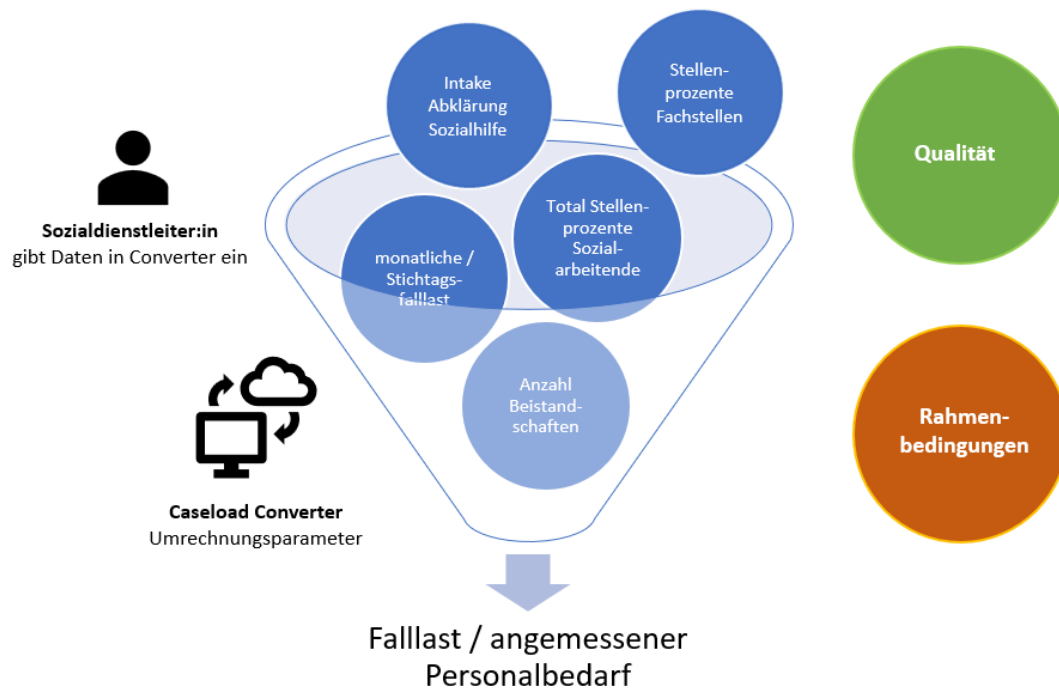


Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe

# Caseload Converter - der Rechner für nachhaltige Falllast und Personalbedarf in der Sozialhilfe

Ein Kooperationsprojekt der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften Soziale Arbeit (ZHAW) und dem Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS im Auftrag der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS).



Prof. Dr. Miryam Eser, ZHAW  
 Dr. Rahel Strohmeier Navarro Smith, ZHAW  
 Daniela Sager, ZHAW  
 Dr. Dominic Höglinger, Büro BASS  
 Simon Iseli, Büro BASS

# Caseload Converter - der Rechner für nachhaltige Falllast und Personalbedarf in der Sozialhilfe

Ein Entwicklungs- und Kooperationsprojekt der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften Soziale Arbeit (ZHAW) und dem Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS im Auftrag der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS)

## Projektteam

Prof. Dr. Miryam Eser, ZHAW  
Dr. Rahel Strohmeier Navarro Smith, ZHAW  
Daniela Sager, ZHAW  
Dr. Dominic Höglinger, Büro BASS  
Simon Iseli, Büro BASS  
Corinne Hutmacher-Perret, SKOS

Beratend: Markus Kaufmann, SKOS

## Auftraggeber:innen, Finanzierungs- und Projektpartner:innen

Das Projekt zur Entwicklung des Caseload Converters wurde von der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) beim Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe am Departement Soziale Arbeit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) und dem Büro BASS in Auftrag gegeben. Es wurde mit Mitteln aus dem Innovationsfonds der SKOS, der Schweizerischen Gemeinnützigen Gesellschaft SGG und Beiträgen von 10 Kantonen und von 21 Gemeinden finanziert (Vgl. Anhang 6.1 und 6.2).

## Empfohlene Zitierweise

Eser, Miryam; Höglinger Dominic; Strohmeier Navarro Smith, Rahel; Iseli, Simon; Sager Daniela; Hutmacher-Perret, Corinne (2024). Caseload Converter - der Rechner für nachhaltige Falllast und Personalbedarf in der Sozialhilfe. Ein Entwicklungs- und Kooperationsprojekt der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) und dem Büro BASS im Auftrag der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS). Bern und Zürich. Verfügbar unter:  
<https://skos.ch/themen/organisationsentwicklung/caseload-converter>

Mai 2024

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften  
Departement Soziale Arbeit  
Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe  
Pfungstweidstrasse 96  
Postfach  
CH-8037 Zürich  
[www.zhaw.ch/sozialarbeit](http://www.zhaw.ch/sozialarbeit)

# Inhalt

Danksagung .....	5
Zusammenfassung/Abstract .....	6
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>6</b>
1.1 Ausgangslage .....	6
1.2 Vorprojekt: Erwartungen an den Caseload Converter .....	7
<b>2 Umsetzung des Projekts und Verwendung der Mittel .....</b>	<b>8</b>
2.1 Falllastberechnungstool "Caseload Converter" .....	8
2.2 Handbuch .....	9
2.3 Release und Lizenzierung .....	9
2.4 Veranstaltungen und Präsentationen .....	10
2.5 Publikationen .....	10
2.6 Learnings .....	10
<b>3 Budget und Finanzabschluss .....</b>	<b>13</b>
<b>4 Ausblick .....</b>	<b>14</b>
4.1 Weiteres Vorgehen .....	14
4.2 Mögliche Anschlussprojekte .....	14
<b>5 Literatur .....</b>	<b>15</b>
<b>6 Anhang .....</b>	<b>16</b>
6.1 Übersicht zu den beteiligten kantonalen Sozialämtern .....	16
6.2 Übersicht zu den beteiligten regionalen und kommunalen Sozialdiensten .....	17
6.3 Tool "Caseload Converter": Übersicht zu den einzelnen Tabellenblättern .....	19
6.4 Handbuch: Titelblatt und Inhaltsverzeichnis .....	27

# Danksagung

Die Entwicklung des Falllastberechnungstools ist ein gemeinsames Projekt der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften Soziale Arbeit (ZHAW) und dem Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien (BASS) im Auftrag der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS).

An der Finanzierung haben sich die Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft (SGG), die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) sowie 10 Kantone (AR, GE, GL, JU, NW, SH VD, VS, ZG, ZH) und 21 Gemeinden beteiligt: Aarwangen, Biel, Bülach, Dürnten, Herzogenbuchsee, Ingenbohl, Jegenstorf, Küsnacht a.R., Niederbipp, Olten, Pratteln, Rapperswil-Jona, Richterswil, Risch-Rotkreuz, Stadt Schaffhausen, Stadt St. Gallen, Stadt Wil, Stadt Zug, Thun, Wädenswil und Zell.

Zudem haben zahlreiche Fachpersonen aus kantonalen und kommunalen Sozialdiensten mit ihrem umfangreichen Fach- und Erfahrungswissen massgeblich zur Entwicklung des Falllastrechners beigetragen.

Wir bedanken uns an dieser Stelle für diese breite, finanzielle und fachliche Unterstützung und insbesondere für das hohe Engagement der Sozialdienstleitenden in den Workshops für die gemeinsame Erarbeitung des Berechnungstools.

