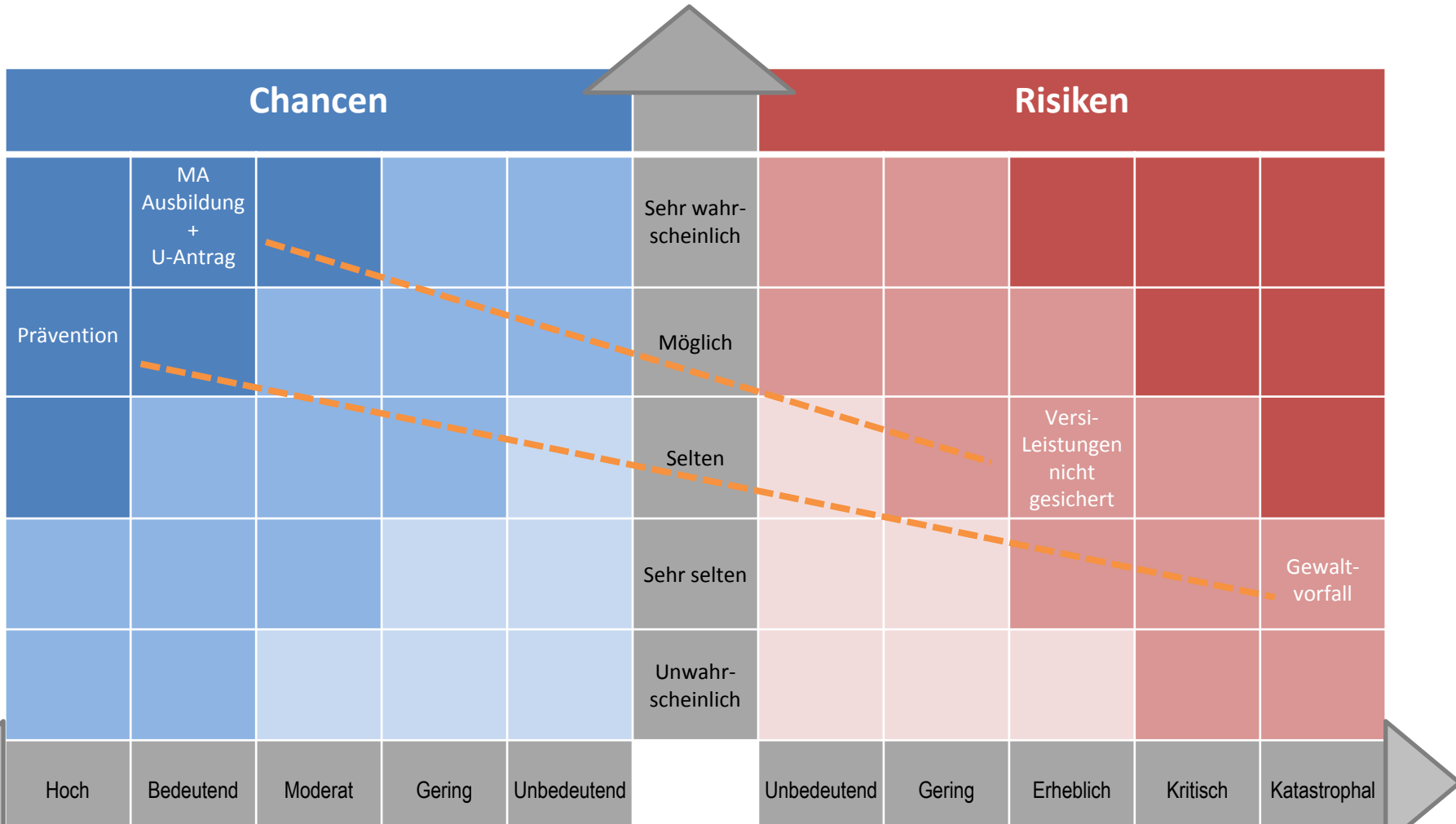
# Die Handlungsebenen

- **Anspruchsprüfung**  
Die Subsidiarität sowie die Mittellosigkeit werden methodisch einheitlich ermittelt und dokumentiert.
- **Assessment**  
Die persönlichen Ressourcen der Anspruchsberechtigten werden einheitlich ermittelt und dokumentiert.
- **Triage/Zusammenarbeit mit involvierten Stellen**  
Hilfesuchende werden gezielt an Fachstellen weitervermittelt oder wenn vorhanden in den Hilfsprozess einbezogen.
- **Nothilfe**  
Materielle Hilfe muss fristgerecht sichergestellt werden.
- **Nachgeschaltete Hilfsprozesse**  
Der Aufnahmeprozess wird mit einem Assessmentbericht abgeschlossen, welcher Grundlage für den weiterführenden Hilfsprozess ist.

Fallführungssegmente: Administration, Begleitung, Beratung

# Chancen / Risiken Karte

Wahrscheinlichkeit



# Risiken im Aufnahmeprozess

- ungenügend qualifizierte Mitarbeitende
- unangemessene Kontrollmechanismen (versus Selbstregulation)
- Austritt von wichtigen Mitarbeitenden
- Gewalt gegenüber Mitarbeitenden
- nicht deklarierte Einkommens- und Vermögenswerte
- zu wenig personelle Ressourcen
- ungenügende Fallführungssoftware
- sinkende Steuereinnahmen
- unklare Regelungen und Weisungen
- nicht an Qualifikationen gebundene Kompetenzen
- nicht fristgerechte Hilfe
- Machtmissbrauch gegenüber (unkooperativen) Klienten/innen
- Datenschutz im Einzelfall nicht gewährleistet
- usw.

Die zentrale Frage dabei ist: wie können die festgestellten Risiken in Chancen umgewandelt werden.