Miryam Eser, Dominic Höglinger, Rahel Strohmeier Navarro Smith, Simon Iseli, Daniela Sager

# Zusammenfassung/Abstract

Ein Forschungsteam der ZHAW entwickelte zwischen 2022 und 2024 zusammen mit dem Büro BASS und der SKOS ein Berechnungstool (genannt Caseload Converter), welches es Sozialdienstleitenden ermöglicht, ihren Personalbedarf in Zusammenhang mit ihrer Falllast zu ermitteln und mit anderen Sozialdiensten zu vergleichen. Hierfür müssen Umrechnungsparameter berechnet werden, welche es erlauben, die unterschiedlichen Voraussetzungen und Ausstattungen von polyvalenten und spezialisierten Sozialdiensten unterschiedlicher Grösse zu berücksichtigen. Ausgehend von der Winterthurer Studie (Eser Davolio et al. 2017), welche eine Reduktion der Sozialhilfekosten durch eine angemessene Falllast belegen konnte, indem die Sozialhilfebeziehenden besser reintegriert und abgelöst werden konnten, soll der Caseload Converter Sozialdienstleitenden wissenschaftsbasierte Argumente für die lokalpolitische Diskussion zur Anpassung des Personalbedarfs an die Hand geben. Zehn Kantone und 21 Sozialdienste waren an der Entwicklung des Caseload Converters und dessen Erprobung in vier Testphasen beteiligt (Vgl. Anhang 6.1 und 6.2). Der sogenannte Caseload Converter ermöglicht es Sozialdienstleitenden, den Personalbedarf für ihren Sozialdienst zu ermitteln. Das Tool umfasst ein umfangreiches, aber benutzerfreundliches Excel-Dokument mit mehreren Tabellenblättern, Steuerelementen sowie hinterlegten Berechnungsformeln. Es ist für polyvalente als auch nur auf Sozialhilfe spezialisierte Sozialdienste in der ganzen Schweiz und unabhängig von ihrer Grösse nutzbar (Vgl. Anhang 3). Ein Handbuch unterstützt die Nutzer:innen dabei, die Informationen eines individuellen Sozialdienstes in die im Tool vorgegebenen allgemeinen Kategorien zu übertragen, erläutert die verwendeten Berechnungsgrundlagen und gibt erste Hinweise, wie die ausgewiesenen Werte interpretiert und eingesetzt werden können (Vgl. Anhang 4).

## 1 Einleitung

Der vorliegende Bericht zuhanden der Schweizerischen Gemeinnützigen Gesellschaft geht nach der Umschreibung der Ausgangslage und Erwartungen an den Caseload Converter aus Sicht von Sozialdienstleitenden auf die Umsetzung des Projekts und die Verwendung der gesprochenen Mittel ein und fasst die zentralen Ergebnisse und Erkenntnisse aus dem Projekt zusammen. Zudem werden in einem Ausblick das weitere Vorgehen erläutert und mögliche Anschlussprojekte skizziert.

### 1.1 Ausgangslage

Viele Schweizer Sozialdienste standen in den letzten Jahren vor der Herausforderung steigender Fallzahlen von Sozialhilfebeziehenden bei stagnierenden Ressourcen auf Seite der beratenden Sozialarbeitenden. Dies mündet oftmals in einer Beschleunigungslogik und führt zu einer Verringerung der Beratungszeit. Eine hohe Falllast wiederum kann neben einer deutlich geringeren Beratungszeit zu höheren Sozialhilfekosten und sinkender Ablösequote führen. Vor dem Hintergrund unserer Studie zur Falllastreduktion (Eser Davolio et al. 2017; Eser et. al. 2019), bei der sich gezeigt hat, dass eine Senkung der Falllast zu signifikanten Mehreinnahmen durch die konsequente Beantragung vorgelagerter Transferleistungen sowie durch die Ausweitung von Erwerbspensen in Working-Poor-Haushalten, zu einer kontinuierlicheren Fallführung sowie zu

einer Steigerung der Zufriedenheit bei den fallführenden Sozialarbeitenden geführt hat, wollten wir die Ergebnisse für weitere Gemeinden in Form eines Caseload Converters nutzbar machen. Dabei stellten sich komplexe Herausforderungen, denn jeder Sozialdienst ist unterschiedlich aufgestellt und ausgestattet, weshalb eine Vielzahl von Faktoren, wie etwa die Entlastung durch Administration, Unterstützung durch interne Fachstellen, zusätzliche Aufgaben wie Beistandschaftsmandate, Dossiertypen etc. einbezogen und gewichtet werden mussten.

## 1.2 Vorprojekt: Erwartungen an den Caseload Converter

Obwohl über das Bundesamt für Statistik BFS eine Vielzahl von Sozialhilfegrössen (Bezugsdauer, Ablösegründe etc.) erhoben werden, wird die Falllast bislang nicht ausgewiesen. Im Rahmen einer Vorstudie wurden daher ausgehend von bestehender Forschungsliteratur im Austausch mit Fachexpert:innen aus der Praxis folgende Zielsetzungen verfolgt:

1. Grundlagen zu erarbeiten, um die Falllast in der Sozialberatung präzise bestimmen zu können.
2. Die zentralen Parameter zu identifizieren, um die Vergleichbarkeit zwischen verschiedenen Sozialdiensten in unterschiedlichen Kontexten herzustellen.

Ein Caseload Converter soll eine gemeinsame Grundlage schaffen, damit bei einem Vergleich alle vom Gleichen sprechen. Diese Grundlage könnte für die Entwicklung gemeinsamer Standardisierungen auch über die Kantonsgrenzen hinaus dienlich sein. In Fokusgruppensitzungen haben Sozialdienstleitende folgende Erwartungen an die Entwicklung des Caseload Converters als Basis für eine sachlichere und fachlichere Argumentation rund um das Thema Falllast formuliert:

- In der Kommunikation gegen aussen soll ein Caseload Converter Nachvollziehbarkeit für die täglichen Aufgaben und damit verbundene Herausforderungen schaffen.
- Empirisch gestützte Zahlen könnten z.B. akute personelle Belastungssituationen aufzeigen und Legitimation für Stellenaufstockungen liefern. Der Caseload Converter soll dabei als Ergänzung, nicht als Ersatz für die eigene Fachlichkeit gelten.
- Weiter müsste ein Caseload Converter auch in der Lage sein, Differenzen von Falllast-Quoten zwischen unterschiedlichen Sozialdiensten zu begründen, indem die falllastbeeinflussenden Faktoren und ihre Gewichtung transparent gemacht werden.
- Eine solche Objektivierung von Argumenten könnte mehr Verständnis für die professionelle Arbeit auf Sozialdiensten generieren und die Aussenwahrnehmung damit verändern.
- Der interne Nutzen eines Caseload Converters wird hauptsächlich in der raschen und faktenbasierten Wahrnehmung zu hoher Falllastquoten sowie in der Erhöhung der Mitarbeitendenzufriedenheit respektive Erhöhung der Attraktivität für Personalrekrutierung gesehen.
- Ein Caseload Converter stellt somit ein Führungsinstrument dar. Nicht nur als Reaktion auf zu hohe Belastungen, sondern auch zur Begründung der aktuellen Falllast oder allfällige Differenzen zwischen Sozialdiensten in einem regionalen Zusammenschluss könnten die Diskussionen rund um die Fallverteilung objektivieren und die Argumente transparent machen.

- Nebst der Erhöhung der Mitarbeitendenzufriedenheit gilt es zudem Argumente bei der Mitarbeitendenrekrutierung (angebliche Falllasten in unterschiedlichen Sozialdiensten, welche meist informell zirkulieren, bilden oftmals ein gewichtiges Wahlkriterium) zu beachten.

Die Erkenntnisse aus dem Vorprojekt stellten eine wichtige Basis dar für das darauffolgende Projekt zur gemeinsamen Entwicklung des Falllastrechners in enger Zusammenarbeit mit der Praxis.

## 2 Umsetzung des Projekts und Verwendung der Mittel

Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse und Erkenntnisse aus dem zurückliegenden Entwicklungs- und Kooperationsprojekt im Sinne eines Tätigkeitsberichts präsentiert.

### 2.1 Falllastberechnungstool "Caseload Converter"

Das Tool wurde im Rahmen einer Forschungspartnerschaft von einem Forschungsteam der ZHAW Soziale Arbeit und dem Büro BASS im Auftrag der SKOS entwickelt. Es ist für polyvalente als auch nur auf Sozialhilfe spezialisierte Sozialdienste in der ganzen Schweiz und unabhängig von ihrer Grösse nutzbar. Das Tool ist ein umfangreiches, aber benutzerfreundliches Excel-Dokument mit mehreren Tabellenblättern, Steuerelementen sowie hinterlegten Berechnungsformeln (vgl. Anhang 6.3).

Der Caseload Converter ermöglicht es den Sozialdiensten, ihre Falllast und so ihren Personalbedarf in einem standardisierten Verfahren differenziert zu ermitteln.

Für dessen Entwicklung wurde im Rahmen von acht Workshops und einer Schlussevaluation mit unterschiedlich grossen Sozialdiensten polyvalenter und spezialisierter Ausrichtung folgende Themen diskutiert und in die Ausgestaltung des Caseload Converters einbezogen:

- Was ist ein aktiver Fall? Wann beginnt er und wann hört er auf? Es gibt Sozialdienste, die einen Fall erst nach sechs Monaten Inaktivität schliessen, während bei anderen der Abschluss zwei Monate nach der letzten Zahlung erfolgt.
- Eine Fallgewichtung nach Fallkomplexität wird von den beteiligten Sozialdienstleitenden als wenig relevant und zielführend gesehen, da es über das Gros des totalen Fallvolumens aller Sozialarbeitenden vernachlässigt werden könne und durch ein ausgeglichenes Portfolio egalisiert werde.
- Aufwand für Sozialberatung ohne wirtschaftliche Sozialhilfe muss berücksichtigt werden.
- In welchem Ausmass steht administrative Unterstützung zur Verfügung (z.B. Tandem oder Supportdienst), und Modelle der Arbeitsteilung etwa durch die strikte Trennung finanzieller und sozialer Leistungen oder eine enge Zusammenarbeit in gemischten Teams. Zudem spielt die Ausbildung der Sachbearbeitenden für ihre Aufgaben in den Sozialen Diensten eine Rolle, um die Sozialarbeitenden in der Fallarbeit entlasten zu können.
- Support durch juristische Fachstellen, damit Sozialarbeitende sich zusätzliches Wissen und Know-how einholen können (z.B. bei juristischen Fragen, Sozialversicherungen), was ebenfalls zeitaufwändig sein kann, jedoch die Fälle damit effizienter bearbeitet werden können.
- Arbeitsteilung und Spezialisierungen durch Fachstellen, z.B. für junge Erwachsene, Arbeitsintegration, Sozialintegration, Flüchtlinge etc.



Folgende Qualitätsmerkmale, die es in der Sozialberatung zu beachten gilt:

- Inter- und Supervision sowie Austausch mit anderen Sozialarbeitenden im Team und darüber hinaus.
- Methoden, mit welchen gearbeitet wird, z.B. Zielvereinbarungsgespräche.
- Vorgaben an die Kontakthäufigkeit mit den Klient:innen.
- Zusätzlicher Aufwand der Sozialarbeitenden, z.B. Einarbeitung neuer Mitarbeitenden, Vertretungen und Langzeitabwesenheiten.

Die Berücksichtigung all dieser Faktoren macht ein Vergleichsinstrument wie den Caseload Converter hochschwierig, da es gilt, diese Komplexität genügend einzubeziehen und im Instrument abzubilden und zu gewichten. Von den Sozialdienstleitenden wurde angemerkt, dass die ideale Falllast pragmatisch zu sehen sei, da es immer um ein Gleichgewicht zwischen einer effizienten Organisation und qualitativ guter Sozialarbeit auf der einen Seite gehe und den Steuereinnahmen und dem politischen Willen auf der anderen Seite. Dabei stellt sich die Frage, wie differenziert und detailliert ein Caseload Converter sein muss, um die Falllast auf einem Sozialdienst in einer Gemeinde in angemessener und aussagekräftiger Weise erfassen zu können.

## 2.2 Handbuch

Das Handbuch dient als Hilfestellung bei der Nutzung des Falllastberechnungstools. Es unterstützt die Nutzer:innen dabei, die Informationen eines individuellen Sozialdienstes in die im Tool vorgegebenen allgemeinen Kategorien zu übertragen. Der Falllastrechner dient in diesem Sinne auch der Harmonisierung der Berechnungsgrundlagen und zur Entwicklung eines besseren gemeinsamen Verständnisses der Sozialdienste hinsichtlich Falllast und Personalressourcen.

Das Handbuch enthält Erklärungen und Anweisungen zu den zu erfassenden Angaben («Input»), zu den Indikatoren zu Qualität und den Rahmenbedingungen, sowie zu den Ergebnissen («Output») und wie diese zu interpretieren sind (Kontextualisierung, Referenzbandbreiten usw.). In einem weiteren Abschnitt wird näher auf die Herleitung und Begründung der für die Berechnung verwendeten Parameter eingegangen.

## 2.3 Release und Lizenzierung

Die SKOS, die ZHAW und das Büro BASS präsentierten den Caseload Converter am Mittwoch, 8. Mai 2024 im Rahmen von zwei Webinaren auf Deutsch und in Französisch. Diese Webinare wurden aufgenommen und werden den Mitgliedern der SKOS im geschützten Mitgliederbereich der Webseite zur Verfügung gestellt. Verfügbar unter: <https://skos.ch/mitgliederbereich/mitglieder/caseload-converter>

Im Rahmen eines eineinhalbstündigen deutschsprachigen (108 Teilnehmende) und eines französischsprachigen (28 Teilnehmende) Webinars, welche von der SKOS ausgeschrieben wurden, wurde das Tool vorgestellt und von jeweils einem mitwirkenden Sozialdienstleitenden bezüglich des Nutzens und Möglichkeiten kommentiert. Ebenso wurden Fragen der Teilnehmenden beantwortet.

Mitglieder der SKOS können die zeitlich nicht beschränkte Lizenz für das Berechnungstool erwerben. Die einmalige Gebühr für den Caseload Converter wird nach Einwohnergrösse verrechnet. Interessierte Gemeinden aus den 10 Kantonen, welche sich an der Entwicklung beteiligt haben, können die Berechnungsunterlagen vergünstigt erwerben. Nichtmitgliedern der SKOS steht das Angebot nicht zur Verfügung. Eine Lizenz kann unter dem folgenden Link erworben werden: <https://skos.ch/mitgliederbereich/mitglieder/caseload-converter>

## 2.4 Veranstaltungen und Präsentationen

Die ZHAW und das Büro BASS präsentierten den Caseload Converter am 26. April 2024 im Rahmen der Vorstandsretraite der SKOS sowie am 14. Mai 2024 im Rahmen der Sitzung der Fachkommission Organisationsentwicklung OE der SKOS vor. Somit wurde der interne Informationsfluss innerhalb der Gremien der SKOS sichergestellt.

Am 6./7. September 2024 wird die ZHAW den Caseload Converter im Rahmen eines Internationalen Kongresses zum Thema "Soziale Arbeit und Digitalität" präsentieren unter dem Titel: "Wie kann die Falllast unter Sozialdiensten miteinander verglichen werden? – Online-Berechnungstools zur Bestimmung des Personalbedarfs". Verfügbar unter: <https://events.fhnw.ch/frontend/index.php?sub=189>

Am 3. Dezember 2024 wird der Caseload Converter im Rahmen der Reihe "Um 6 im Kreis 5" unter Beteiligung der SKOS und Fachpersonen aus der Praxis vorgestellt. Mit dieser Veranstaltungsreihe lädt die ZHAW, Fachpersonen zu Vorträgen und Diskussionen über relevante Themen der Sozialen Arbeit ein. Verfügbar unter: <https://www.zhaw.ch/de/sozialarbeit/ueber-uns/veranstaltungen/um6imkreis5/>

## 2.5 Publikationen

SKOS (2024). Caseload Converter. Der Rechner für nachhaltige Falllast und Personalbedarf in der Sozialhilfe. Verfügbar unter: <https://skos.ch/themen/organisationsentwicklung/caseload-converter>

Eser, Miryam; Höglinger, Dominic; Hutmacher-Perret, Corinne; Iseli, Simon; Strohmeier Navarro Smith, Rahel; Sager Daniela (2024). Das Falllastberechnungstool "Caseload Converter". Ein Tool für Sozialdienste zur Berechnung des Personalbedarfs in der Sozialhilfe und im Kindes- und Erwachsenenschutz. Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz ZKE-RMA 3, S. 200-204. Verfügbar unter: <https://www.zke-online.ch/de/artikel/2504-0677-2024-0039/das-falllastberechnungstool-caseload-converter?keys=Falllastberechnungstool&s%5Bref%5D=/de/search/content>

Eser, Miryam; Höglinger, Dominic; Hutmacher-Perret, Corinne; Iseli, Simon; Strohmeier Navarro Smith, Rahel; Sager, Daniela (2024). L'outil pour déterminer la charge de dossier "Caseload Converter" est disponible. ARTIAS, rubrique actualités, juin 2024. Verfügbar unter: <https://artias.ch/2024/06/loutil-pour-determiner-la-charge-de-dossiers-caseload-converter-est-disponible/>

CH-Gemeinden (2024). Caseload Converter - ein neues Werkzeug für Sozialdienste zur Berechnung der Falllast. Newsroom-Beitrag, Juni 2024. Verfügbar unter: [https://www.chgemeinden.ch/de/newsroom/beitrag/2024\\_05\\_27\\_Caseload-Converter-ein-neues-Werkzeug-fuer-Sozialdienste-zur-Berechnung-der-Falllast.php](https://www.chgemeinden.ch/de/newsroom/beitrag/2024_05_27_Caseload-Converter-ein-neues-Werkzeug-fuer-Sozialdienste-zur-Berechnung-der-Falllast.php)

## 2.6 Learnings

Der Caseload Converter ermöglicht es den Sozialdiensten, ihre Falllast und so ihren Personalbedarf in einem standardisierten Verfahren differenziert zu ermitteln. Zudem dient der Falllastrechner auch der Harmonisierung der Berechnungsgrundlagen und zur Entwicklung eines besseren gemeinsamen Verständnisses der Sozialdienste hinsichtlich Falllast und Personalressourcen.

*Nutzungsfreundlichkeit:* z.T. sind Einschätzungen notwendig beim Eintragen der Werte. Das Tool setzt eine minimale Differenzierung beim Einsatz der Personalressourcen voraus.

Die verwendeten Referenzbandbreiten zur angemessenen Falllast in der Sozialhilfe beruhen auf dem aktuell vorhandenen Wissenstand und der verfügbaren empirischen Evidenz. Eine grössere Zahl an Studien und Positionspapieren haben sich in jüngerer Zeit mit der Frage einer angemessenen Fallbelastung in der Sozialhilfe auseinandergesetzt (Eser et al. 2017; Eser et al. 2020, Dubach et al. 2016, Höglinger et al. 2021, VAGS 2020, Allianz «Austausch Armut» 2021). Beachtung in Fachkreisen fand insbesondere auch das Ergebnis der Falllastsenkung in der Sozialhilfe der Stadt Winterthur von über 120 auf rund 80 Fälle, die sich in der Folge als verbreitete Obergrenze für grössere Sozialdienste in der Deutschschweiz etabliert hat. Durch die Senkung der Falllast auf 80 Fälle pro fallführende Sozialarbeitende konnte in Winterthur nicht nur die Betreuung der Sozialhilfebeziehenden verbessert werden, sondern trotz Mehrausgaben für das zusätzliche Personal wurden unter dem Strich Einsparungen in der Sozialhilfe erzielt (Höglinger et al. 2021, vgl. auch Eser Davolio et al. 2017; Eser Davolio et al. 2019). Die Angemessenheit der Falllast wurde in diesen Studien primär mit Blick auf die Wirksamkeit der eingesetzten sozialarbeiterischen Ressourcen bezüglich der Verringerung des finanziellen Unterstützungsbedarfs sowie der Schliessung von Dossiers und damit einhergehend der Wiederherstellung der finanziellen Eigenständigkeit der Betroffenen untersucht.

Sinnvollerweise wird bei der Frage nach der angemessenen Falllast zwischen kleineren und grösseren Sozialdiensten unterschieden, wobei grössere Sozialdienste in der Regel über einen höheren Grad an interner Differenzierung in Form von spezialisierten Fachstellen aufweisen, welche die fallführenden Sozialarbeitenden unterstützen und entlasten. Aus diesem Grund ist für letztere in der Regel eine höhere Falllast angemessen. Im Falllasttool werden die Sozialdienste deshalb nach ihrem Ausmass an spezialisierten fachlichen Support unterschieden, und nicht nach ihrer Grösse, wobei diese beiden Aspekte stark korrelieren.

Anhand des personellen Ressourcenschlüssels des spezialisierten fachlichen Supports bestimmt das Falllasttool, ob es sich um einen Sozialdienst mit geringem oder mit erheblichem spezialisiertem fachlichem Support handelt. Bei einem Sozialdienst mit erheblichem spezialisiertem fachlichem Support stehen pro 100 Stellenprozente sozialarbeiterische Fallführung 20 oder mehr Stellenprozente spezialisierter fachlicher Support zur Verfügung.

Die Referenzbandbreiten einer angemessenen Falllast für Fallführende in der Sozialhilfe sind wie folgt definiert:

- Sozialdienste mit geringem/keinem spezialisierten fachlichen Support (i.d.R. kleinere SD): untere Bandbreite = 40 Fälle (Stichtag/-monat), obere Bandbreite = 60 Fälle (Stichtag/-monat) pro 100 Stellenprozente Fallführung
- Sozialdienste mit erheblichem spezialisiertem fachlichem Support (i.d.R. grössere SD): untere Bandbreite = 60 Fälle (Stichtag/-monat), obere Bandbreite = 80 Fälle (Stichtag/-monat) pro 100 Stellenprozente Fallführung

Die angemessene Falllast für einen Sozialdienst befindet sich in der Regel innerhalb der jeweiligen für ihn relevanten Referenzbandbreite. Allerdings ist die mit dem Falllasttool berechnete Falllast und deren Lage mit Blick auf die Referenzbandbreite nicht isoliert zu betrachten, sondern immer auch unter Einbezug weiterer Faktoren zu interpretieren, etwa den spezifischen Rahmenbedingungen und der Qualität der sozialarbeiterischen Tätigkeit.

Im Bereich Kindes- und Erwachsenenschutz dienen die von der KOKES (2021) erarbeiteten Empfehlungen als Grundlage für die Referenzbandbreiten. Diese unterscheiden grundsätzlich zwischen Mandaten im Kindes- und Erwachsenenschutz und es werden deshalb separate Empfehlungen für die beiden Bereiche ausgesprochen. Dies auch deshalb, weil aus fachlicher Sicht empfohlen wird, jeweils auf Kindes- oder Erwachsenenmandate spezialisierte Beistandspersonen einzusetzen (wobei die besondere Situation von jun-

gen Erwachsenen zwischen 18 und 25 Jahren entsprechend zu berücksichtigen ist) (siehe KOKES 2021: 25). Die Empfehlungen der KOKES zur Falllast sind dabei im Kontext der weiteren formulierten Vorgaben/empfohlenen Rahmenbedingungen zu sehen, u.a. zu administrativer Entlastung, Führungsressourcen, spezialisiertem fachlichem Support (Rechtsdienst) und Mindestgrösse (KOKES 2021:4-5).

Die Referenzbandbreiten einer angemessenen Falllast für Berufsbeistandspersonen im Kindes- und Erwachsenenschutz sind wie folgt definiert:

- Mandate einer Berufsbeistandsperson im Kinderschutz: untere Bandbreite = 40 Mandate (Stichtag/-monat), obere Bandbreite = 60 Mandate (Stichtag/-monat) pro 100 Stellenprozent
- Mandate einer Berufsbeistandsperson im Erwachsenenschutz: untere Bandbreite = 50 Mandate (Stichtag/-monat), obere Bandbreite = 70 Mandate (Stichtag/-monat) pro 100 Stellenprozent

Auch für die Ergebnisse zur angemessenen Falllast im Kindes- und Erwachsenenschutz gilt dasselbe wie bei der Sozialhilfe: Die Ergebnisse sind nicht isoliert zu betrachten, sondern immer auch unter Einbezug weiterer Faktoren zu interpretieren.

*Eingeschränkte Validität und Vergleichbarkeit:* Die direkte Vergleichbarkeit der resultierenden Werte bleibt deshalb eingeschränkt aufgrund der unterschiedlichen organisationalen Voraussetzungen sowie institutionellen Rahmenbedingungen der jeweiligen Sozialdienste. Nichtsdestotrotz bietet der Caseload Converter auf der Basis einer standardisierten Grundlage die Möglichkeit einer "referentiellen Vergleichbarkeit". Im Rahmen eines zeitlichen Verlaufs bietet das Tool zudem die Möglichkeiten, die Entwicklung der Falllast und des Personalbedarfs über mehrere Jahre hinweg zu beobachten.

### 3 Budget und Finanzabschluss

Das Projekt startete im Dezember 2022. Insgesamt wurden 187'623.90 CHF für die Entwicklung des Caseload Converters aufgewendet. Der Beitrag der Schweizerischen Gemeinnützigen Gesellschaft betrug 30'000.00 CHF. Das Projekt schliesst dank einer Defizitgarantie der SKOS mit einem ausgeglichenen Budget ab.

---

**Beiträge**

---

SGG	30'000.00 CHF
-----	---------------

---

SKOS	50'000.00 CHF
------	---------------

---

Kantone und Gemeinden	107'623.90 CHF
-----------------------	----------------

---

**Aufwand**

---

ZHAW	97'000.00 CHF
------	---------------

---

Büro BASS	90'623.00 CHF
-----------	---------------

---

## 4 Ausblick

### 4.1 Weiteres Vorgehen

Sozialdienste, welche das Falllastberechnungstool erworben haben, können sich bei Fragen zu Bedienung und Einsatz an den Support wenden, welchen die SKOS anbietet. Das Büro BASS hat im Rahmen eines halbtägigen Workshops zwei Mitarbeitende der SKOS geschult, damit diese entsprechende Anfragen selbstständig beantworten können. Für weiterführende Anfragen steht das Büro BASS bei Bedarf der SKOS zur Verfügung (2nd-Level-Support).

### 4.2 Mögliche Anschlussprojekte

Um das Tool weiterzuentwickeln und Verbesserungen vornehmen zu können, ist es wichtig, die Zufriedenheit der Nutzer:innen des Caseload Converters regelmäßig zu evaluieren. Eine Ausdifferenzierung des Tools bezüglich der Gewichtungen kann helfen, die Bedürfnisse der Nutzer:innen noch besser zu erfüllen. Die Entwicklung und Integration weiterer Bereiche wie Alimentenbevorschussung oder freiwillige Einkommensverwaltung sowie Ressourcen für das Management könnten zudem die Funktionalität des Tools erweitern.

In Bezug auf die Ressourcenverteilung und -steuerung ist es wichtig, die Personalressourcen optimal einzusetzen, um eine hohe Beratungsqualität in der Sozialhilfe zu gewährleisten. Förderung und Weiterentwicklung der Beratungsqualität erfordern möglicherweise neue Beratungsansätze und -methoden, interne Schulungen und Weiterbildungen sowie Vernetzungs- und Austauschgefässe wie Inter- und Supervision. Ein weiteres Ziel könnte sein, in weiteren Kontexten die Bedingungen, Ansätze und Wirkung guter Beratung in mittleren und kleineren, polyvalenten und spezialisierten Sozialdiensten für die Adressat:innen und Mitarbeitenden zu untersuchen, um fachlich begründete und empirische Grundlagen zu schaffen, wie vorhandene Ressourcen möglichst effektiv und effizient eingesetzt werden können in der Sozialberatung.

## 5 Literatur

Allianz "Austausch Armut" (2021). Positionspapier der Allianz «Austausch Armut» der Betroffenenorganisationen und Organisationen aus dem Bereich der Armutsbekämpfung und -prävention.

Dubach, P., Rudin, M., Oesch, T. / Büro BASS (2016): Steuerungsmöglichkeiten im Bereich der Sozialhilfekosten. Im Auftrag der Stadt Winterthur.

Egger, Th., Stutz, H., Guggisberg J. / Büro BASS (2007): Evaluation der Mindeststandards im Sozialhilfegesetz im Bereich der Finanzierung der Sozialhilfe. Schlussbericht. Im Auftrag des Sozialamts des Kantons Bern. Bern.

Eser Davolio, M., Strohmeier Navarro Smith, R., Zwicky, H., Gehrig, M., Steiner, I. (2017). Fallbelastung in der Sozialhilfe und deren Auswirkung auf die Ablösequote. Zürcher Fachhochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW, Departement Soziale Arbeit. Zürich.

Eser Davolio, M., Strohmeier Navarro Smith, R., Gehrig M. & Steiner, I. (2019). Auswirkungen der Falllastreduktion in der Sozialhilfe auf die Ablösequote und Fallkosten: Entschleunigung zahlt sich aus. Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit. 2019 (25), S.31-52.

Eser Davolio, M., Strohmeier Navarro Smith, R., Brüesch, N., Meier, G. (2020). Vorstudie Innocheck-Projekt «Caseload Converter» in der Sozialhilfe. Schlussbericht. Zürcher Fachhochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW, Departement Soziale Arbeit. Zürich.

Höglinger, D., Rudin, M., Guggisberg, J. / Büro BASS (2021): Analyse zu den Auswirkungen der Reduktion der Fallbelastung in der Sozialberatung der Stadt Winterthur. Studie verfasst im Auftrag der Sozialen Dienste, Stadt Winterthur. Bern.

Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz KOKES (2021). Empfehlungen der Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz (KOKES) zur Organisation von Berufsbeistandschaften. Ausgearbeitet unter Mitwirkung der Sozialdirektorenkonferenz SODK, Schweizerischer Gemeindeverband SGV und Schweizerischer Verband der Berufsbeistandspersonen (SVBB). Luzern.

Rimmele, S., Näpfl N. (Hg.) (2012): Sozialdienste managen. Leitfäden für kleine und mittelgrosse Sozialdienste. Interact Verlag, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Luzern.

Näpfl Keller, N., Rimmele, S., Da Rui, G., Riedweg, W. (2018). Sozialdienste entwickeln – ein Handbuch für «Gute Arbeit». Interact Verlag, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Luzern.

Verband Aargauer Gemeindesozialdienste VAGS (2020): Modell zur Berechnung des Personalbedarfs von Sozialdiensten im Kanton Aargau. Excel-Modell und Begleitblatt.

## 6 Anhang

Nachfolgend werden die an der Erarbeitung des Falllastrechners beteiligten kantonalen, regionalen und kommunalen Sozialdienste präsentiert.

### 6.1 Übersicht zu den beteiligten kantonalen Sozialämtern

Sozialdienst	Kontakt
Appenzell Ausserrhoden (AR)	Marco Kuhn
Glarus (GL)	Audrey Hauri
Kanton Waadt (VD)	Caroline Knupfer
Kanton Waadt (VD)	Lea Fazenda-Müller
Kanton Wallis (VS)	Jérôme Favez
Kanton Wallis (VS)	Stephane Aymon
Kanton Wallis (VS)	Roland Favre
Nidwalden (NW)	Franziska Müller
Schaffhausen (SH)	Andi Kunz
Zürich (ZH)	Andrea Lübberstedt
Zug (ZG)	Claudia Schwager



## 6.2 Übersicht zu den beteiligten regionalen und kommunalen Sozialdiensten

Sozialdienst	Kontakt
Aarwangen (BE)	Yeniyol Birsal
Antenne Porrentruy (JU)	Michael Kohler
Antenne Porrentruy (JU)	Muriel Christe Marchand
Bas-Valais (VS)	Olivier Thétaz
Bas-Valais (VS)	Caroline Antony
Bas-Valais (VS)	Valérie Girardin
Bezirk Küssnacht (SZ)	Jeanette Stalder Muff
Biel (BE)	Thomas Michel
Biel (BE)	David Gilbert
Bülach (ZH)	Jeanine Wirz-Córdova
Dürnten (ZH)	Eva Kleiner
Herzogenbuchsee (BE)	Andrea Lüthi
Hospice générale (GE)	Nadège Dergalenko
Jegenstorf (BE)	Renate Gerber
Niederbipp (BE)	Daniel Frei
Olten (SO)	Kristine Sprysl
Olten (SO)	Moritz Steinbacher
Ouest Lausannois (VD)	Christophe Milardi
Ouest Lausannois (VD)	Valérian Vagnières
Pratteln (BL)	Jolanda Kröll
Pratteln (BL)	Caroline Gaus
Rapperswil-Jona (SG)	Irene Stooß
Richterswil (ZH)	Caroline Huber
Richterswil (ZH)	Manuela Camus
Risch (ZG)	Hanna Grossmann
Risch (ZG)	Rolf Gisler

Schaffhausen (SH)	Martin Amman
Stadt Luzern (LU)	Felix Föhn
Stadt Wil (SG)	Marc Bilger
Stadt Zug (ZG)	Jens Küng
St. Gallen (SG)	Philip Fehr
St. Gallen (SG)	Heinz Indermaur
Thun (BE)	Beat Siegfried
Thun (BE)	Susi Ramseier
Wädenswil (ZH)	Markus Morger
Wädenswil (ZH)	Miriam Liechti
Zell in Rikon (ZH)	Cristina-Maria Baumberger

## 6.3 Tool "Caseload Converter": Übersicht zu den einzelnen Tabellenblättern

**SKOS CSIAS COSAS**  
Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe  
Conférence suisse des institutions d'action sociale  
Conférence svizzera delle istituzioni dell'azione sociale  
Conférence svizzera da l'agid social

Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften

**zhaw** Soziale Arbeit

**BASS**

### Falllastberechnungstool «Caseload Converter» (Version 1.0)

Name des Sozialdienstes: Sozialdienst XYZ

**Wichtiger Hinweis zum Ausfüllen:**  
Bitte konsultieren Sie das **Handbuch**. Das Handbuch dient als Hilfestellung bei der Nutzung des Tools. Es enthält Erläuterungen zu den zu erfassenden Informationen (Dateninput), zu den Ergebnissen (Output) und auch zum Umgang mit den erhaltenen Ergebnissen und den Referenzwerten (Kontextualisierung, Einschränkungen etc.)

---

#### Erhebung von Personalressourcen und Anzahl Dossiers

Bitte füllen Sie die Tabellenblätter 1-2 (siehe auch Registerleiste unten) mit den Angaben zu den Personalressourcen und der Anzahl bearbeiteter Dossiers aus. [ ]

- [1 Sozialhilfe](#)
- [2 Kindes- und Erwachsenenschutz \(KES\)](#)

#### Ergebnisse zur Falllastberechnung und weitere Kennzahlen

In den Tabellenblättern 3-4 (siehe auch Registerleiste unten) finden Sie die berechneten Ergebnisse zur Falllast. [ ]

- [3 Output Sozialhilfe](#)
- [4 Output KES](#)

#### Tabelle Indikatoren

Bitte füllen Sie das Tabellenblatt 5 (siehe auch Registerleiste unten) mit den Angaben zu den Qualitätsindikatoren und Rahmenbedingungen aus. [ ]

- [5 Indikatoren](#)

#### Tabelle weitere Bereiche

Im Tabellenblatt 6 können Sie bei Bedarf weitere Leistungsbereiche erfassen (fakultativ). [ ]

- [6 Weitere Bereiche](#)

#### Hilfsblatt Ressourcen

Das Hilfsblatt unterstützt Sie bei der Zuordnung der personellen Ressourcen eines Sozialdienstes zu den jeweiligen Kategorien des Falllastrechners (fakultativ). [ ]

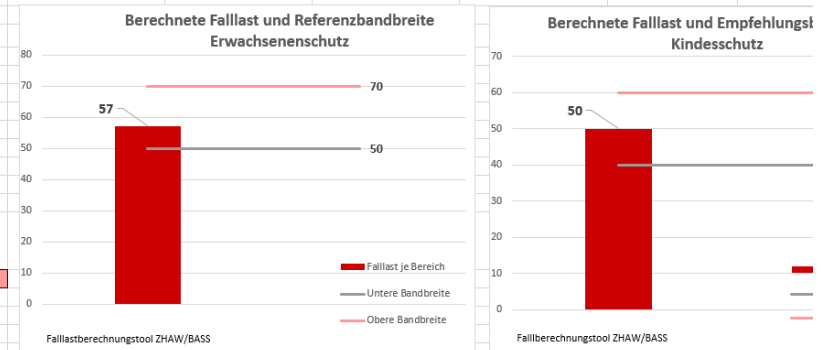
- [Hilfsblatt Ressourcen Beispiel](#)
- [Hilfsblatt Ressourcen leer](#)

Inputs Leistungsbereich Sozialhilfe	Gesamthaft	Total der Unterbereiche (Kontrollspalte)**	Unterbereiche/Dossiertypen: (falls vorhanden, bitte Spalte ausfüllen)						weiterer Unterbereich <small>(bitte benennen)</small>	weiterer Unterbereich <small>(bitte benenne)</small>
			Sozialberatung (Fälle mit finanz. Unterstützung und Beratung)	Fälle mit keinem/minimalem Beratungsaufwand ("Zahlfälle")	reine Beratungsfälle (ohne Zahlungen)	Intake/Aufnahme	Asyl/Flüchtlingsbereich	Junge Erwachsene		
Dossiers/Fälle (Anzahl):	520	520	420	40	40	20				
Verwendete Zählungsvariante der Dossiers (bitte aus Dropdown auswählen):	Stichtag/Monat (Standard)									
Jahr/Monat der Zählung:	Januar 2024									
<b>Personelle Ressourcen</b> (in Stellenprozenten, 100% = 1 Vollzeitstelle):*										
Fallführung Sozialarbeitende	700%	700%	600%		50%	50%				
Administrative Fallführung (alleinig, ausschliesslich)	50%	50%		50%						
Administrativer Support/administrative (Co-)Fallführung	300%									
Spezialisierter fachlicher Support (bspw. Fachstellen, Rechtsdienst)	175%									
Management und Führungsaufgaben	140%									
Weitere personelle Ressourcen										
<b>Hinweise:</b>										
* Angabe Stellenprozente: Falls eine Person mehrere Tätigkeiten ausübt (bspw. Teamleitung mit Leitungsaufgaben und Fallführung) oder in verschiedenen Leistungsbereichen tätig ist, bitte das Arbeitspensum der Person entsprechend auf die einzelnen Tätigkeiten und Leistungsbereiche aufschlüsseln.										
** In der Kontrollspalte werden die Angaben aus den Unterbereichen aufsummiert. Die aufsummierten Werte müssen mit den Angaben der Spalte "Gesamthaft" übereinstimmen.										
<b>Zu den Ergebnissen dieses Leistungsbereichs</b>										
■ 3 Output Sozialhilfe										

Inputs Leistungsbereich Kindes- und Erwachsenenschutz KES	Gesamtheit	Total der Unterbereiche (Kontrollspalte)**	Unterbereiche/Dossiertypen: (falls vorhanden, bitte ankreuzen & Spalte ausfüllen)				weiterer Unterbereich <i>(bitte benennen)</i>	weiterer Unterbereich <i>(bitte benennen)</i>	weiterer Unterbereich <i>(bitte benennen)</i>
			Mandat*** Erwachsenenschutz	Mandat Kinderschutz (ohne/mit Rechnungsführung)	Begleitung privater Mandatsträger	Abklärung (für KESB)			
<b>Dossiers/Fälle (Anzahl):</b>	310	310	200	60	50				
Verwendete Zählungsvariante der Dossiers (bitte aus Dropdown auswählen):	Stichtag/Monat (Standard)								
Jahr/Monat der Zählung:	Januar 2024								
<b>Personelle Ressourcen (Stellenprozente, 100% = 1 Vollzeitstelle): *</b>									
Mandatsführung Berufsbeistandsperson	520%	520%	350%	120%	50%				
Administrativer Support	400%								
Spezialisierter fachlicher Support (bspw. Fachstellen, Rechtsdienst)	100%								
Management und Führungsaufgaben	80%								
Weitere personelle Ressourcen									
<b>Hinweise:</b>									
<i>* Angabe Stellenprozente: Falls eine Person mehrere Tätigkeiten ausübt (bspw. Teamleitung mit Leitungsaufgaben und Fallführung) oder in verschiedenen Leistungsbereichen tätig ist (bspw. Führung verschiedener Leistungsbereiche), bitte das Arbeitspensum der Person entsprechend auf die einzelnen Tätigkeiten und Leistungsbereiche aufschlüsseln.</i>									
<i>** in der Kontrollspalte werden die Angaben aus den Unterbereichen aufsummiert. Die aufsummierten Werte müssen mit den Angaben der Spalte "Gesamtheit" übereinstimmen.</i>									
<i>*** Im Bereich Kindes- und Erwachsenenschutz werden separate Falllasten berechnet, da differenzierte Referenzwerte bestehen. Entsprechend sind die Angaben für Kindes- und Erwachsenenschutz separat einzutragen. Falls keine Aufteilung in die beiden Bereiche möglich ist, sind die Angaben beim Erwachsenenschutz einzufüllen.</i>									
<b>Zu den Ergebnissen dieses Leistungsbereichs</b>									
■ 4 Output Kindes- und Erwachsenenschutz									



Ergebnisse Leistungsbereich Kindes- und Erwachsenenschutz KES								
<b>Grundinformationen</b>								
Name des Sozialdienstes	Sozialdienst XYZ							
Zählungsvariante Fälle	Stichtag/Monat (Standard)							
Anzahl Fälle Stichtag/Monat	310							
Anzahl Fälle Kalenderjahr	357		geschätzt					
Personelle Ressourcen (Insgesamt)	1100%							
Monat/Jahr Zählung	Januar 2024							
<b>Kennzahlen Erwachsenen- und Kinderschutz</b>								
Falllast je Unterbereich (ungewichtet)	<b>Mandat Erwachsenenenschutz</b>	<b>Mandat Kinderschutz (ohne/mit Rechnungsführung)</b>						
	57	50						
<b>Zusätzliche Kennzahlen zur Kontextualisierung (gesamter Leistungsbereich)</b>								
Falllast gesamter Leistungsbereich (gewichtet)	57							
Ressourcenschlüssel administrativer Support*	77%							
Ressourcenschlüssel spezialisierter fachlicher Support*	19%							
Ressourcenschlüssel Management/Führungsaufgaben**	8%							
<b>Score Qualitätsindikatoren (siehe untenstehenden Link)</b>								
	71%							
<b>Kennzahlen Unterbereiche/Dossiertypen</b>					Weitere Unterbereiche:			
	<b>Mandat Erwachsenenenschutz</b>	<b>Mandat Kinderschutz (ohne/mit Rechnungsführung)</b>	<b>Begleitung privater Mandatsträger</b>	<b>Abklärung (für KESB)</b>	(bitte benennen)	(bitte benennen)	(bitte benennen)	
Rohfalllast (ungewichtet)	57	50	100	-	-	-	-	
Gewichtung Fälle	1	1.2	0.5	2	1	1	1	
Gewichtete Falllast		60	50	-				
* Verhältnis in Bezug auf die personellen Ressourcen für die Mandatsführung								
** Verhältnis in Bezug auf die personellen Ressourcen für die Mandatsführung, den administrativen Support und den spezialisierten fachlichen Support								



Qualitätsindikatoren				
<i>Bitte jeweils zutreffende Antwort aus dem Dropdown auswählen (Leistungsbereich Sozialhilfe Spalte B, Leistungsbereich KES Spalte D).</i>				
	Sozialhilfe	Bewertung/Score	Kind- und Erwachsenenschutz	Bewertung/Score
<b>Qualität auf Ebene Personal</b>				
Q1: Die fallführenden Sozialarbeitenden/Mandatsführenden verfügen über einen Tertiärabschluss in Sozialer Arbeit oder über eine entsprechende Weiterbildung, die sie für die Fallführung in der Sozialhilfe/KES qualifiziert.	immer/fast immer	1	immer/fast immer	
Q2: Die fallführenden Sozialarbeitenden/Mandatsführenden verfügen über mehr als 3 Jahre Berufserfahrung.	zwischen der Hälfte und 2/3	0.5	mind. 2/3	
Q3: Es finden regelmässige interne oder externe Schulungen/Weiterbildungen für alle fallführenden Sozialarbeitenden/Mandatsführenden statt.	halbjährlich bis jährlich	0.5	halbjährlich bis jährlich	
Q4: Es finden regelmässig interne oder externe Schulungen/Weiterbildungen für die weiteren Mitarbeitenden statt (spezialisierte fachlicher und administrativer Support).	halbjährlich bis jährlich	0.5	halbjährlich bis jährlich	
<b>Qualität auf Ebene Struktur und Prozessen</b>				
Q5: Es gibt ein Einführungskonzept für neue Mitarbeitende (u.a. Leitfäden, Begleitung durch erfahrene Mitarbeitende).	ja	1	ja	
Q6: Die Aufgabenteilung von fallführenden Sozialarbeitenden/Mandatsführenden und Sachbearbeitenden ist klar definiert (z.B. in schriftlicher Form).	mehrheitlich	0.5	mehrheitlich	
Q7: Die fallführenden Sozialarbeitenden/Mandatsführenden verfügen über umfassende fachliche und finanzielle Entscheidungskompetenzen, sodass sie individuell angepasste Lösungen mit den Klient:innen entwickeln können.	mehrheitlich	0.5	mehrheitlich	
Q8: Es gibt konkrete Mindestvorgaben zur Kontakthäufigkeit mit den Klient:innen.	ja	1	ja	
Q9: Es bestehen regelmässig stattfindende Austauschgefässe zu Intervention und Fallbesprechung.	alle 2 bis 4 Wochen	0.5	alle 2 bis 4 Wochen	
Q10: Der Sozialdienst verfügt über einen festgelegten Prozess zur periodischen Kontrolle und Revision der Dossiers/Mandate.	ja	1	ja	
<b>Qualität auf Ebene Ergebnis</b>				
Q11: Die Zusammenarbeit mit den Klient:innen wird in einer schriftlichen Vereinbarung festgehalten (Zielvereinbarung, Handlungsplanung, Hilfeplanung).	ja	1	ja	
Q12: Niederschwellige Angebote zur Beratung und Unterstützung sind vorhanden (persönliche Hilfe ohne finanzielle Unterstützung, freiwillige Vermögensverwaltung, Schulden- und Budgetberatung)	ja	1	nein	
Q13: Rückmeldungen der Klient:innen zur Beratung werden aktiv und periodisch eingeholt (z.B. Befragung, Briefkasten).	ja	1	teilweise	
Q14: Ablösungen/Abschlüsse von Fällen erfolgen angemessen zeitnah und innerhalb eines vorgegeben Zeitrahmens.	teilweise	0.5	ja	
<b>Score Qualitätsindikatoren:</b>		<b>75%</b>		<b>71%</b>
<b>Rahmenbedingungen</b>				
<i>Bitte jeweils zutreffende Antwort aus dem Dropdown auswählen. Die Antworten zu den Rahmenbedingungen fliessen nicht in den Indikatoren-Score ein.</i>				
	<b>alle Leistungsbereiche</b>			
R1: Langzeitabsenzen von Mitarbeitenden, eine erhöhte Fluktuation oder unbesetzte Stellen führen aktuell für den Sozialdienst zu einer Mehrbelastung.	ja			



Weitere Leistungsbereiche des Sozialdienstes	Weiterer Leistungsbereich A	Weiterer Leistungsbereich B	Weiterer Leistungsbereich C	Weiterer Leistungsbereich D	Weiterer Leistungsbereich E
In diesem Tabellenblatt können die Anzahl Dossiers und die Personalressourcen für weitere Leistungsbereiche eingegeben werden (bspw. Alimentenbevorschussung und -inkasso, Budget- und Schuldenberatung). Es wird einzig die Falllast berechnet, ansonsten werden keine weiteren Berechnungen angestellt.	Alimentenbevorschussung	(bitte benennen)	(bitte benennen)	(bitte benennen)	(bitte benennen)
<b>Dossiers/Fälle (Anzahl):</b>	60				
<b>Verwendete Zählungsvariante der Dossiers:</b>	Stichtag/Monat (Standard)	Stichtag/Monat (Standard)	Stichtag/Monat (Standard)	Stichtag/Monat (Standard)	Stichtag/Monat (Standard)
<b>Jahr/Monat der Zählung:</b>	Jan. 2024				
<b>Personelle Ressourcen (in Stellenprozenten, 100% = 1 Vollzeitstelle):*</b>					
Fallführung Sozialarbeitende					
Administrative Fallführung (alleinig, ausschliesslich)	30%				
administrativer Support	10%				
spezialisierte fachlicher Support (bspw. Fachstellen, Rechtsdienst)					
Management und Führungsaufgaben	10%				
Weitere personelle Ressourcen					
<b>Falllast</b>	200	-	-	-	-
* Angabe Stellenprozente: Falls eine Person mehrere Tätigkeiten ausübt (bspw. Teamleitung mit Leitungsaufgaben und Fallführung) oder in verschiedenen Leistungsbereichen tätig ist (bspw. Führung verschiedener Leistungsbereiche), bitte das Arbeitspensum der Person entsprechend auf die einzelnen Tätigkeiten und Leistungsbereiche aufschlüsseln.					

**Hilfsblatt zur Zuordnung der personellen Ressourcen (Beispiel)**

Das Hilfsblatt unterstützt bei der Zuordnung der personellen Ressourcen eines Sozialdienstes zu den Kategorien des Falllastrechners. Es macht diese Zuordnungen transparent und langfristig nachvollziehbar.  
Die Ergebnisse für die einzelnen Leistungsbereiche können für die Eingabe in den entsprechenden Tabellenblättern übernommen werden.  
Die Nutzung des Hilfsblatts ist fakultativ und wird vor allem für grössere Sozialdienste empfohlen. Bei Bedarf können neue Zeilen eingefügt werden, wobei darauf zu achten ist, dass die Bezüge weiterhin korrekt sind.  
Das vorliegende Hilfsblatt ist zur Illustration exemplarisch ausgefüllt.

Personelle Ressourcen (in Stellenprozenten, 100% = 1 Vollzeitstelle)

	Fallführung Sozialarbeitende	Administrative Fallführung (alleinig, ausschliesslich)	Mandatsführung Berufsheilandperson	Administrativer Support /administrative (Co-) Fallführung	spezialisierten fachlicher Support Fallführung (bspw. Fachstellen, Rechtsdienst)	Management und Führungsaufgaben	Weitere personelle Ressourcen	Nicht im Falllastrechner abgebildete personelle Ressourcen	Total verfügbare Personalressourcen (effektiv)	Stellenprozentage gemäss Stellenplan (formal)*	Bemerkungen
<i>Organisationseinheit/Funktion (bspw. Teams, Abteilungen, Stellenprofile):**</i>											
<b>Leistungsbereich Sozialhilfe</b>											
<b>Leitung Sozialhilfe</b>											
Leitung Sozialhilfe						100			100	100	
Assistenz Leitung						60			60	60	
<b>Sozialberatung Team 1 (detaillierte Variante)</b>											
Teamleitung Team 1	30					70			100	100	Teamleitung übernimmt auch Fallführungsaufgaben (30 Stellenpro
Sozialarbeitende Team 1	400								400	480	Differenz formale vs. effektive Ressourcen aufgrund krankheitsbec
administrative Sachbearbeitung Team 1				100					100	100	
Auszubildende/Praktikumsstellen	30								30	100	Tatsächlich produktiv nutzbare Ressourcen der Praktikumsstelle (St
<b>Sozialberatung Team 2 (detaillierte Variante)</b>											
Teamleitung Team 2	30					70			100	100	Teamleitung übernimmt auch Fallführungsaufgaben (30 Stellenpro
Sozialarbeitende Team 2	400								400	360	Temporäre Pensum-Aufstockung wegen erhöhtem Personalbedarf
<b>Sozialberatung Team 3 (kompakte Variante)</b>											
	430					70			500	500	430 Stellenprozentage Fallführung, wobei davon 30 Stellenprozentage c
<b>Intake</b>											
	350			180		70			600	600	
<b>Team junge Erwachsene</b>											
	160								160	160	
<b>Team Migration (Asyl- und Flüchtlingsbereich)</b>											
	350					70			420	420	
<b>Team stationäre Sozialhilfe ("Zahlfälle")</b>											
		350				70			420	420	
<b>Administrativer Support Fallführung</b>											
administrative Sachbearbeitung				1400					1400	1400	
Team Krankenversicherung/Prämienverbilligung (spezialisierten administrativen Support)				160					160	160	
<b>Spezialisierten fachlicher Support Fallführung</b>											
Fachstelle Integration					160				160	160	

## 6.4 Handbuch: Titelblatt und Inhaltsverzeichnis

BÜRO FÜR ARBEITS- UND SOZIALPOLITISCHE STUDIEN BASS AG  
KONSUMSTRASSE 20 · CH-3007 BERN · TEL +41 (0)31 380 60 80  
INFO@BUEROBASS.CH · WWW.BUEROBASS.CH

**BASS**

### **Handbuch Falllastberechnungstool «Caseload Converter»**

Rechner für nachhaltige Falllast und Personalbedarf in der Sozialhilfe

Die Entwicklung des Falllastberechnungstools ist ein gemeinsames Projekt von:  
Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW Soziale Arbeit  
Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS  
Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS

Version 5.0, Mai 2024

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Ausfüllen der Erfassungsblätter («Input»)</b>	<b>2</b>
2.1	Tabellenblätter zur Erfassung der einzelnen Leistungsbereiche	2
2.1.1	Tabellenblatt «Sozialhilfe»	3
2.1.2	Tabellenblatt «KES Kindes- und Erwachsenenschutz»	6
2.1.3	Tabellenblatt «Weitere Leistungsbereiche» (fakultative Erweiterung)	8
2.2	Präzisierungen/Erläuterungen zu den Tabellenblättern zur Erfassung	8
<b>3</b>	<b>Ergebnisse («Output»-Blätter)</b>	<b>9</b>
3.1	Tabellenblatt «Output Sozialhilfe»	9
3.2	Tabellenblatt «Output KES Kindes- und Erwachsenenschutz»	11
<b>4</b>	<b>Indikatoren zur Qualität und zu den Rahmenbedingungen</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>Ergänzendes Hilfsblatt personelle Ressourcen (fakultative Erweiterung)</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>Herleitung und Grundlagen zu den verwendeten Parametern</b>	<b>17</b>
6.1	Referenzbandbreiten zur angemessenen Falllast	17
6.2	Gewichtung der Dossiers unterschiedlicher Unterbereiche	18
6.3	Weitere Kennzahlen personelle Ressourcen	19
6.3.1	Richtwerte zu den administrativen personellen Ressourcen	19
6.3.2	Schlüssel personelle Ressourcen Management/Führungsaufgaben	20
6.4	Umrechnung der Anzahl Fälle je nach Zählungsvariante	20
<b>7</b>	<b>Literatur</b>	<b>21</b>